



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



STRATEGIE KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ PRO OBEC KŘIŠŤANOVICE

Realizováno v rámci projektu „Zvýšení efektivity veřejné správy v obci Dvorce a v obci Křišťanovice“
č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/18_092/0014678



1. BŘEZNA 2022

Obsah

Úvod a obecná část strategie komunikace.....	3
Vymezení pojmů	3
Východiska pro tvorbu strategie komunikace	4
Analytická část	9
Analýza prostředí	9
Analýza využívání současných komunikačních kanálů obce.....	17
Dotazníkové šetření.....	21
Vytyčení cílových příjemců komunikace.....	29
Návrh strategie a implementace	34
Vize obce.....	34
Navrhovaná opatření	35
Rozpočet a systém hodnocení dosažených výsledků	40
Navrhované indikátory pro evaluace stavu komunikace před a po zavedení komunikační koncepce.....	41

Úvod a obecná část strategie komunikace

Strategie komunikace obce tvoří důležitý strategický dokument, který obsahuje celkově tři hlavní části. Hlavním cílem tohoto dokumentu je určit postup, jakým budou občané a další klíčoví aktéři informováni o aktuálních aktivitách obce a také o tom, jak se mohou do rozhodovacího procesu obce zapojit. Hlavním smyslem je, aby samotní občané lépe porozuměli činnosti a důvodům, jenž souvisejí se správou obce a také s výsledky, kterých bylo v určitém čase dosaženo.

První, analytická část níže uvedené strategie komunikace shrnuje současný stav vnitřní a vnější komunikace obce, popisuje základní demografické a ekonomické ukazatele obce a jejího makroregionu, do kterého samotná obec spadá. Nedílnou součástí této kapitoly je také analýza současných komunikačních nástrojů, které obec využívá pro informování svých občanů.

V druhé, návrhové části jsou doporučeny nástroje komunikace, které povedou k rozvoji tohoto odvětví. V této kapitole také dojde k návrhu konkrétních opatření, vedoucích ke zlepšení procesu komunikace a k zapojení veřejnosti do rozhodovacích procesů. Poslední část tohoto strategického dokumentu, implementační část, stanoví postup samotné realizace jednotlivých opatření, vznikne zde komunikační/akční plán obce.

Správně provedená analýza současného stavu povede společně s adekvátně navrhnutými opatřeními ke zlepšení aktuálního stavu vnitřní a vnější komunikace obce. Obec tak posílí svou pozici důvěryhodné instituce, která aktivně hledá vhodné komunikační kanály, které osloví co největší část občanů. Obec poté bude vnímána jako vstřícná moderním nástrojům správy obce, rovněž bude oceněna její transparentnost. Vhodně naplňovaná strategie komunikace výrazně posílí samotnou pozici obce jak ve vztahu k občanům, tak také ve vztahu k ostatním aktérům v blízkém a širším regionu.

Vymezení pojmů

Pro potřeby níže vytvořené strategie komunikace obce je nutné vymezit tyto základní pojmy:

- **Občan:** Osoba, která žádá určitý typ informací či jednotlivou informaci pro vlastní potřebu.
- **Stakeholder:** Právnícká nebo fyzická osoba, která se pohybuje ve veřejném dění a vytváří různé sociální nebo ekonomické vazby v obci nebo jejím okolí.
- **Vnější komunikace obce:** Komunikace obce s občany nebo jinými právníckými osobami. Komunikace probíhá prostřednictvím přímých i nepřímých prostředků.

- Vnitřní komunikace obce: Způsob dorozumívání mezi všemi zaměstnanci uvnitř veřejné instituce i jiných veřejných institucí, probíhá jak horizontálně (mezi jednotlivými pracovními týmy), tak i vertikálně (od vedení směrem k zaměstnancům).
- Komunikační prostředky: Jednotlivé konkrétní kanály, skrze které se reprodukuje informace. Mohou to být sociální sítě, webové stránky či emailová komunikace uvnitř instituce.
- Participace: Spolupráce mezi občany obce a vedením samotné obce. Způsob spolupráce může mít různou formu, od zavedení participativního rozpočtu až do veřejná projednání a ankety určené pro získání zpětné vazby.

Východiska pro tvorbu strategie komunikace

Komunikaci lze považovat za jeden z prostředků pro dosahování cíle kvalitní organizace a informovanosti veřejnosti i zaměstnanců obecního úřadu. Veřejná správa je službou občanů České republiky a jako veřejnou službu je třeba brát i poskytování a předávání informací občanům, v rozumné kvantitě a v kvalitně podávané formě.

Cíle strategie komunikace

Strategie komunikace s veřejností pro obce Křišťanovice si klade především za cíl:

- Sjednotit a standardizovat všechny komunikační nástroje obce používané při běžné komunikaci obce s občany a stakeholdery v obci a regionu.
- Zlepšit efektivitu samotné komunikace obce s veřejností a komunikaci uvnitř samotného obecního úřadu.
- Posílit vztah místních občanů ke správě obce, zvýšit transparentnost rozhodnutí a zvýšit profesionalitu při komunikaci s veřejností.
- Zvýšit atraktivitu obecního úřadu pomocí zlepšení interních procesů komunikace a vystupovat jako vstřícný a spolehlivý partner pro místní občany, stakeholdery či další instituce státní správy.

Cíle vnitřní komunikace

Efektivní komunikace uvnitř státní správy všeobecně zrychluje a zefektivňuje všechny procesy, proto je velmi důležitá průběžná informovanost zaměstnanců. V rámci interní komunikace musí být nastaveny komunikační kanály a nástroje, které umožní efektivní předávání informací mezi jednotlivými zaměstnanci obecního úřadu. Vhodně stanovená interní komunikace velmi

napomáhá k dosažení cílů organizace samotného obecního úřadu. Díky implementaci vhodných komunikačních nástrojů bude docházet k vhodné informovanosti všech zaměstnanců obecního úřadu o dění uvnitř instituce i samotné obce. V případě nevhodného použití komunikačních nástrojů může dojít ke snížení výkonů a motivací jednotlivých zaměstnanců úřadu, což se negativně odrazí na chodu samotného obecního úřadu.

Cíle vnitřní komunikace jsou zejména:

- Zajištění ideální míry informovanosti všech zaměstnanců obecního úřadu.
- Zajištění optimální intenzity komunikace mezi vedením obce a zaměstnanci.
- Zvyšování angažovanosti zaměstnanců na podílení se na chodu samotné obce, a to i pomocí zpětné vazby.

Komunikaci lze v rámci úřadu dělit na horizontální a vertikální. V rámci vertikální komunikace mezi zaměstnanci úřadu musí docházet k rychlému a věcnému předávání korektních informací od vedení obce směrem k vedoucím pracovníkům a zaměstnancům.

Cíle vnější komunikace

Cílem obce je vystupovat jako efektivní, vstřícná obec, která zohledňuje názory a zájmy občanů a dalších stakeholderů, mající vliv na dění v obci. Efektivní komunikační nástroje povedou ke zvyšování spokojenosti občanů obce se samotnou administrativou. Je velmi žádoucí, aby komunikace mezi občany a obecním úřadem byla vnímána jako oboustranný proces. V rámci tohoto oboustranného procesu je počítáno nejen s předáváním informací občanům, ale také s možností podílení se občanů na rozvoji obce.

Vhodný způsob, metoda a správná vizualizace podávání informací občanům jsou nejdůležitějšími prvky při podávání informací nejen samotným občanům obce, ale i možným turistům, či jiným osobám vyhledávajících informace o dění v samotné obci.

