



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MÍSTNÍ KOMUNIKAČNÍ PLÁN MĚSTA ODRY 2019-2021



Vypracovali:

Manažer SPSZ: Mgr. Renata Blatecká

Lokální konzultant: Mgr. Marcela Bužgová

Místostarostka: Mgr. Libuše Králová

Ve spolupráci s:

Centrální expert na komunikaci a PR: Jakub Varvařovský

Jedná se o dokument, který doplňuje Strategický plán sociálního začleňování 2019-2021 a je vypracován pro potřeby Lokálního partnerství.

Tento materiál vznikl za finanční podpory ESF prostřednictvím OP Zaměstnanost v rámci projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_030/0000605. Více na www.socialni-zaclenovani.cz



Úvodní slovo

Předkládaný Místní komunikační plán obce Odry představuje souhrn aktivit, které mají podpořit proces sociálního začleňování či zlepšit informovanost o jeho přínosech. Výchozím dokumentem je zde zejména Strategický plán sociálního začleňování obce Odry (SPSZ) pro období 2015-2018, který rámuje problematiku sociálního začleňování a detailně vymezuje cíle Lokálního partnerství Odry pro sledované období. Díky společnému úsilí místních aktérů se podařilo úspěšně realizovat řadu cílů SPSZ. Správně nastavená komunikace je pak důležitým předpokladem pro úspěšné pokračování realizovaných opatření a zajištění pozitivního dopadu do života v obci. Zároveň byly plánované komunikační aktivity vztahovány k připravovaným aktivitám revize SPSZ 2019-2021.

Místní komunikační plán Odry přibližuje současný stav v oblasti komunikace, vymezuje užívané nástroje i předpokládané cílové skupiny. Zásadní částí dokumentu je soubor plánovaných mediálních výstupů pro roky 2019-2021, na jejichž vzniku budou členové lokálního partnerství spolupracovat se zástupci Agentury. Tyto výstupy budou tak vhodně doplňovat nastavené aktivity revize SPSZ pro období 2019-2021, případně dalších strategických dokumentů (Tematický akční plán)

Tento komunikační plán vznikl jako samostatný dokument Lokálního partnerství na základě spolupráce místních aktérů a zástupců Agentury. Pro komunikaci v oblasti vzdělávání vznikl samostatný dokument, který doplňuje Místní plán inkluze.

V Odrách

Agentura pro sociální začleňování

Od roku 2008 plní Agentura pro sociální začleňování roli expertního aktéra, který je partnerem nejen samospráv, ale i resortů, neziskových organizací, odborné veřejnosti či obyvatel sociálně vyloučených lokalit (SVL). Na místní úrovni pracuje Agentura s více než stovkou obcí, na jejichž území se nachází přes 230 SVL. Podle výsledků mapování z roku 2015 žije v obcích spolupracujících s Agenturou zhruba polovina obyvatel SVL.

Práce Agentury je financována z 90 % dvěma systémovými evropskými projekty, jejichž cílem je nastavení systémových změn na místní úrovni. Agentura pracuje formou komplexního, koordinovaného a dlouhodobého přístupu: v obcích pomáhá z místních aktérů ustavit tzv. lokální partnerství, která vytvoří Strategický plán sociálního začleňování (SPSZ) nebo Místní plán inkluze v oblasti vzdělávání (MPI).

Tento materiál vznikl za finanční podpory ESF prostřednictvím OP Zaměstnanost v rámci projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_030/0000605. Více na www.socialni-zaclenovani.cz



Obsah

Úvodní slovo	2
1) Popis výchozího stavu (Analytická část)	4
2) Vize	5
3) Cíle a obsah komunikace	6
1. Obecná témata:	6
2. Lokální témata:	7
3. Osobní témata:	8
4) Cílové skupiny a jejich komunikační kanály	9
5) Harmonogram aktivit	10
6) Přílohy	11



1) Popis výchozího stavu (Analytická část)

1. Strategické plánování a spolupráce s Agenturou

V současné době se obec Odry nachází ve stádiu vzdálené komplexní podpory v rámci Koordinovaného přístupu k sociálně vyloučeným lokalitám (KPSVL), tj. Agentura spolupracuje s obcí na konkrétních stanovených tématech a poskytuje v těchto tématech metodickou podporu. Spolu se vznikem Místního komunikačního plánu (MKP) je zároveň připravována revize SPSZ pro období 2019-2021. V roce 2019 byl zpracován výzkum Situační analýzy se zaměřením na dluhovou problematiku v obci. Pozornost je dále upřena na udržení místní platformy spolupracujících subjektů a na pokračování procesů a aktivit, které mírní sociální vyloučení v obci.

