



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST



České  
Budějovice



Rozvojový plán sociálních služeb  
České Budějovice

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

# Komunikační strategie projektu „Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice“

Verze: 01

Zpracovala: Bc. Petra Podzimková, Výkonná manažerka projektu

Schválila: Řídící skupina Rozvojového plánování sociálních služeb České Budějovice

Dne: 26. srpna 2011

Tento projekt je financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu ČR.

## Obsah:

<b>1 Identifikace projektu</b>	<b>3</b>
<b>2 Výchozí situace projektu</b>	<b>3</b>
2.1 Zaměření a cíle projektu	4
2.2 Rizika projektu	6
2.3 Nositelé komunikace – subjekty zapojené do projektu	7
2.3.1 Nositelé vnitřní komunikace	7
2.3.2 Nositelé vnější komunikace	9
<b>3 Komunikace s veřejností a subjekty zapojenými do procesu</b>	<b>10</b>
3.1 Nástroje a prostředky vnitřní komunikace	10
3.1.1 Jednotná vizuální prezentace projektu – vizuální identita projektu	10
3.1.2 Tištěné prostředky – hlavičkový papír, podklady pro prezentace/ inzeráty/ letáky	11
3.1.3 Masmédia – internet	11
3.1.4 Osobní komunikace	11
3.1.5 Předložení plánu orgánům města k projednání	12
3.1.6 Doprovodné aktivity	12
3.1.7 Další – propagační materiály	12
3.2 Nástroje a prostředky vnější komunikace	12
3.2.1 Jednotná vizuální prezentace projektu – vizuální identita projektu	13
3.2.2 Tištěné prostředky – hlavičkový papír, podklady pro prezentace/ inzeráty/ letáky	13
3.2.3 Masmédia – internet, tisk, rozhlas, regionální TV	14
3.2.4 Osobní komunikace	15
3.2.5 Veřejné projednávání a připomínkování plánu	15
3.2.6 Úřední desky (informační panely)	16
3.2.7 Doprovodné aktivity	16
3.2.7 Další – propagační materiály	17
3.3 Plán komunikace s veřejností	17
<b>Seznam zkratk</b>	<b>18</b>
<b>Literatura</b>	<b>18</b>
<b>Přílohy</b>	<b>18</b>

## 1 Identifikace projektu

<b>Oblast podpory</b>	Podpora sociální integrace a sociálních služeb
<b>Název příjemce</b>	Statutární město České Budějovice
<b>Název projektu</b>	Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice
<b>Registrační číslo projektu</b>	CZ.1.04/3.1.03/65.00036

## 2 Výchozí situace projektu

Komunikační strategie projektu „Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice“ významným způsobem ovlivňuje úspěšnost jednotlivých aktivit, procesů a celkovou efektivitu projektu – naplňování monitorovacích indikátorů.

**Vlastním cílem komunikační strategie je zmapovat a strukturovaně popsat zejména opakující se procesy komunikace v rámci všech prvků, vazeb a aktivit projektu při naplňování uvedených cílů.**

**V rámci nastavení vhodné komunikační strategie projektu bylo nutné zohlednit základní prvky projektu, kterými jsou:**

- Zaměření a cíle projektu
- Rizika projektu
- Cílové skupiny
- Nositelé komunikace - subjekty zapojené do projektu
- Nástroje komunikace

**V případě projektu „Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice“ formulování a dodržování komunikační strategie je důležitým prvkem celkové úspěšnosti projektu, a to především vzhledem k jeho zaměření – vytvoření „funkčního plánu“, živého dokumentu, na kterém se budou podílet zadavatelé – poskytovatelé – uživatelé a také veřejnost.**

**Komunikační strategie v rámci plánování sociálních služeb města České Budějovice vychází především z klíčové aktivity projektu „Podpora zapojení veřejnosti“:**



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST



České  
Budějovice



Rozvojový plán sociálních služeb  
České Budějovice

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE PROJEKTU „ROZVOJOVÝ PLÁN SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČESKÉ BUDĚJOVICE“, VERZE 01

Hlavním smyslem této aktivity je práce s veřejností mediální formou. Cílem je informovat veřejnost nejen o probíhajícím projektu, ale především významu a důležitosti plánovat sociální služby, o způsobu, jakým se služby plánují a jakými prostředky mohou být občané města tomuto procesu nápomocni (= o způsobu participace veřejnosti na plánování sociálních služeb).