Cíle vnější komunikace jsou zejména:

- Budování pozitivního obrazu obce
- Efektivní informovanost občanů a stakeholderů působících v obci a blízkém regionu
- Růst spokojenosti občanů s fungováním obecního úřadu
- Zvyšování podílu spolupráce místních občanů na dění v obci

Cílové skupiny lze dále dělit na základě jejich specifických potřeb a očekávání od samotné obce, které jsou vzhledem k jejich charakteristice předvídatelné. Více shrnuje následující tabulka:

Cílová skupina	Specifikace skupiny	Očekávání skupiny
Občané	Nejčtenější skupina	Otevřená a transparentní komunikace
		Zprostředkování informací pro specifické cílové skupiny (senioři, zájmové skupiny dětí apod.)
Zaměstnanci úřadu	Marginální skupina pro přenos samotných informací (od známé z úřadu apod.)	Potřeba podávat jasné, včasné a pravdivé informace od vedení obce
		Šíření dobré pověsti dané obce
Podnikatelé	Osoby podnikající v obci a jejím okolí	Specifické informace o záměrech vedení obce
		Možnost propagace obce a spolupráce s ní
		Podpora obce jako partnera, který má v zájmu rozvoj ekonomických a sociálních aktivit v daném místě
Instituce obce, turisté a další zájmové skupiny	ZŠ, MŠ, TIC, další instituce působící v obci a jejím okolí	Podpora zájmových skupin samotnou obcí na běžnou činnost
		Finanční a nefinanční podpora
		Koordinace jednotlivých akcí a spolupráce při pořádání

Principy efektivní komunikace

Předávání (komunikace) informací naskýtá velmi různorodé možnosti, jak tyto jednotlivé zprávy o dění v obci veřejnosti podávat. Existuje zde řada potenciálních problémů, které mohou plynout například ze špatné volby komunikačního prostředku, který může být pro některou skupinu obyvatel hůře dostupný. Dalším možným problémem může být nepochopení sdělení, nebo různé známky komunikačního šumu.

Základní podmínky pro vedení úspěšné komunikace veřejných institucí na vnější i vnitřní bázi jsou především:

- Jasnost sdělení: Garance pochopení a zamezení zkreslení podávaných informací za použití a využití jednoduchých pojmů a výrazů. Tyto pojmy musí být jasně pochopitelné jak pro mladší, tak i pro starší věkové skupiny obyvatelstva v obcích.
- Konkrétnost: Omezení podávání nadbytečných informací, snaha mířit vždy na jeden prvek, který má být jasně a konkrétně veřejnosti interpretován.

- Dostupnost: Veškeré podávané informace by měly být ideálně dostupné na všech komunikačních kanálech používaných obcí. Volba jednotlivých komunikačních kanálů je důležitá hlavně z důvodu rozlišené sledovanosti v závislosti na věku a dalších demografických odlišnostech všech obyvatel.
- Taktnost: Sdělení musí být podané v souladu s celkovým vystupováním obce jako instituce, korektně a pravopisně správně napsané nebo interpretované.
- Systematičnost: je velmi důležitá vzhledem ke zpětnému dohledávání informací a k celkové systematičnosti jak podávaných informací, tak především k samotnému informačnímu kanálu.

Při správě a řízení obce, a hlavně při vyjednávání s ostatními subjekty hraje poměrně významnou roli také obraz obce, který je v průběhu času utvářen různými faktory. Jedním z těchto faktorů je jednání obce, obecního úřadu a zastupitelů s veřejností. Proto by se obec a jeho zaměstnanci při jednání s veřejností měli řídit podle následujících zásad:

- Otevřenost – otevřený přístup je jedním ze základních předpokladů k úspěšnému vyřešení problému. O problémech je třeba diskutovat, přijímat konstruktivní návrhy a neuzavírat se před kritikou. Přínosné je také akceptovat od veřejnosti podněty na zlepšení.
- Transparentnost – transparentnost počínání a rozhodování obce pomáhá budovat důvěru občanů obce a širší veřejnosti. Na základě transparentnosti je pak možné vést přínosné diskuse s veřejností. Transparentnost celkově vede k vyšší ochotě spolupráce občanů.
- Přívětivost – snaha o lidský přístup k občanům a veřejnosti ze strany zaměstnanců obecního úřadu a politické reprezentace se pozitivně promítá do smýšlení veřejnosti o obecním úřadu a otevírá dveře možné spolupráci.
- Odpovědnost – je třeba stanovit a následně nést odpovědnost za rozhodnutí, která jsou učiněna, a za činnost, která má být vykonána. Jinak je podryvána důvěra veřejnosti v instituci obce a jeho pracovníků.

Komunikační kanály

Volba vhodných komunikačních kanálů pro vnitřní i vnější komunikaci obce je v dnešní době zcela zásadní. Z hlediska vnitřní komunikace je důležité vhodně nastavit informovanost jednotlivých zaměstnanců tak, aby docházelo k hladkému a funkčnímu vykonávání orgánů veřejné moci. Z hlediska vnější komunikace je podstatné zvolit vhodnou kombinaci použitých kanálů k zajištění správného toku informací.

Pozitivním důsledkem správně nastavených komunikačních kanálů je pak zvýšená motivace místních občanů podílet se na dění a řízení obce. Z hlediska způsobu komunikace se dají komunikační kanály dělit na přímé a nepřímé. Oba tyto typy s sebou přináší řadu výhod a nevýhod, proto je zcela nepostradatelné, aby byly jednotlivé typy vzájemně kombinovány.

Mezi prostředky přímé komunikace se řadí zejména komunikace „face to face“ (tváří v tvář): Tento typ komunikace umožňuje okamžitou výměnu informací a na to navazující zpětnou vazbu, kterou lze získat okamžitě. Součástí tohoto způsobu komunikace je i nonverbální složka, která napomáhá zdůraznění podstatných částí sdělení a celkově tak usnadňuje příjemci tyto informace lépe pochopit a zpracovat. Mezi jednotlivé prostředky komunikace „face to face“ patří schůzky, veřejná projednání, besedy, školení, různé společenské akce apod.

Nepřímý způsob komunikace skýtá oproti přímému způsobu řadu výhod. Jako jedna z největších výhod je možnost předat určitou informaci velkému počtu osob v jeden daný okamžik. Dalším pozitivním důsledkem je možnost se k této informaci v čase vracet, či ji různě editovat nebo ji po určité době znovu replikovat. K prostředkům pro nepřímou komunikaci se řadí:

- webové stránky obce
- zápisy ze zasedání
- sociální sítě
- obecní zpravodaj aj.

Nepřímý způsob komunikace však s sebou přináší i nevýhody, jako je možné nepochopení sdělované informace, či předání nesprávné cílové skupině obyvatel, nebo zvolení nevhodného komunikačního kanálu, tedy nedoputování informace k cílovým osobám.

Analytická část

Účelem analytické části je popis současné situace v obci Křišťanovice v socioekonomické a demografické oblasti. Důležitou součástí analytické části je rovněž analýza současných komunikačních kanálů používaných obcí. Na základě zjištěných poznatků o obci lze vyvodit závěry a stanovit budoucí kroky, které jsou významné pro rozvoj obce v oblasti komunikace s veřejností. Na základě výsledků analytické části budou formulovány následující kapitoly tohoto strategického dokumentu, jako je vize obce, či stanovení komunikačních cílů.

Analýza prostředí

Charakteristika obce

Charakteristika obce obsahuje celkové hodnocení současné situace v obci. Kapitola se zabývá hlavními rozvojovými problémy obce a také definuje jejich příčiny. Analýza obce je zasazena do prostorového kontextu, situace v Křišťanovicích je tedy porovnávána se situací v SO ORP Bruntál a v Moravskoslezském kraji.

Historie obce

Historie obce Křišťanovice sahá až do 14. století, konkrétně do roku 1397, kdy je obec poprvé zmiňována pod názvem „*Cristanovicz*“. Křišťanovice spadaly poměrně dlouhou dobu pod Šternberské panství, oddělení obce od tohoto panství proběhlo až v roce 1692, kdy došlo k vyčlenění panství Karlovického. Dalším důležitým milníkem pro samotnou obec je rok 1699, kdy Karlovické panství odkoupili Lichtenštejnové a toto panství si drželi až do první poloviny 19. století, kdy došlo ke zrušení patrimoniální správy. Obec původně spadala do okresu Šternberk, poté do okresu Moravský Beroun. Poslední změna v příslušnosti obce proběhla v roce 1949, kdy byla obec převedena pod nově vzniklý okres Bruntál, kam spadá dodnes.