Předchozí SPSZ 2015-2018 byl soustředěn na 3 hlavní témata: Bydlení, dluhy a finanční gramotnost, Vzdělávání a volný čas a Zaměstnanost. Tématy Bezpečnosti a prevence se zabývá v Odrách aktivně fungující komise Prevence kriminality Rady města, která zpracovává Plán prevence kriminality. Tématem Vzdělávání a volného času se dále zabývá nově zpracovaný Místní plán inkluze pro období 2018-2021.

Revize SPSZ pro období 2019-2021 připravuje aktivity ve 3 tematických oblastech: Bydlení, Zadluženost a Zaměstnanost.

Bydlení

V SPSZ je určen jako hlavní cíl zvýšení přístupu k vhodnému a finančně dostupnému bydlení pro znevýhodněné obyvatele. Tento cíl zahrnuje opatření, která mají za cíl připravit systém sociálního bydlení vhodnými investicemi i podporou sociální práce.

Zadluženost

Jedná se o hlavní tematickou oblast současného strategického plánování, která je dále rozpracována v detailnějším dokumentu – v Tematickém akčním plánu. Hlavním cílem v této oblasti je snížit zadluženost obyvatel a to pomocí souboru opatření jako: navýšení kapacity dluhové poradny, zajištění podpory klientů v terénu, zajištění podpory finanční gramotnosti žáků 9. tříd ZŠ a žáků SŠ, navázání nové spolupráce se zaměstnavateli apod.

Zaměstnanost

Potřeby v oblasti zaměstnanosti odrážejí především současný nízký podíl nezaměstnanosti. Aktivity jsou tudíž zaměřeny na úzký podíl osob, které mají kumulované znevýhodnění na



trhu práce. Jedná se o nastavení spolupráce aktérů tak, aby těmto osobám byla věnována ještě větší péče. Další opatření je opět zaměřeno na podporu sociálního podnikání v obci.

2. Stávající komunikační strategie

V rámci komunikace s veřejností využívá obec místní webové stránky obce, facebookový profil obce, vývěsky města, městské informační centrum a placený obecní zpravodaj (Oderský zpravodaj). Co se týká komunikace sociálního začleňování, obec se soustředí především na informování o strategických dokumentech (SPSZ, KPRSS, Plán prevence kriminality, Výzkum drogové problematiky) a některých úspěších lokálního partnerství (dluhová poradna..)

Zapojování veřejnosti do komunikačních kanálů není běžné, město nemá aktivity, při kterých by toto bylo možné (např. veřejná fóra atd.); výjimkou je komunitní plánování sociálních služeb. Pro revizi Komunitního plánu rozvoje sociálních služeb na Odersku pro rok 2018-2020 bylo provedeno dotazníkové šetření mezi občany, kterého se zúčastnilo 40 občanů.

Webová stránka obce a její facebookový profil:

www.odry.cz

<https://www.facebook.com/M%C4%9Bsto-Odry-1216367405110061/>

2) Vize

Vizí rozumíme situaci, které bychom chtěli v ideálním stavu dosáhnout v rámci komunikace sociálního začleňování v Odrách.

Vize č. 1:

Všichni obyvatelé obce Odry jsou dle svých potřeb informováni o různých tématech v oblasti sociálního vyloučení

Vize č. 2:

Informovanost v Odrách v rámci témat sociálního vyloučení vede ke zmírňování případného napětí v obci souvisejícího s tímto tématem



3) Cíle a obsah komunikace

Při informování o sociálním začleňování budeme vycházet z následujících **komunikačních tezí**:

- sociální začleňování je součástí sociální politiky obce,
- ze sociálního začleňování profituje celá obec,
- strategický plán sociálního začleňování přináší komplexní a dlouhodobá řešení,
- strategický plán sociálního začleňování vychází ze spolupráce s odborníky,
- strategický plán sociálního začleňování staví na propojování všech relevantních místních aktérů, včetně veřejnosti.