Dále bude veřejnost informována o sociální politice měst a obcí, o poskytovaných službách na území SO ORP České Budějovice.

Tato aktivita bude zároveň hlavní podporou návratnosti dotazníků v rámci dotazníkového šetření mezi veřejností.

## **2.1 Zaměření a cíle projektu**

### **Identifikace operačního programu a výzvy**

**Číslo operačního programu:** CZ.1.04

**Název operačního programu:** OP Lidské zdroje a zaměstnanost

**Číslo globálního grantu:** CZ.1.04/3.1.03

**Název globálního grantu:** Podpora vzdělávání a procesů v sociálních službách

**Číslo prioritní osy:** 4.3

**Název prioritní osy:** Sociální integrace a rovné příležitosti

**Číslo oblasti podpory:** 4.3.1

**Název oblasti podpory:** Podpora sociální integrace a sociálních služeb

**Číslo výzvy:** 65

**Název výzvy:** Výzva pro předkládání GP 3.1 - Podpora procesů plánování sociálních služeb

Dle Rozhodnutí o poskytnutí dotace č. OP LZZ – ZS 824 – 661/2011 je účelem dotace zpracování plánu rozvoje sociálních služeb na celém SO ORP České Budějovice. Výstupem projektu je Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice a aktualizovaný katalog organizací působících v sociální oblasti.

Účel bude naplněn prostřednictvím realizace klíčových aktivit (viz níže).

KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE PROJEKTU „ROZVOJOVÝ PLÁN SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČESKÉ BUDĚJOVICE“, VERZE 01

## Monitorovací indikátory projektu:

### Indikátory

Indikátor	Měrná jednotka	Plánovaná hodnota	Cílová hodnota
Počet podpořených organizací	Počet	1	Příjemce podpory z OP LZZ: Statutární město České Budějovice
Počet nově vytvořených/inovovaných produktů	Produkt	2	Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice.  Katalog organizací působící v sociální oblasti.

### Subindikátory

Počet celkově podpořených osob	Počet osob	Účastníci procesu plánování – členové ŘS, KS, PS, MS, účastníci Kulatých stolů
--------------------------------	------------	--

Subindikátory jsou zohledněny v Metodice pro sledování monitorovacích indikátorů.

### Komunikační strategie vychází z hlavních cílů projektu, jimiž je:

- vytvoření plánu rozvoje sociálních služeb, s jehož pomocí budou na území SO ORP ČB pro občany zajištěny sociální služby dle skutečně zjištěných potřeb uživatelů, které budou poskytovány kvalitně, efektivně a budou dostupné,
- nastavení systému poskytování sociálních služeb tak, aby v co největší míře zamezil sociálnímu vyloučení ohrožených osob na území SO ORP ČB,

KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE PROJEKTU „ROZVOJOVÝ PLÁN SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČESKÉ BUDĚJOVICE“, VERZE 01

- vytvoření systému monitoringu a vyhodnocování plánu,
- podpoření partnerství všech zúčastněných stran a udržení organizační struktury a aktivní zapojování všech, který se daná oblast týká,
- získání trvalé politické podpory pro plánování sociálních služeb metodou komunitního plánování,
- vytvoření plánu jako podkladu pro krajský SPRSS,
- propustnost informací mezi jednotlivými pracovními skupinami,
- vytvoření aktualizovaného katalogu poskytovatelů sociálních služeb.

## **2.2 Rizika projektu**

Rizika popsaná v projektové žádosti přímo souvisejí s nastavením komunikační strategie, proto je zde zmiňujeme.