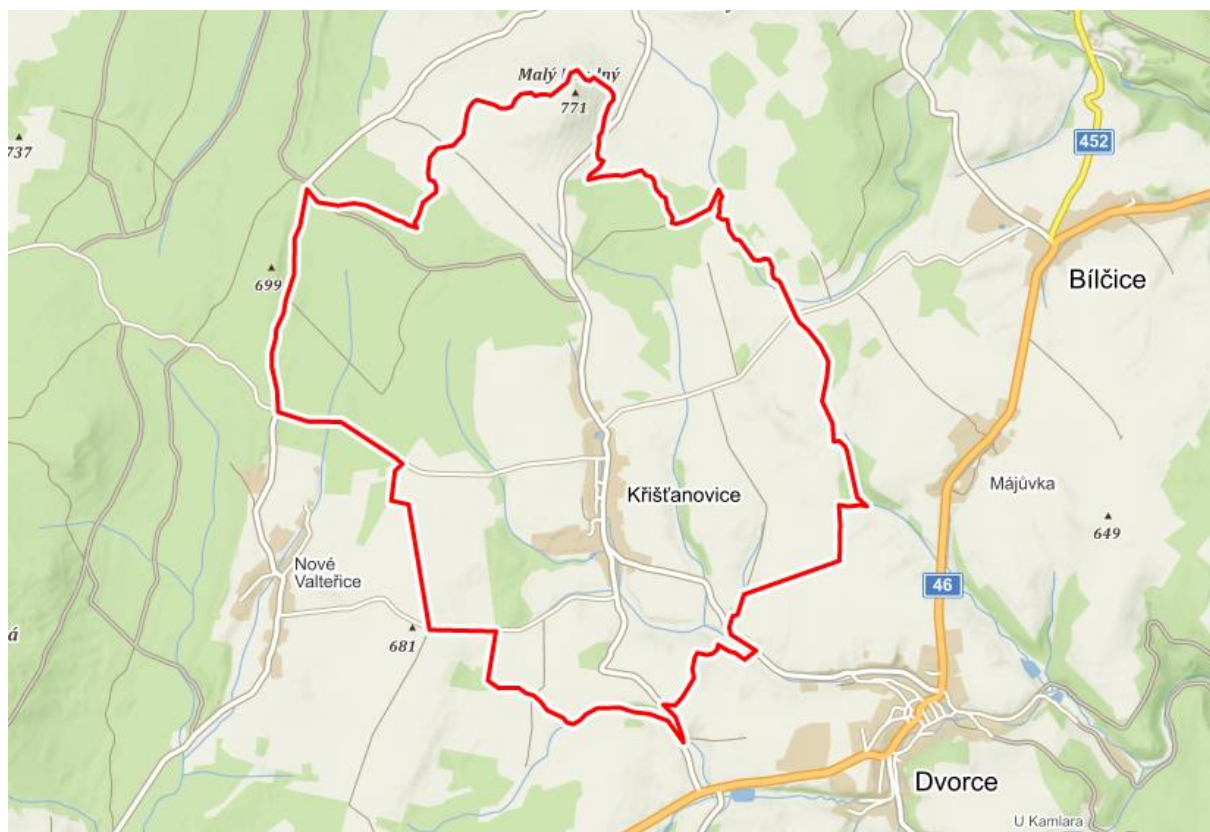


Obr. 1: Znak obce Křišťanovice

Zajímavostí samotné obce je fakt, že zde v minulosti probíhala těžba železné rudy. Do dnešní doby se však dochoval pouze název jediného dolu Františka. V minulosti se v obci také nacházely dva kostely, přesněji šlo o kostel Navštívení Panny Marie, který funguje do dnešní doby a druhý kostel evangelický. Bohužel z důvodu nedostatku financí byl kostel pro svůj špatný stav i přes velkou snahu místní samosprávy v roce 2002 státem zbourán.

Poloha obce

Obec se nachází v severozápadní části Moravskoslezského kraje, administrativně spadá do SO ORP Bruntál, a okresu Bruntál. Obec je členem Místní akční skupiny MAS Hrubý Jeseník, Svazku obcí Bruntálsko a Sdružení místních samospráv ČR. Na jihu svého katastrálního území sousedí Křišťanovice s obcí Dvorce, na východě s obcí Bílčice, severně s obcí Roudno. Východně obec sousedí s městem Moravský Beroun, který se již nachází v Olomouckém kraji. Katastrální území obce Křišťanovice tak částečně tvoří administrativní hranici Moravskoslezského kraje.



Obr. 2: Katastrální území obce Křišťanovice (zdroj: mapy.cz)

Obec Křišťanovice disponuje poměrně kompaktní prostorovou strukturou, obec tvoří pouze jedna část obce a jedno katastrální území. Zastavené území obce se nachází okolo silnice III.

třídy č. 45213. Zástavbu tvoří typické rodinné domy, které jsou ve většině případů v posledních letech rekonstruovány.

Přírodní podmínky

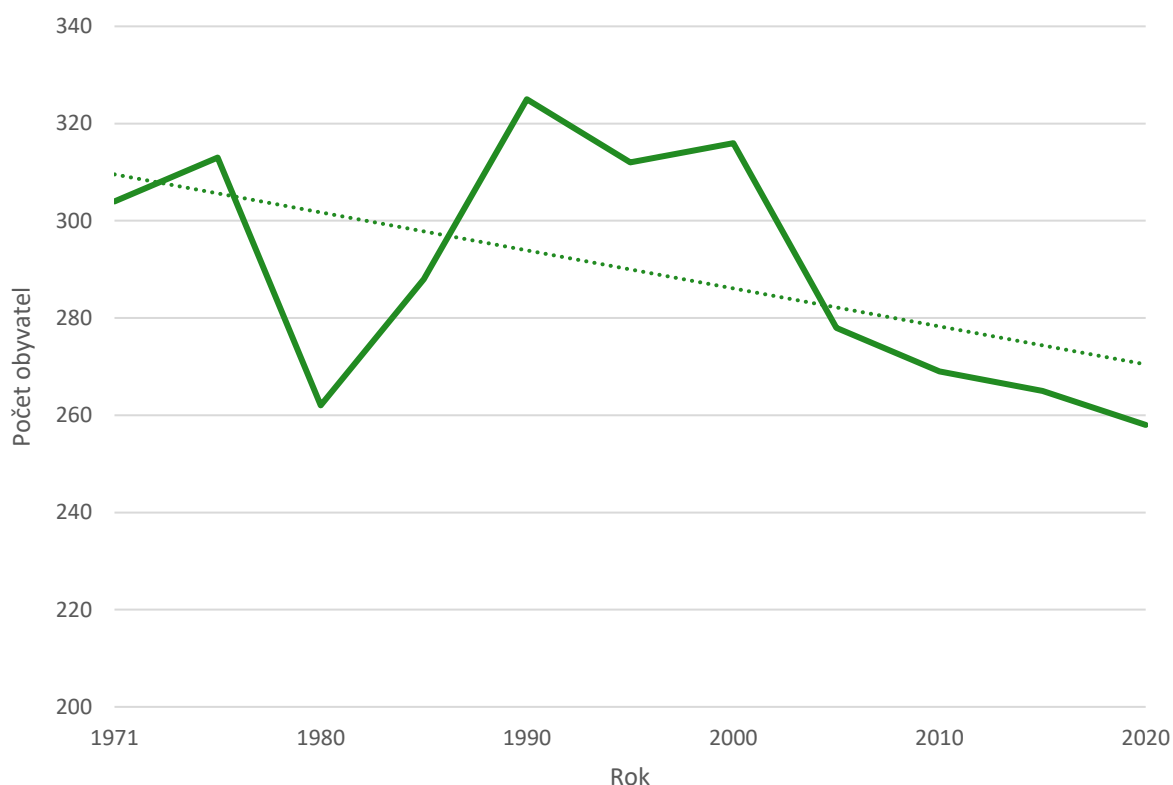
Obec se nachází v nadmořské výšce mezi 620–650 m n. m. na samotném rozhraní povodí Černého a Baltského moře. Území obce spadající do Jesenické oblasti je charakteristické větrným, chladnějším počasím, které je poměrně bohaté na srážky v průběhu celého roku. Co se týče hydrologického hlediska, obcí protéká Křišťanovický potok. V blízkosti obce se také nachází údolní nádrž Slezská Harta ležící na řece Moravici, která byla dokončena teprve v roce 1997 a jedná se tak o jednu z nejmladších nádrží v České republice. Nedaleko od intravilánu obce se nachází Křišťanovický vrch s výškou 631 m n. m.