Obsah komunikace a stanovení cílů můžeme rozdělit na 3 oblasti témat, kterých se týkají:

1. Obecná témata:

Obecné komunikační cíle:

1.1. Všechny cílové skupiny v Odrách budou informovány o některém z vybraných témat (či tématech) sociálního začleňování

Komunikací o obecných tématech, nových trendech či nástrojích v rámci sociálního začleňování se rozšiřuje povědomí CS o oblasti sociálního začleňování. Získávání širších znalostí o tématech je jedním z nástrojů snižování napětí pramenící z neporozumění tématu či ze získaných mylných informací, které se šíří médii.



Obecná komunikační témata:



V rámci těchto obecných komunikačních témat bude pozornost upřena především na témata: **Bydlení, Zadluženost a Zaměstnanost.**

2. Lokální témata:

Specifické (lokální) komunikační cíle:

2.1. Cílové skupiny budou informovány o schválení revize SPSZ a přechodu obce Odry do režimu tzv. vzdálené komplexní podpory ve spolupráci s ASZ

2.2. Cílové skupiny budou informovány o vyhodnocení realizovaných projektů v rámci SPSZ 2015-2018

2.3. Cílové skupiny budou informovány o průběžném plnění cílů SPSZ 2019-2021



2.4 Cílové skupiny budou informovány o výstupech situační analýzy a případných dalších výzkumů v obci

Dále bude informace v rámci lokálních témat zaměřeny konkrétně na: **fungování dluhové poradny, rozvoj finanční gramotnosti mladých osob, existence dluhové platformy, spolupráce subjektů při podpoře znevýhodněných osob na trhu práce, vzniku sociální podniku, systému sociálního bydlení.**

3. Osobní témata:

3.1. Každý rok bude publikován jeden osobní příběh v rámci příkladu dobré praxe sociálního začleňování v obci

Nejvhodnější formou, kterou média nejčastěji a nejraději využívají, jsou konkrétní příběhy. Přiblížení obecné události, obecného problému na příkladu konkrétní životní zkušenosti vybraného člověka je dnes jedním z nejčastějších postupů užívaných v médiích. Je proto dobré se tomuto trendu přizpůsobit. Jedná se o propagaci aktivit projektů konkrétním uvedením osobního příběhu (pokud potřeba – v rámci zachování anonymity klienta) v rámci mediální informovanosti.



1) Cílové skupiny a jejich komunikační kanály

Jednou z částí úspěšnosti zaváděných strategií a nástrojů v oblasti sociálního začleňování je zajištění předání dostatku informací nejrůznějším cílovým skupinám. K tomu slouží dostupné komunikační kanály.

Cílovými skupinami pro úspěšnou komunikaci sociálního začleňování v obci jsou:

- Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit
- Obyvatelé v okolí sociálně vyloučených lokalit
- Obyvatelé obce/veřejnost
- Politická reprezentace v obci
- Neziskové organizace/členové LP
- Zaměstnanci obce
- Zaměstnavatelé

Cílová skupina	Mediální kanál
Všechny cílové skupiny	<ul style="list-style-type: none">• veřejné akce• lokální a celostátní media• vývěsní deska obce• Oderský zpravodaj• FB a webové stránky obce• FB a webové stránky neziskových organizací• www stránky ASZ
Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit Obyvatelé žijící v okolí sociálně vyloučených lokalit	<ul style="list-style-type: none">• informace od realizátorů projektů zaměřených na sociální začleňování• informační materiály realizátorů projektů• vývěsní desky obce
Politické reprezentace obce	<ul style="list-style-type: none">• informace od realizátorů projektů zaměřených na sociální začleňování• informace a prezentace v rámci jednání



zastupitelstva obce	
Neziskové organizace	• účast na pracovních skupinách
Členové Lokálního partnerství	• Lokální partnerství • komunitní plánování obcí