### **Nedostatečné zapojení uživatelů sociálních služeb**

Opatření:

- bude probíhat úzká spolupráce s poskytovateli, kteří vytipují vhodné zástupce cílových skupin uživatelů
- bude probíhat osvěta mezi uživateli sociálních služeb o významu a potřebnosti plánování sociálních služeb
- budou odstraňovány možné bariéry pro zapojení uživatelů (přizpůsobení a nastavení pravidel potřebám uživatelů)

### **Nedostatečná spolupráce se obcemi v SO ORP**

Opatření:

- na začátku procesu bude zvolena vhodná strategie pro práci a motivaci příslušných obcí tak, aby se do plánování efektivně zapojili

### **Nedostatečné zapojení veřejnosti**

Opatření:

- mezi klíčové aktivity je zařazena aktivita přímo podporující zapojení široké veřejnosti

## 2.3 Nositelé komunikace – subjekty zapojené do projektu

### 2.3.1 Nositelé vnitřní komunikace

#### ➔ Realizační tým

Jméno a příjmení pracovníka	Funkce pracovníka v projektu
Šárka Kovárnová	Koordinátorka plánování sociálních služeb
Zuzana Fišerová	Manažerka projektu / konzultantka
Petra Podzimková	Výkonná manažerka projektu
Zdeněk Říha	Metodik
Lucie Kozlová	Konzultantka analytička
Hana Francová	Analytička
Aleš Novotný	Analytik
Tomáš Břejcha	Vedoucí pracovní skupiny
Václav Kučera	Vedoucí pracovní skupiny
Zuzana Svobodová	Vedoucí pracovní skupiny
Zuzana Vondráčková	Vedoucí pracovní skupiny
Miloslava Hanousková	Vedoucí pracovní skupiny
Irena Lavická	Vedoucí pracovní skupiny
Irena Slaninová	Finanční manažerka
Zatím neobsazena	Analytik
Zatím neobsazena	Odborný asistent

#### Klíčové pozice:

Koordinátorka plánování sociálních služeb

Manažerka projektu / konzultantka

Komunikace v rámci realizačního týmu je řízena Koordinátorkou plánování sociálních služeb. Koordinátorka plánování sociálních služeb je dále zodpovědná za komunikační toky v rámci vnitřní komunikace.

Manažerka projektu / konzultantka zodpovídá za komunikaci v souladu s podmínkami pro poskytování finančních prostředků stanovených Operačním programem Lidské zdroje a zaměstnanost – MPSV, Odbor implementace fondů EU, Oddělení realizace programů – sociální integrace a služby.

#### ➔ Řídící skupina

Činnost PS upravuje Jednací řád ŘS.

Seznam členů ŘS – viz příloha.

#### ➔ Koordinační skupina

Činnost PS upravuje Jednací řád KS.

Seznam členů KS – viz příloha.

#### ➔ Monitorovací skupina

Činnost MS upravuje Jednací řád MS.

Seznam členů MS – viz příloha.

#### ➔ Analytici

Skupinu analytiků řídí Konzultantka – analytička. Analytici zodpovídají za realizaci klíčové aktivity „Zpracování analytické části“.

#### ➔ Pracovní skupiny

Činnost PS upravuje Jednací řád PS.

Seznamy členů jednotlivých PS – viz příloha.

#### ➔ Politická reprezentace

Zástupci politiků jsou členy ŘS, účastní se také jednání dalších skupin, skrze ně existuje vazba na sociální komisi, radu a zastupitelstvo města (informování rady zastupitelstva města o vývoji plánování, schvalování dokumentů...), politické strany, jsou nositeli informací po politické linii a zároveň reprezentace projektu na venek směrem k voličům.

Náměstek primátora pro školství a sociální věci je zároveň předsedou ŘS.

#### ➔ Orgány Statutárního města České Budějovice

Realizátorem projektu je Statutární město České Budějovice.

Skrze jeho orgány, resp. Radu města, jsou projednávány a schvalovány stěžejní dokumenty – jednoleté Akční plány a Rozvojový plán sociálních služeb. Prostřednictvím pravidelných tiskových konferencí Zastupitelstva města a tiskových zpráv je komunikováno s veřejností. Statutární zástupce – primátor města – je o projektu informován a k odpovědným výkonům v souvislosti s realizací projektu je zmocněn jeho náměstek pro školství a sociální věci, Mgr. Petr Podhola, který je zároveň předsedou Řídící skupiny.