Obr. 3: Přírodní podmínky v okolí Křišťanovic (zdroj: křistanovice.cz)

Demografické údaje obce

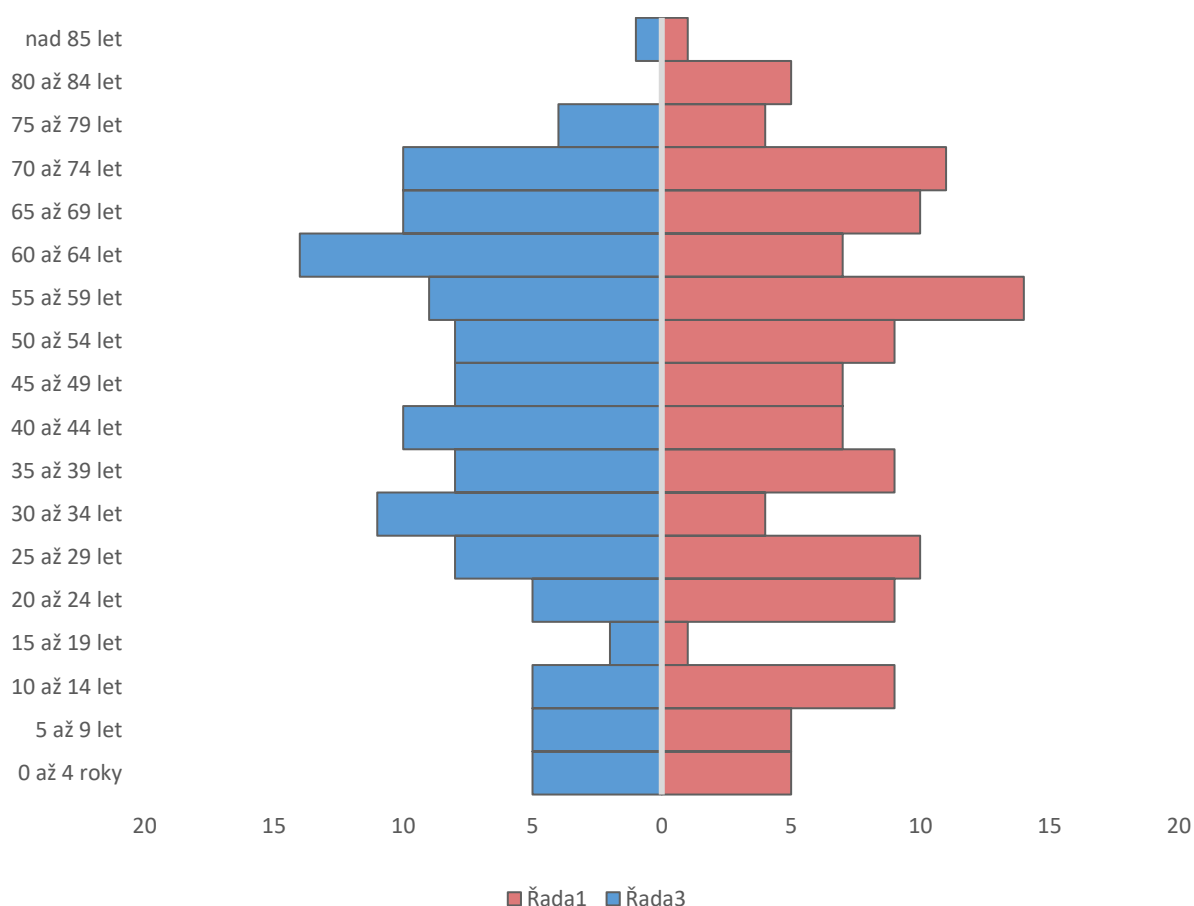
V obci Křišťanovice žilo k 1.1.2021 celkově 250 obyvatel, přičemž 123 mužů a 127 žen. Průměrný věk byl k tomuto datu 45,2 let, což je nadprůměrná hodnota jak v porovnání s okresem Bruntál (43,6 let) do kterého obec spadá, tak se samotným Moravskoslezským krajem (43 let).



Obr. 4: Vývoj počtu obyvatel obce Křišťanovice od roku 1971 do roku 2020 (k 1.1.); Zdroj: ČSÚ (2022): Historický lexikon obcí, Databáze demografických údajů za obce ČR

Obr. 4 vypovídá o celkově snižujícím se počtu obyvatel v obci v dlouhodobém časovém horizontu. Nejvyšší počet obyvatel obec zaznamenala v roce 1990, kdy v Křišťanovicích žilo celkově 325 obyvatel. Od tohoto roku zaznamenává obec soustavný úbytek obyvatel, v roce 2020 žilo v Křišťanovicích 258 obyvatel, což je o více než 20 % méně. Tento úbytek obyvatel je způsoben hned několika vnějšími faktory. Trend úbytku obyvatel je patrný v celém Moravskoslezském kraji, který jej zaznamenává soustavně od 90. let 20. století a je často označován jako strukturálně postižený kraj.

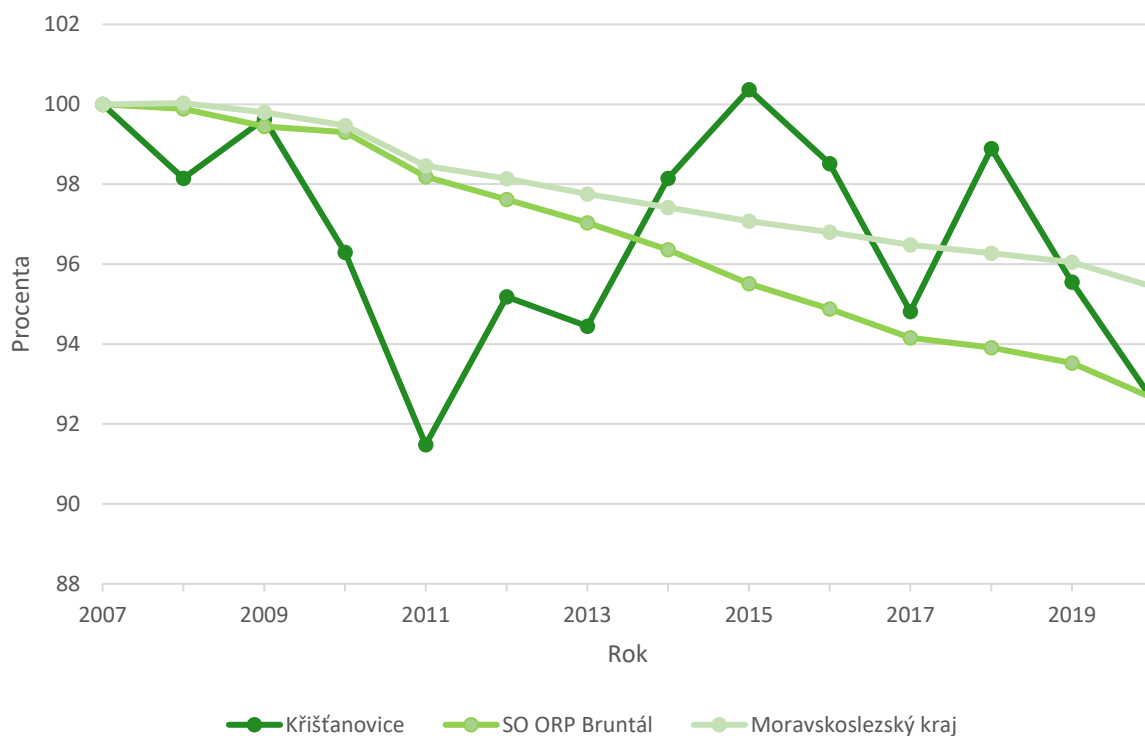
Dalším důvodem je všeobecný odliv obyvatelstva z venkovských oblastí směrem do oblastí s městským charakterem. Důsledkem odlivu především mladší složky obyvatelstva dosahoval v roce 2020 index stáří v obci nadprůměrných hodnot (164,7), jak v porovnání s Moravskoslezským krajem (132,3), tak i s SO ORP Bruntál (135). I s ohledem na celkově vyšší průměrný věk a nadprůměrný index stáří je nutné brát v úvahu následně navrhované komunikační kanály.