5) Harmonogram aktivit

Komunikační plán obce Odry Časový harmonogram	Komunikační aktivity	Cílové skupiny	Klíčové sdělení	Zodpovědná osoba	Kategorie
2.pololetí 2019	Aktualita na webové stránce, tisková zpráva	všechny	Přechod do režimu vzdálené komplexní podpory, schválení revize SPSZ a dalších dokumentů	Manažer SZ ve spolupráci s ASZ	Specifická témata
1 x za ½ rok	Tisková zpráva	všechny	Průběh projektů ukotvených v SPSZ a jejich přínos pro lokalitu/obec	Manažer SZ ve spolupráci s ASZ	Specifická témata
1 x za ½ rok	Aktualita na webové stránce	všechny	Informace k vybranému tématu sociálního začleňování	Manažer SZ ve spolupráci s ASZ	Obecná témata
1 x ročně	V rámci veřejných akcí	Veřejnost, zaměstnanci obce	Prezentace příkladů dobré praxe, sdílení zkušeností s ostatními obcemi	Manažerka SZ, odbor sociálních věcí ve spolupráci s ASZ	Obecná témata
1x za ½ rok, možnost zaměření na jednotlivé tematické oblasti	Článek v oderských novinách	všechny	Shrnutí dosavadních výsledků a úspěchů v oblasti sociálního začleňování, vč. konkrétních lidských příběhů; plánované další kroky v oblasti udržitelnosti sociálně prointegračních opatření	Manažerka SZ, s možným využitím podkladů od členů LP	Specifická témata; osobní témata
Dle potřeb na zasedání zastupitelstva; 1x ročně	Pravidelný bod o sociálním začleňování na jednání zastupitelstva	Politická reprezentace obce, příp. angažovaná veřejnost	Aktuality z oblasti sociálního začleňování a přípravy revize SPSZ;	Vedení obce s využitím podkladů manažera SPSZ	Obecná témata
Dle potřeb na zasedání zastupitelstva; 1x ročně	Propagace a vyhodnocení projektů	Politická reprezentace obce, příp. angažovaná veřejnost	Průběh a vyhodnocení projektů ukotvených v SPSZ	Vedení obce s využitím podkladů manažera SPSZ	Specifická témata



Příloha - PR pohotovost / Krizová komunikace

Co dělat když dojde v obci nebo jejím okolí k neočekávanému incidentu, který rozdmýchá vlnu nenávisti a přiláká pozornost nejen médií, ale i extremistických skupin

Oblast sociálního začleňování obsahuje témata, která mohou vyvolat vášnivé reakce. Dokonce i banální událost může spustit řetězovou reakci a vyvolat celostátní vlnu nenávisti. V tuto chvíli nemáme kapacity na zastavení nenávisti, jsme však schopni zmírňovat její projevy a dopady. ASZ k tomu využívá dvě strategie:

- 1) **Následná – okamžitá strategie**
- 2) **Dlouhodobá – preventivní strategie**

1) Následná - okamžitá strategie

V tomto případě již došlo k nějaké události, která má potenciál stát se roznětkou pro vlnu nenávisti. ASZ na tuto událost reaguje a snaží se zmírnit její potenciál. Většinou by stačilo pouze uvádět věc na pravou míru, avšak praxe ukazuje, že ne vždy máme k dispozici dostatek informací. Například ve chvíli, kdy dojde k potyčce mezi několika lidmi a vyšetřování nebylo uzavřeno, nemůže se ASZ postavit na žádnou stranu konfliktu, prostě proto, že nemůže poskytovat neověřené informace. Problém je, že u mnoha lidí tato zdrženlivost k ukvapeným závěrům chybí – a ASZ tak musí hledat způsob, jak se v takovéto situaci postavit za spravedlnost a přitom se nedopustit chyb, které by poškodily její důvěryhodnost v budoucnosti.

Tím správným krokem, který musíme podniknout, je podpořit důvěru obyvatel v instituce. Především v okolí lokality, ve které k incidentu došlo. Když obyvatelé vědí, že je situace pod kontrolou, mají menší tendenci uchylvat se k emotivním reakcím a činům. Jednoduše je potřeba sdělit: *„Policie to řeší (a vyřeší!), takže nemá smysl spekulovat – v něčem takovém se přece nechceme splést. Navíc platí, že když to teď vyřešíme správně, tak už se znovu nic podobného nestane.“*

Jak by tedy měl takový postup konkrétně vypadat:

- 1) Člen/členové Lokálního Partnerství se včas o potencionálně krizové události dozvědí a budou okamžitě (telefonicky) kontaktovat svého lokálního konzultanta.
- 2) Lokální konzultant okamžitě informuje metodika a vedoucího Regionálního centra Východ (dále RCV).
- 3) Vedoucí RCV musí rozhodnout, zda skutečně hrozí, že by událost mohla vyvolat vlnu nenávisti. Pokud nehrozí vyvolání nenávisti, pak je lépe nereagovat a nepřitahovat k incidentu pozornost.
- 4) V případě, že je potřeba reagovat, pověří vedoucí lokálního konzultanta, aby okamžitě kontaktoval pracovníka Oddělení komunikace a PR ASZ.