#### ➔ Odbory

Projekt je realizován Odborem sociálních věcí a administrován Odborem rozvoje cestovního ruchu.

### 2.3.2 Nositelé vnější komunikace

- ◆ **Nestátní neziskové organizace a příspěvkové organizace působící v sociálních službách a poskytující sociální služby, včetně těch, které nejsou definované zákonem**
- ◆ **Organizace zřizované státní správou a samosprávou (Probační a mediační služba, Městská policie, Policie České republiky, Úřad Práce...)**
- ◆ **Obce SO ORP (starostové obcí)**
- ◆ **Uživatelé sociálních služeb**
- ◆ **Odborná veřejnost (např. lékaři, psychologové, terapeuti...)**
- ◆ **Široká veřejnost**

Propojení vnitřní a vnější komunikace, resp. dílčí části této komunikace mají na starosti jednotliví pracovníci realizačního týmu. Vrcholově je opět tato komunikace řízena Koordinátorkou plánování sociálních služeb, dále Public relations projektu zastřešuje Výkonná manažerka projektu, jednotliví vedoucí pracovních skupin zajišťují propustnost informačních toků směrem k poskytovatelům sociálních služeb, potažmo k uživatelům sociálních služeb. Zapojení složek vnější komunikace do projektu zajišťuje a plánuje Koordinátorka plánování sociálních služeb s Výkonnou manažerkou projektu a metodikem, potažmo řídicí skupina.

PR projektu tvoří velkou část motivace k zapojení jednotlivých složek vnější komunikace do projektu.

Zaměření se na vnější komunikaci je hlavním cílem Komunikační strategie projektu – resp. propustnost informací směrem k veřejnosti.

*Pro přehlednost toku komunikačních kanálů je pro potřeby této Komunikační strategie zpracováno Komunikační schéma viz Příloha.*

### 3 Komunikace s veřejností a subjekty zapojenými do procesu

Cílem komunikace s veřejností a subjekty zapojenými do procesu je zajistit průhlednost a zřetelnost aktivit projektu a získání její dostatečné důvěry, aby byla ochotna sdělit svůj názor - poskytovat zpětnou vazbu - podněty.

Vycházíme z toho, že pokud zajistíme, aby se veřejnost procesu plánování sociálních služeb přímo účastnila, zvýšíme také pravděpodobnost, že veřejnost pozitivně přijme konečná rozhodnutí.

#### **Za podstatné považujeme informování veřejnosti:**

- o tom, čeho chceme dosáhnout (o viditelných cílech)
- o způsobu, jakým má být cílů dosaženo
- o tom, kdo se bude podílet a jak

Také pro vnější komunikaci je nezbytné mít **zpracován plán komunikace s veřejností** a stanovit zřetelně odpovědnost za jeho realizaci.

**Účelem komunikace s veřejností je:** aktivně oslovovat cílové skupiny a motivovat je dostatečným způsobem k zapojení do aktivit projektu prostřednictvím kombinace vybraných komunikačních nástrojů, resp. prostředků.

Cílem není detailně informovat o struktuře a způsobu realizace projektu, ale o konkrétních výstupech, které lze z pozice cílových skupin využít.

#### **3.1 Nástroje a prostředky vnitřní komunikace**

##### **3.1.1 Jednotná vizuální prezentace projektu – vizuální identita projektu**

- Publicita - Projekt se řídí manuálem pro publicitu ESF a dalšími souvisejícími dokumenty.
- Projekt využívá logo příjemce podpory – Statutárního města České Budějovice
- Projekt má své vlastní logo (oranžový lísteček a nápis v oranžovo-černém provedení rpsscb), kterým se Rozvojové plánování sociálních služeb dlouhodobě prezentuje
- Projekt má svůj slogan/motto – Nejsme (lho)stejní! Plánujeme sociální služby
- Písmo – pro projekt (vnitřní i vnější komunikaci) je využíváno písmo Arial

KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE PROJEKTU „ROZVOJOVÝ PLÁN SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČESKÉ BUDĚJOVICE“, VERZE 01

- Projekt disponuje zpracovaným grafickým manuálem, který je součástí této strategie a podle kterého se řídí realizační tým a členové skupin

### **3.1.2 Tištěné prostředky – hlavičkový papír, podklady pro prezentace/ inzeráty/ letáky**

- Tištěné prostředky disponují jednotnou prezentací projektu včetně log a odpovídají zpracovanému grafickému manuálu
- Pro vnitřní i vnější komunikaci projektu je využíván hlavičkový papír (v barevné i černobílé verzi)
- Podklady pro prezentaci/inzeráty/letáky jsou využívány především v rámci vnější komunikace, v rámci vnitřní komunikace jsou využívány při setkávání skupin (KA 03),

### **3.1.3 Masmédia – internet**

#### **Využívané nástroje vnitřní komunikace při práci s masmédií:**

E-mail – e-mailová komunikace probíhá mezi členy realizačního týmu a členy skupin

#### **Internet**

V rámci vnitřní komunikace je využíváno z masmédií především internetu – spec. komunikace prostřednictvím e-mailu a **intranetu**

Na webových stránkách <http://rpss.c-budejovice.cz> jsou jednak veřejně zveřejňované informace o realizaci projektu, ale je zde také heslem chráněný sdílený prostor, intranet a knihovna dokumentů, tyto jsou přístupné pouze realizačnímu a členům jednotlivých skupin. Do tohoto prostoru je možné přidávat dokumenty a stahovat dokumenty a to především zápisy z pracovních jednání/setkání, kontakty na členy realizačního týmu a členy skupin a další interní materiály.

Za fungování sdíleného prostoru je odpovědná Odborná asistentka.

### **3.1.4 Osobní komunikace**

#### **Využívané nástroje v rámci osobní komunikace:**

Rozhovor, diskuse

- osobní komunikace v rámci realizačního týmu zahrnuje pracovní jednání, schůzky, setkání jednotlivých členů týmu a především setkávání a činnost skupin, tedy KA 03

### **3.1.5 Předložení plánu orgánům města k projednání**

Předkládání plánů (jednoletých Akčních plánů a Rozvojového plánu sociálních služeb) orgánům města k připomínkování vnímáme jako specifický druh vnitřní komunikace, proto ji zde uvádíme zvlášť. Pracovní skupiny vytvoří jednoleté akční plány a spojením analytické a strategické části vznikne Rozvojový plán sociálních služeb. Každý z těchto plánů projde Koordinační a Řídící skupinou a následně jsou předkládány orgánům města na vědomí (Akční plány) a k projednání (Rozvojový plán sociálních služeb 2013 -2018).

### **3.1.6 Doprovodné aktivity**

KA projektu je pořádání Kulatých stolů, které se řídí harmonogramem a témata pro jejich realizaci jsou stanovována realizačním týmem a schvalována ŘS. Kulaté stoly jsou pořádány jak pro účastníky procesu plánování, tak pro další odbornou veřejnost, proto je uvádíme jak v rámci vnitřní tak i vnější komunikace.

### **3.1.7 Další – propagační materiály**

- Např. šanony, bloky, propisky, hrnečky
- Veškeré propagační předměty disponují jednotnou prezentací projektu včetně log
- Propagační materiály jsou prostředky vnitřní i vnější komunikace

## **3.2 Nástroje a prostředky vnější komunikace**

Projekt „Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice“ je realizován Statutárním městem České Budějovice a proto je základem komunikace směrem k veřejnosti (vnější komunikace) Komunikační strategie Statutárního města České Budějovice, která se řídí stanovenými postupy, které ovšem nejsou zpracovány písemně. Zde uvádíme krátký popis této strategie:

### **Komunikační strategie Statutárního města České Budějovice**

Město České Budějovice má nastavenou vlastní vnější komunikační strategii pro jednání s médii. V této strategii jsou určeny kompetentní osoby, které mohou navenek komunikovat (rada města, tajemník magistrátu, vedoucí odborů, tisková mluvčí) a jsou závazně dané postupy pro vnější komunikaci.