Obr. 5: Věková pyramida obyvatel obce Křišťanovice k 31. 12. 2020; Zdroj: ČSÚ (2022): Veřejná databáze

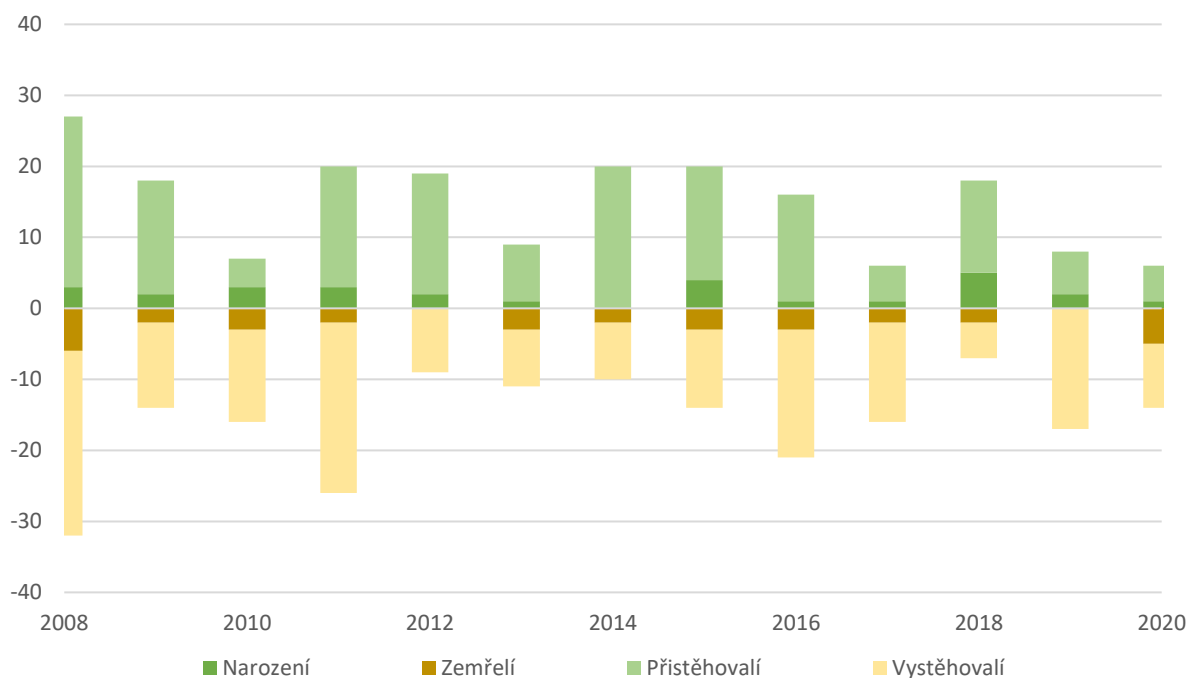
Výše uvedený obrázek, tzv. věková pyramida, se věnuje věkovému rozložení mužů a žen v populaci obce Křišťanovice. V tomto případě se jedná o regresní typ věkové pyramidy, který je typický vyšším počtem obyvatel v postprodukivním věku, oproti menšímu počtu obyvatel ve věku předprodukivním. Zužující se základna celého grafu jasně poukazuje na stále se snižující počet nově narozených dětí v průběhu let. Celkově nejmenší počet mužů i žen je zaznamenán ve věkové kategorii 15–19 let, což je jasný důkaz úbytku obyvatel v tomto věku. Naopak nejvyšší počet obyvatel je zaznamenán ve věkové kategorii 60–64 let.

V případě již zmíněného regresního typu věkové pyramidy se zvyšuje průměrný věk obyvatel, stejně tak roste i ekonomické zatížení na celou populaci. Rovněž se snižujícím se počtem nově narozených dětí se snižuje i přirozený přírůstek obyvatel a následně dochází k přirozenému úbytku obyvatel. Z věkové pyramidy rovněž vyplývá, že v obci mírně převažuje počet žen (127) nad počtem mužů (123). Převaha počtu žen nad počtem mužů je patrná zejména ve starších věkových kategoriích, což podtrhuje známý celospolečenský trend, kdy se dá konstatovat, že ženy se všeobecně dožívají vyššího věku než muži.



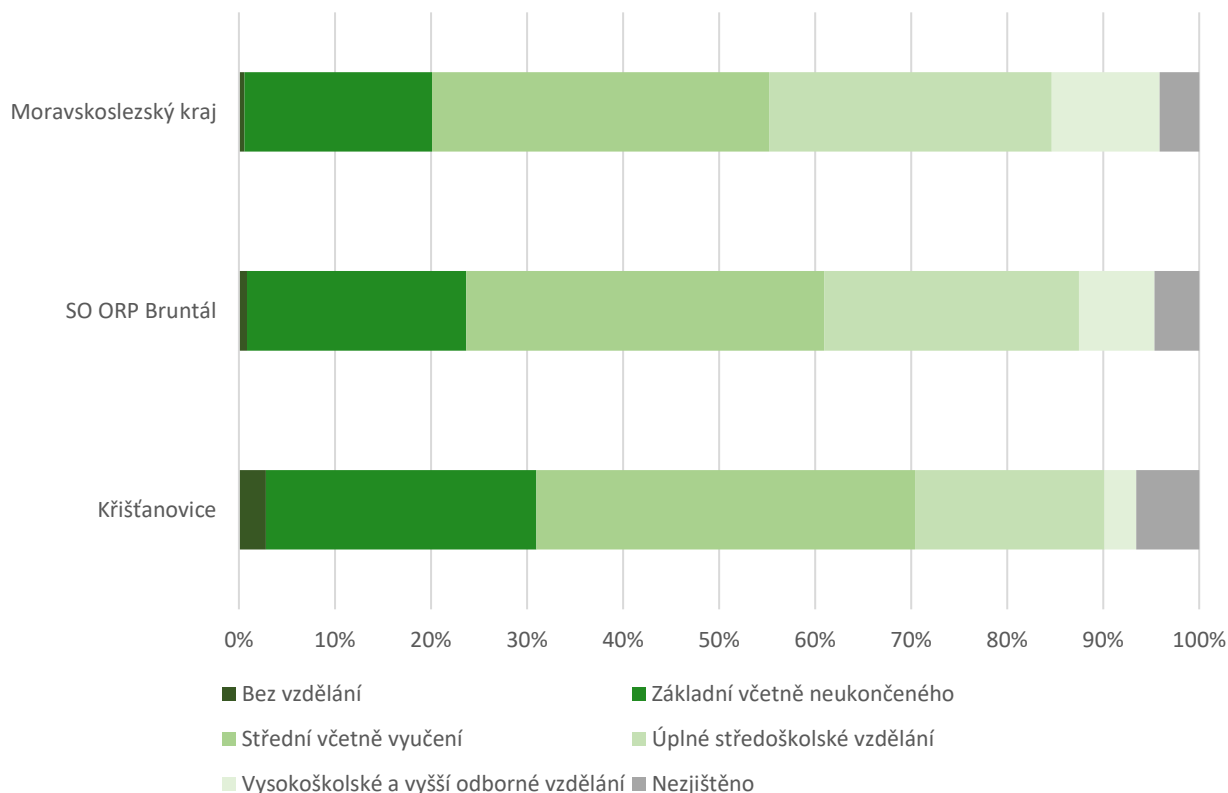
Obr. 6: Vývoj počtu obyvatel obce Křišťanovice, SO ORP Bruntál a v Moravskoslezském kraji mezi lety 2007 až 2020; Zdroj: ČSÚ (2022): Počet obyvatel ve správních obvodech SO ORP, Databáze demografických údajů za obce ČR