- 5) Každá lokalita má jiné výhody a nevýhody, takže je potřeba, aby lokální konzultant a pracovník Oddělení komunikace a PR ASZ připraví alespoň dvě reakce na míru lokalitě:
- Zpráva o incidentu
 - Zpráva o dosavadních úspěších sociálního začleňování

Obecné charakteristiky reakcí na míru:

a. Zpráva o incidentu

- Naše reakce musí být rychlá – tzn. nejpozději do jednoho týdne od incidentu.
- Nesmí být chybná nebo nepravdivá.
- Použít vyjádření nějaké přirozené autority v lokalitě, jehož cílem je uklidnit situaci
 - podpořit důvěru v instituce a spravedlnost,
 - upozornit na možnost omylu,
 - připomenout, že správným postupem se zajistí snížení pravděpodobnosti opakování incidentu – např. dopadením pravého pachatele.
- Pokud z nějakého důvodu není možné získat takové vyjádření od starosty obcí, musí ASZ najít jinou lokální autoritu, která má důvěru obyvatel.
- Je potřeba dbát na to, aby se vyjádření dostalo především na sociální síť – a v upravené podobě, jako tisková zpráva – do redakcí médií relevantních pro daný region. V případě, že se z incidentu stane celostátní téma, chceme, aby se k novinářům, kteří budou o dané věci tvořit další články, naše vyjádření dostalo – a starosta je bude vždy zajímat.

b. Zpráva o dosavadních úspěších sociálního začleňování

Zvýšený zájem o témata spojená se sociálním začleňováním lze dále využít. Lokální konzultant a pracovník Oddělení komunikace a PR ASZ společně vytvoří krátký článek o pozitivních sociálního začleňování v dané lokalitě a zajistí jeho publikaci na internetu.

Poznámka:

Je možné, že například nějaká extremistická skupina zorganizuje v reakci na incident v lokalitě demonstraci. V takovém případě se snažíme k demonstraci nevyjadřovat a odvádět od ní pozornost pozitivním PR.

Dále je důležité kontaktovat Krajské ředitelství Policie České Republiky a ujistit se, že o akci ví a vyšle anti-konfliktní tým. Také je doporučeno navázat přímý kontakt se styčným důstojníkem pro menšiny a Krajským koordinátorem pro romské záležitosti.



2) Dlouhodobá - preventivní strategie

Toto je nutná podmínka našeho úspěchu. Abychom mohli čelit množství mýtů, které ve spojitosti se sociálním začleňováním v České republice kolují, musíme vést dlouhodobou informační kampaň. Kvalitní informování se dá přirovnat k očkování. A společnost dobře „proočkováná“ pravdivými informacemi je mnohem méně náchylná k epidemiím mýtů a lží. V době sociálních sítí toto platí dvojnásob.

K tomuto účelu slouží ASZ v projektu OPZ takzvané Místní komunikační plány (MKP) a v Projektu Výzkum Vývoj Vzdělávání jsou to Komunikační Strategie (KS). Tyto dokumenty vznikají za intenzivní účasti členů Lokálního Partnerství, kteří jsou nepostradatelní pro své znalosti lokality – jejich problémů, ale i příležitostí a možností.

Příklady neočekávaných incidentů:

- Náhlé vystěhování obyvatel ubytovny
- Nenávistné nebo rasistické vyjádření nějaké autority v lokalitě
- Trestný čin spáchaný na příslušníku nějaké menšiny
- Trestný čin spáchaný příslušníkem menšiny
- V lokalitě se začne šířit nějaká fáma nebo mýtus - obvykle „obava z invaze“ nebo „sdílení nějakého hoaxu“)
- Obyvatelé se negativně staví k projektům zaměřeným na sociální začleňování - „Obyvatele nesouhlasí s výstavbou sociálních bytů.“
- Romské děti jsou odmítnuty ve škole