Město používá tyto nástroje a prostředky:

1. Webové stránky města – určen odpovědný redaktor
2. Facebook (<http://www.facebook.com/Radnice>) – určen odpovědný „správce“
3. Pravidelné tiskové konference (vždy po zasedání zastupitelstva nebo rady města) – zodpovídá tisková mluvčí
4. Noviny českobudějovické radnice – řídí redakční rada
5. Tiskové zprávy – zodpovídá tisková mluvčí

Pracovníci města a magistrátu jsou povinni tyto postupy dodržovat a respektovat. Do vnější komunikace se mohou zapojovat pouze se souhlasem určených kompetentních osob a veškeré své mediální výstupy s nimi musí konzultovat (především obsah sdělení).

### **3.2.1 Jednotná vizuální prezentace projektu – vizuální identita projektu**

Pro jednoznačnou identifikaci projektu ve vztahu k veřejnosti disponuje projekt jednotnou prezentací:

- Publicita - Projekt se řídí Manuálem pro publicitu OP LZZ a ESF a dalšími souvisejícími dokumenty.
- Projekt využívá logo příjemce podpory / realizátora projektu – Statutárního města České Budějovice
- Projekt má své vlastní logo (oranžový lísteček a nápis v oranžovo-černém provedení rpsscb), kterým se Rozvojové plánování sociálních služeb dlouhodobě prezentuje
- Projekt disponuje vlastním Manuálem užití logotypu RPSSCB, který je součástí této strategie a podle kterého se řídí realizační tým a členové skupin
- Projekt má svůj slogan/motto – Nejsme (lho)stejní! Plánujeme sociální služby
- Písmo – pro projekt (vnitřní i vnější komunikaci) je využíváno písmo Arial dle Manuálu pro publicitu OP LZZ

### **3.2.2 Tištěné prostředky – hlavičkový papír, podklady pro prezentace/ inzeráty/ letáky**

- Tištěné prostředky disponují jednotnou prezentací projektu včetně log a odpovídají zpracovanému grafickému manuálu
- Pro vnitřní i vnější komunikaci projektu je využíván hlavičkový papír (v barevné i černobílé verzi)
- Podklady pro prezentaci/inzeráty/letáky jsou využívány především v rámci vnější komunikace

### 3.2.3 Masmédia – internet, tisk, rozhlas, regionální TV

#### Využívané nástroje při práci s masmédií:

- Články a tiskové zprávy – tiskové zprávy jsou vydávány min. jedenkrát za 2 měsíce a jejich cílem je podávat aktuální informace o probíhajícím plánování sociálních služeb a projektu
- Tiskové konference – projekt využívá pro svou prezentaci pravidelných tiskových konferencí Statutárního města České Budějovice
- Rozhovor – rozhovoru je využíváno při práci s masmédií pro podání především doplňujících informací k tiskovým zprávám a dalším zveřejňovaným informacím a další využití je v rámci tiskových konferencí.
- Inzerce v tisku – Inzerce v tisku proběhne min. 4x v souvislosti s propagací projektu a v návaznosti na jednotlivé aktivity
- Miniankety na webových stránkách – miniankety budou využívány především v souvislosti s plánovaným dotazníkovým šetřením v rámci KA 01 – Zpracování analytické části
- E-mail – komunikace prostřednictvím e-mailu slouží především k informování veřejnosti (hl. starostů obcí SO ORP, odborné veřejnosti, médií) o probíhajícím plánování a jednotlivých aktivitách
- Sociální sítě – v rámci projektu je využíváno sociální sítě měst České Budějovice – Facebook (<http://www.facebook.com/Radnice>)
- On-line přenos – hl. v souvislosti s veřejným projednáváním a připomínkováním plánu – více viz níže.