Vývoji počtu obyvatel v porovnání s SO ORP Bruntál a Moravskoslezským krajem se věnuje Obr. 6. Z tohoto grafu je potvrzen výše uvedený fakt, že jak v samotné obci, tak i ve správním obvodu a samotném kraji dochází k soustavnému úbytku obyvatel. Křivka samotné obce dosahuje větších rozdílů, což je dáno menším počtem obyvatel a dochází tak k vyšším rozdílům v procentuálním porovnání. Celkově je však trend jasně patrný, jelikož se hodnoty až na jednu výjimku v případě roku 2015 pohybují vždy pod hranicí 100 %, což značí úbytek obyvatel.



Obr. 7: Pohyb obyvatelstva obce Křišťanovice mezi lety 2002 až 2020; Zdroj: ČSÚ (2021): Databáze demografických údajů za obce ČR

Počet obyvatel má, jak již bylo zmíněno, snižující se tendenci, na což poukazuje výše uvedený graf. Z tohoto obrázku vyplývá, že za snižující se počet obyvatel může jak samotný odliv obyvatel z obce migrací, tak i částečně menší porodnost. Během sledových let 2008–2020 se z obce vystěhovalo celkově 174 obyvatel. Ve stejném období se do Křišťanovic přistěhovalo pouze 166 obyvatel. Podobné rozdíly v absolutních hodnotách vykazuje i přirozená změna obyvatelstva, kdy ve sledovaném období v obci celkově zemřelo 33 obyvatel a narodilo se 28 osob. Lze tedy konstatovat, že úbytek počtu obyvatel je způsoben smíšenými faktory, jako je přirozený úbytek obyvatel, tak i migrace z obce do jiných měst a obcí.



Obr. 8: Vzdělanostní struktura obyvatel obce Křišťanovice, SO ORP Bruntál a v Moravskoslezském kraji; Zdroj: ČSÚ (2021): SLDB 2011

Obrázek č. 8 se věnuje vzdělanostní struktuře obyvatel obce Křišťanovice, společně se srovnáním s místně příslušným správním obvodem obce s rozšířenou působností a Moravskoslezským krajem. Vzdělanost samotné obce Křišťanovice je poměrně očekávaná, nejvíce jsou zde zastoupeny skupiny obyvatel se získaným výučním listem (84 osob) a s základním vzděláním (60 osob). Skupiny s úplným středním vzděláním (42 osob) a vysokoškolským vzděláním (7 osob) jsou zde zastoupeny méně.

Důvodem menšího procentuálního zastoupení vzdělanějších složek obyvatelstva je samotný venkovský charakter obce, kde zejména vysokoškolsky vzdělaní občané hledají horší pracovní uplatnění než v populačně větších městech. Tento fakt je patrný při porovnání s Moravskoslezským krajem, kde jsou zahrnuta populačně větší města, jako je Ostrava nebo Frýdek-Místek.

Analýza využívání současných komunikačních kanálů obce

Vhodně zvolené komunikační kanály obce umožňují efektivní komunikaci obecního úřadu s místními občany, podnikatelskými subjekty a jinými stakeholdery, kteří pravidelnou komunikaci s obecním úřadem využívají a potřebují. Níže uvedená kapitola se věnuje aktuálně využívaným kanálům, které vedení obce pro komunikaci využívá. Tato analýza je důležitá pro následné ideální navržení jednotlivých opatření, vedoucích k rozšíření portfolia využívaných komunikačních kanálů. Tyto kanály by více oslovily místní občany a probudili by v nich vyšší zájem o dění v obci a jejím okolí.

Webové stránky obce

Hlavním komunikačním kanálem, který obec aktuálně využívá, jsou oficiální webové stránky obce¹. Tyto stránky nabízejí ucelenou strukturu, existuje zde 5 hlavních kapitol, které jsou tematicky rozdělené. Konkrétně se jedná o kapitoly „Aktuálně“, pod které spadají aktuální informace nejrůznějšího charakteru, jako jsou oznámení týkající se pomoci občanům např. s přechodem k novým dodavatelům elektřiny apod. Pod tuto kapitolu rovněž spadá archiv již vydaných zpravodajů obce, který sahá až do roku 2005.



Obr. 9: Webové stránky obce

¹Oficiální stránky obce: www.kristanovice.cz

Druhá z kapitol se nazývá „*Obecní úřad*“, pod kterou spadají informace o samotném úřadu a o institucích pod něj spadajících, jako je knihovna apod. Zájemci zde mohou naléznout rovněž odkaz na úřední desku, bohužel elektronická úřední deska v samotné obci absentuje. Součástí jsou také povinné informace, které obec vyvěšuje. Rovněž se zde vyskytují i rozpočty obce z minulých let. Pod tuto kapitolu také spadá registr oznámení a další informace spojené například s odpady atd.

Třetí kapitola se zabývá samotnou obcí a obsahuje informace o jejích symbolech, historii, současnosti a dalších zajímavostech, které zajímají nejen příchozí občany z okolí, ale i samotné občany Křišťanovic. Důležitou součástí této kapitoly jsou rovněž pravidelně vyvěšovaná usnesení zastupitelstva obce, jejich archiv sahá až do roku 2006. Také se zde nachází seznam spolků a sdružení, které aktivně působí v obci. Obec také pravidelně vyvěšuje realizované investice a dotační programy obce.

V pořadí čtvrtá skupina se týká nejrůznějších fotografií. Jsou zde zaznamenávány akce, které jsou v obci pravidelně pořádány, jako je vítání občánků, Mikulášská nadílka apod. Rovněž se v ní také nachází obecné fotografie obce.

Poslední kategorií celkové struktury webových stránek obce jsou kontaktní informace, kde se nachází informace o úředních hodinách, telefonním a emailovém spojení na obecní úřad. Samotné informace o osobách, funkcích a zastupitelích se nachází v již zmiňované druhé kapitole „*Obecní úřad*“. Celkově lze hodnotit webové stránky jako nadprůměrné, svou přehledností a grafickou stránkou se řadí mezi ty velice zdařilé.

Zpravodaj

Obecní zpravodaj tvoří spolu s webovými stránkami obce dva nejvíce vytěžované komunikační kanály. Tímto komunikačním kanálem předává obec svým občanům aktuální informace o dění v obci z různých perspektiv. Často se zde vyskytují informace o kulturním dění, proběhlých akcích apod.

Další skupinou jsou informace týkající se provozu běžných agend, které obec zajišťuje, jako je svoz odpadu atd. Také se zde vyskytují různé výzvy ke sběru tříděného odpadu, udržování čistého veřejného prostranství aj. Zpravodaj vychází v nepravidelných intervalech. Pro samotný návyk občanů a jeho vyšší sledovanost by bylo vhodné vydávání zpravodaje pevně časově ukotvit a zapracovat na lepší grafické úpravě.



ZPRAVODAJ

2/2021

Vážení spoluobčané,

konec léta, slunečných dnů a teplotních rekordů je nenávratně pro letošní rok za námi, sychravé počasí se dere pomalu ale jistě na svět. Teploty, kdy jsme využili krátkých rukávů i nohavic jsou tytam. Dětem končí bezstarostné dva měsíce prázdnin a je tu zase škola. Snad brzy čeká naše školáky pokračování školní výuky v režimu, jak bylo v minulosti obvyklé....

Takhle to vypadalo na začátku prázdnin 3.7.2021. Nebylo ani horko, ani zima..... 😊



Obr. 10: Současný vzhled zpravodaje

Obecní rozhlas

V obci Křišťanovice funguje obecní rozhlas, pomocí kterého jsou občané informováni o nejrůznějších informacích týkajících se dění v obci. Hlášení jsou v nepravidelném intervalu a informují zejména o prodeji potravin, plánovaných a proběhlých zasedání zastupitelstva a o kulturních, společenských a školních událostech, které se v obci či jejím blízkém okolí konají. V obci funguje klasický rozhlas, mobilní rozhlas obec dosud nerealizovala.

Zasedání zastupitelstva

V obci se konají pravidelně veřejná zasedání zastupitelstva, jejichž usnesení jsou následně pravidelně vyvěšována na webových stránkách obce. Forma těchto usnesení je přehledná, jednotlivá usnesení jsou řazena chronologicky dle samotného vydání daného usnesení. Na webových stránkách lze nalézt personální obsazení zastupitelstva. Obec se v současnosti potýká s nízkým zájmem občanů obce o veřejná zasedání a je žádoucí v místních občanech probudit vyšší zájem o dění v obci. Toto je velmi nežádoucí jev, jelikož zejména na zasedáních zastupitelstva se projednávají rozvojové záměry obce a občané tak mohou aktivně promlouvat do dění v obci.

Ostatní komunikační prostředky

Obec využívá i další kanály pro sdělování informací, jedním z nich je zřízená facebooková stránka obce. Na těchto stránkách obec vyvěšuje informace o kulturním dění, další informace a aktuality obec v současné době nevyvěšuje. Obec rovněž pořádá veřejná projednání, kde se řeší stěžejní témata, jako byly v minulosti například větrné elektrárny.

Dotazníkové šetření

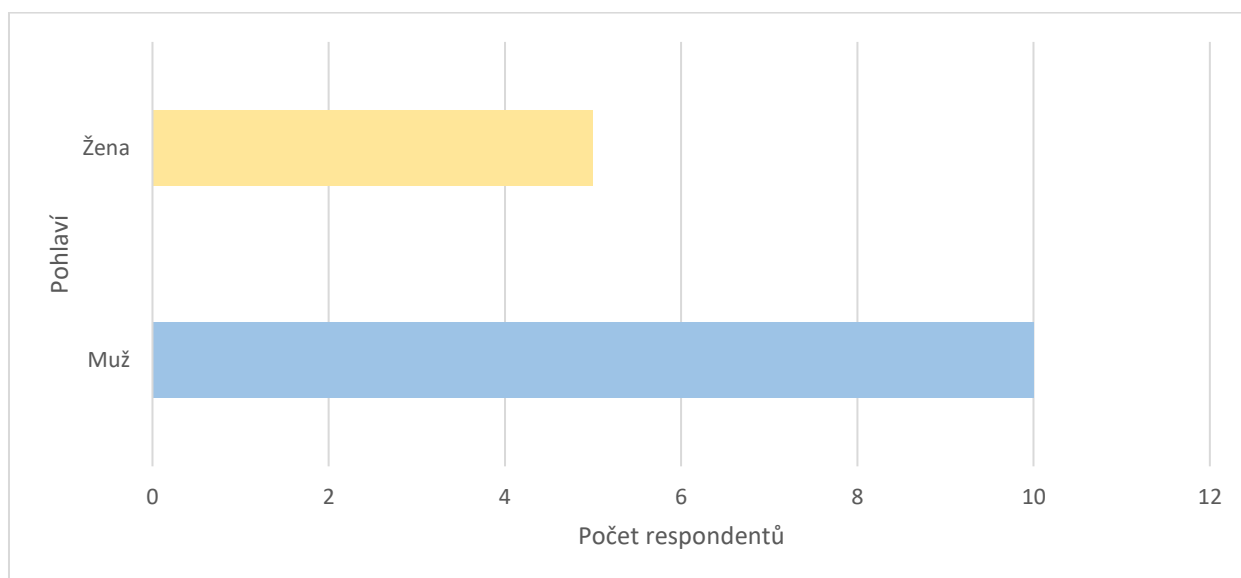
Identifikační otázky

V rámci tvorby této strategie komunikace proběhlo v únoru 2022 dotazníkové šetření, které bylo zaměřené na komunikační aspekty obce. Občané mohli dotazník vyplnit jak online pomocí odkazu, který byl vyvěšený na webových stránkách obce, tak i fyzicky po vyzvednutí dotazníku na obecním úřadu. Celková návratnost dotazníků činí 6 %. Tato nízká návratnost svědčí o nízké míře zainteresovanosti místního obyvatelstva.

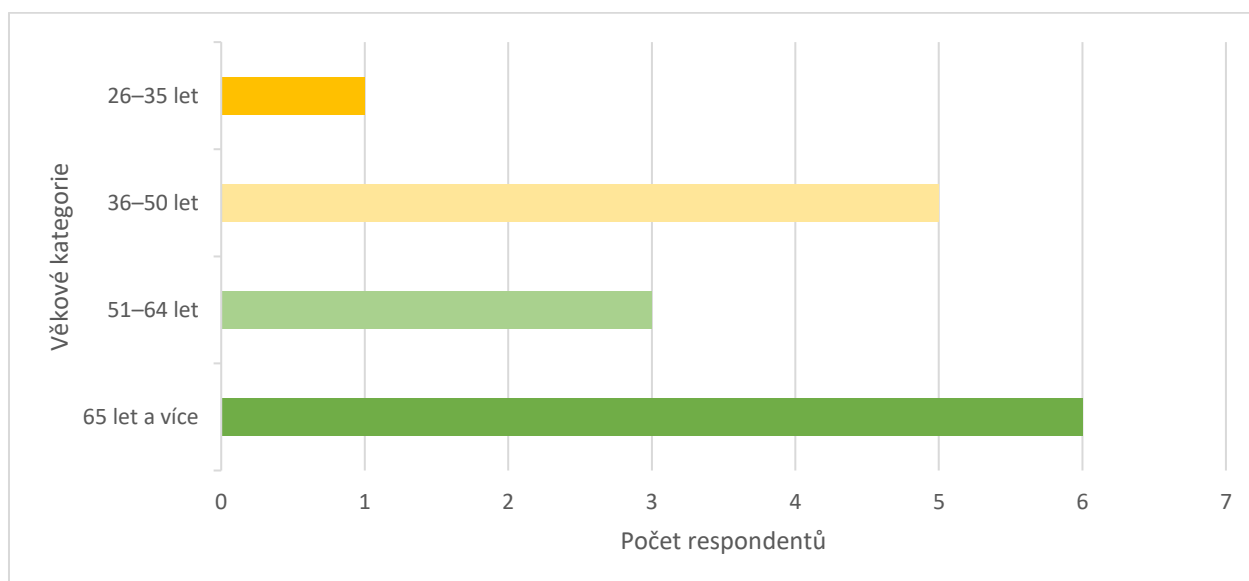
Průzkumu se zúčastnilo 15 respondentů, z čehož 10 mužů a 5 žen. Věkové rozložení respondentů lze považovat za odpovídající, jelikož odpovědi zpravidla pochází od starší složky obyvatelstva. Nejvíce respondentů, konkrétně 8, spadá do nejstarší věkové kategorie. Naopak dotazníkového šetření se nezúčastnil žádný občan nejmladší věkové kategorie 15–26 let.

Nejvíce odpovídá vzorek respondentů skutečnému rozdělení obyvatel v oblasti nejvyššího dosaženého vzdělání. Celkově nejvíce respondentů disponuje úplným středním vzděláním s maturitou, v menšině jsou pak vyučení obyvatelé, obyvatelé se základním vzděláním a vysokoškolský vzdělání.