#### Internet

Pro prezentaci projektu je využívána jako hlavní webová stránka <http://rpss.c-budejovice.cz>. Stránka obsahuje základní a povinně zveřejňované informace o projektu, aktuality o realizaci projektu, složku dokumentů týkající se projektu, organizační strukturu, kontakt, archiv zahrnující dokumenty z již realizovaného plánování sociálních služeb z předešlých let.

Informace o plánování sociálních služeb a o projektu jsou uveřejněny také na hlavním webu Statutárního města České Budějovice, [www.c-budejovice.cz](http://www.c-budejovice.cz).

Pro komunikaci s veřejností je zřízena e-mailová schránka [rpss@c-budejovice.cz](mailto:rpss@c-budejovice.cz).

Za komunikaci prostřednictvím internetu (resp. e-mailu) je odpovědná Koordinátorka sociálních služeb, která je také kontaktní osobou.

Na adrese Facebooku města České Budějovice (<http://www.facebook.com/Radnice>) jsou zveřejňovány tiskové zprávy o projektu a další aktuality, pozvání na akce, veřejné připomínkování aj.

Internetové prezentace projektu bude využíváno v přímé návaznosti na aktivity projektu (veřejnost zde bude informována o průběhu celého procesu, resp. o zpracování analytické a strategické části plánu, kde se bude moci každý zapojit do vyplňování dotazníků a do veřejného připomínkování, dále zde budou podávány informace o setkávání a činnosti skupin, monitoringu a vyhodnocení stávajícího plánu a o pořádaných kulatých stolech).

#### Tisk

Pro účelné informování veřejnosti o projektu a jeho aktivitách je navázána spolupráce s tiskem, prostřednictvím tiskového oddělení Statutárního města České Budějovice jsou pravidelně vydávány tiskové zprávy.

Vedle komerčních novin je využíváno pro prezentaci projektu a podporu plánování sociálních služeb také Novin Českobudějovické radnice.

Projekt zahrnuje také vydání zvláštních příloh v tisku – resp. regionálních denících - a to v souvislosti se zapojením veřejnosti do dotazníkového šetření v rámci klíčové aktivity (dále jen KA) 01 Zpracování analytické části a KA 02 Zpracování strategické části (veřejné projednání a připomínkování).

#### Rozhlas

Rozhlasu bude využíváno především pro propagaci projektu v souvislosti s dotazníkovým šetřením (KA 01 – Zpracování analytické části) a s veřejným projednáváním a připomínkováním plánu (KA 02 – Zpracování strategické části).

### **3.2.4. Osobní komunikace**

#### **Využívané nástroje osobní komunikace**

- Rozhovor
- Diskuse
- Dotazník – dotazníkového šetření bude využíváno především v rámci realizace KA 01 Zpracování analytické části
- E-mail
- Osobní komunikace je využíváno při práci s cílovými skupinami v rámci jednotlivých aktivit projektu a je popsána v rámci Plánu komunikace s veřejností pro dané monitorovací období.

### **3.2.5 Veřejné projednávání a připomínkování plánu**

#### **Využívané nástroje při veřejném projednávání a připomínkování plánu**

- Tištěné pozvánky k projednávání

- Prezentace
  - Rozhovor
  - Diskuse – přímo v sále, kde se bude projednávání a připomínkování konat, jednat on-line na facebooku, popř. přes e-mail ([rpss@c.budejovice.cz](mailto:rpss@c.budejovice.cz))
  - On-line přenos
  - Zvukový a vizuální záznam
- KA 02 Zpracování strategické části přímo zahrnuje veřejné projednání a připomínkování, kde je v plánu zapojení široké veřejnosti. Před zahájením Veřejného projednávání a připomínkování budou vytvořeny a rozeslány pozvánky v tištěné podobě i e-mailem a zároveň bude objednána inzerce s pozvánkou v regionálních denících. Dokument, kterého se bude projednávání a připomínkování týkat – Rozvojový plán sociálních služeb na období let 2013 – 2018, bude vyvěšen na webových stránkách projektu <http://rpss.c-budejovice.cz>. Veřejné projednání a připomínkování bude probíhat formou prezentace plánu a následné diskuse řízené moderátorem v sále zastupitelstva města České Budějovice. Z místa bude zároveň během projednávání realizováno on-line vysílání (přenos), které poběží na webových stránkách města [www.c-budejovice.cz](http://www.c-budejovice.cz). Veřejnost se bude moci zapojit do diskuse také prostřednictvím facebooku a nebo e-mailu ([rpss@c-budejovice.cz](mailto:rpss@c-budejovice.cz)) – na dotazy bude odpovídáno přímo během diskuse v sále nebo opět e-mailem (podle relevance dotazu). Z projednávání bude pořízen zvukový a vizuální záznam a následně bude vyhotoven zápis.

### **3.2.6 Úřední desky (informační panely)**

Projekt ke své prezentaci využívá Úředních desek (informačních panelů) města České Budějovice. Panely jsou celkem 3 - vždy u zastávky MHD. Jsou zde umístěny aktuality, popř. letáky související s realizací projektu.

### **3.2.7 Doprovodné aktivity**

#### **Využívané nástroje při realizaci doprovodných aktivit**

- Prezentace
- Diskuse
- Klíčovou aktivitou projektu je pořádání Kulatých stolů, které se řídí harmonogramem a témata pro jejich realizaci jsou stanovována realizačním týmem a schvalována Řídící skupinou
- Doprovodnou akcí pro prezentaci projektu bude každý rok výstava ve výstavní síni českobudějovické radnice



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST



České  
Budějovice



Rozvojový plán sociálních služeb  
České Budějovice

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE PROJEKTU „ROZVOJOVÝ PLÁN SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČESKÉ BUDĚJOVICE“, VERZE 01

### **3.2.7 Další – propagační materiály**

- Např. šanony, bloky, propisky, hrnečky
- Veškeré propagační předměty disponují jednotnou prezentací projektu včetně log
- Propagační materiály jsou prostředky vnitřní i vnější komunikace

### **3.3 Plán komunikace s veřejností**

Plán komunikace s veřejností je zpracováván vždy pro každé monitorovací období a zahrnuje podrobný časový harmonogram a očekávané výstupy.

Zvolené nástroje umožňují, aby se veřejnost na plánování přímo podílela (zpětná vazba, náměty pro další práci atd.). Při komunikaci s veřejností je dbáno na to, aby veřejnost získala zpětnou informaci, co se s podněty, připomínkami a návrhy dále stalo, jakým způsobem byly jejich podněty, návrhy a připomínky dále zpracovány.



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE PROJEKTU „ROZVOJOVÝ PLÁN SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČESKÉ BUDĚJOVICE“, VERZE 01

## Seznam zkratk

KA – Klíčová aktivita

KS – Koordináční skupina

MS – Monitorovací skupina

OP LZZ – Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost

PS – Pracovní skupiny

PR – Public relations

RPSS – Rozvojový plán sociálních služeb

RPSSCB – Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice

ŘS – Řídící skupina

SO ORP – Správní obvod obce s rozšířenou působností

## Literatura

*Průvodce procesem komunitního plánování.* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2004. ISBN 80-86878-03-1.

ČEPELKA, O. et al. *Práce s veřejností v nepodnikatelském sektoru.* Liberec: Nadace Omega, 1997. ISBN 80-902376-0-6.

POSPÍŠIL, P. *Efektivní public relations a media relations.* Praha: Computer press, 2002. ISBN 80-7226-823-6.

ŠÁLEK, M., - FEŘTE, T. *Novináři nejsou zlí. Mediální rukověť pro neziskovou organizaci.* Praha: Nadace VIA, 2001.

## Přílohy

Příloha 1 – Schéma komunikační strategie

Příloha 2 – Plán komunikace projektu – šablona (plán je vyplňován na jednotlivá monitorovací období)

Příloha 3 – Manuál užití logotypu RPSSCB

Příloha 4 – Seznam členů ŘS

Příloha 5 – Seznam členů KS

Příloha 6 – Seznam členů MS

Příloha 7 – Seznamy členů PS