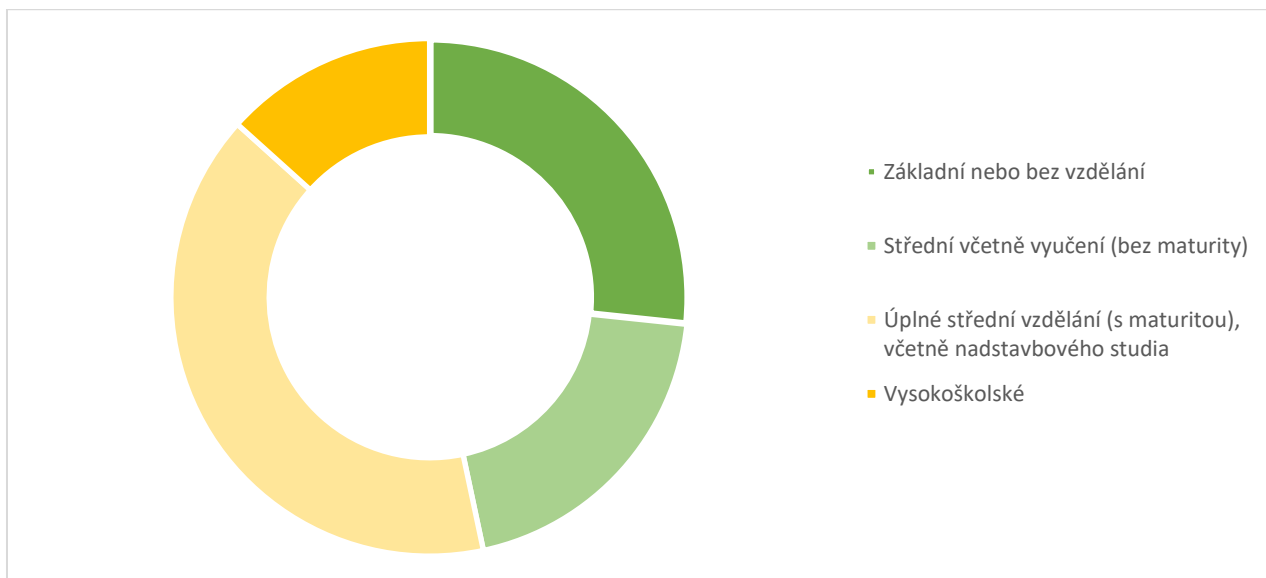
Ot. Jakého jste pohlaví?



Ot. Jaký je Váš věk?



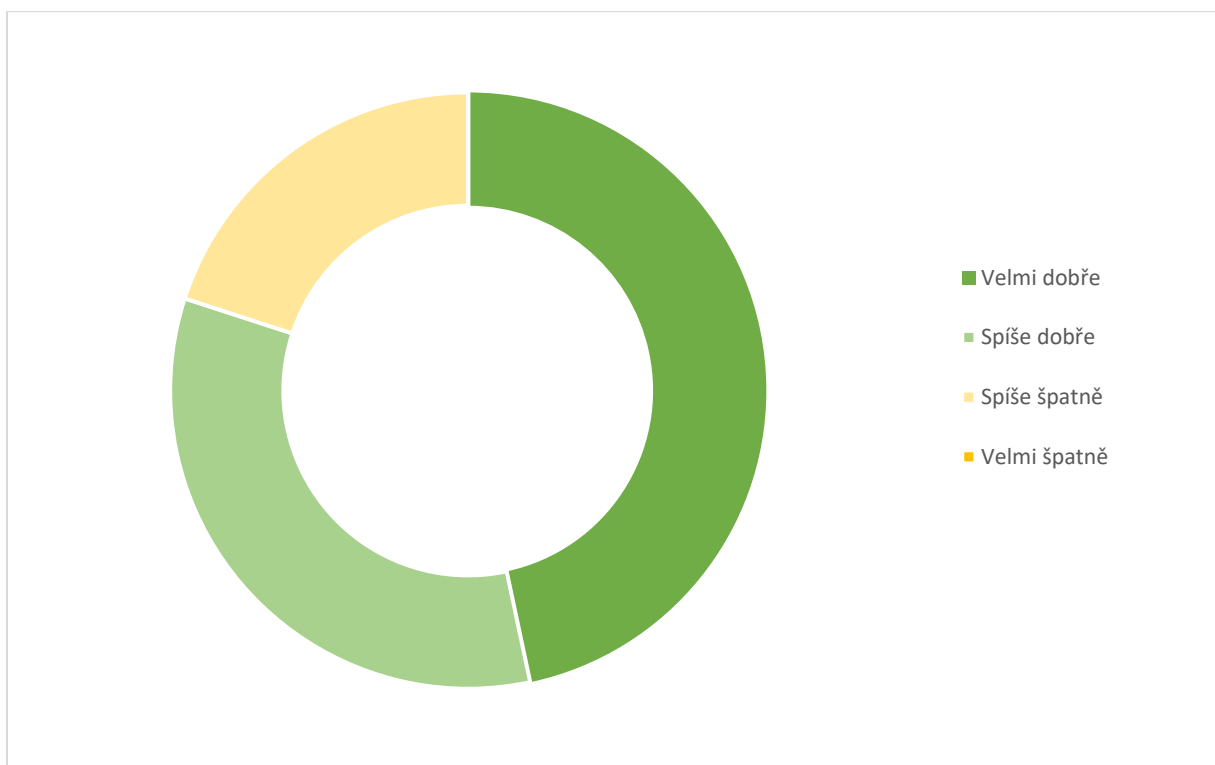
Ot. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?



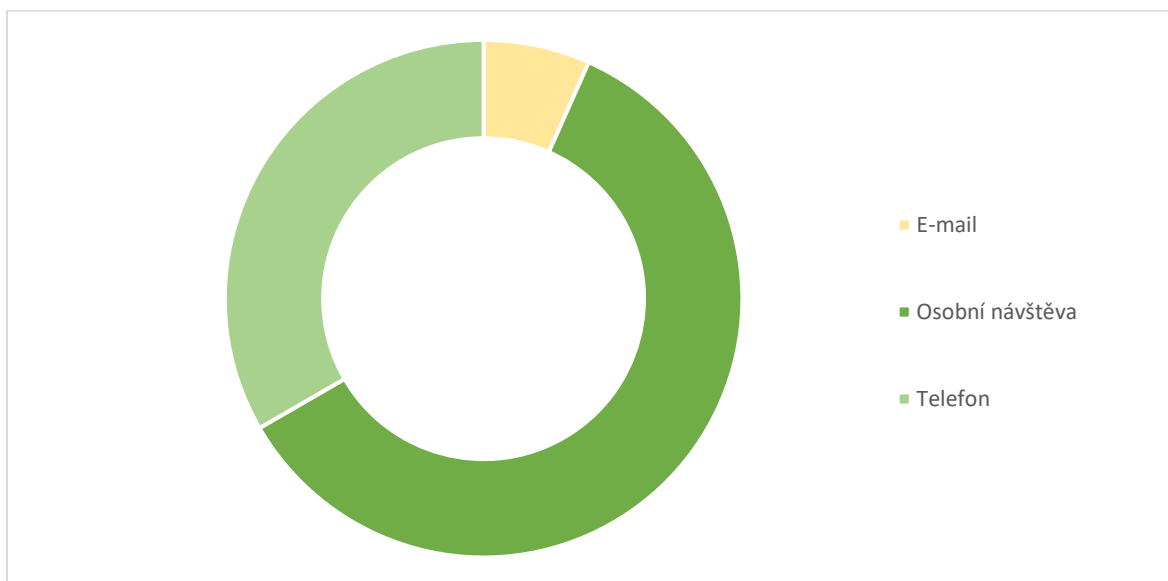
Hlavní část dotazníkového šetření

Hlavní částí dotazníkového šetření byly následující otázky. Ty se zaměřovaly na aktuální stav komunikačních kanálů obce, identifikaci nejpoužívanějších kanálů a na spokojenost občanů s těmito kanály. Další otázky se zaměřovaly na oblasti, o kterých se občané dozvídají málo informací.

1. Jak hodnotíte komunikaci vedení obce s občany?



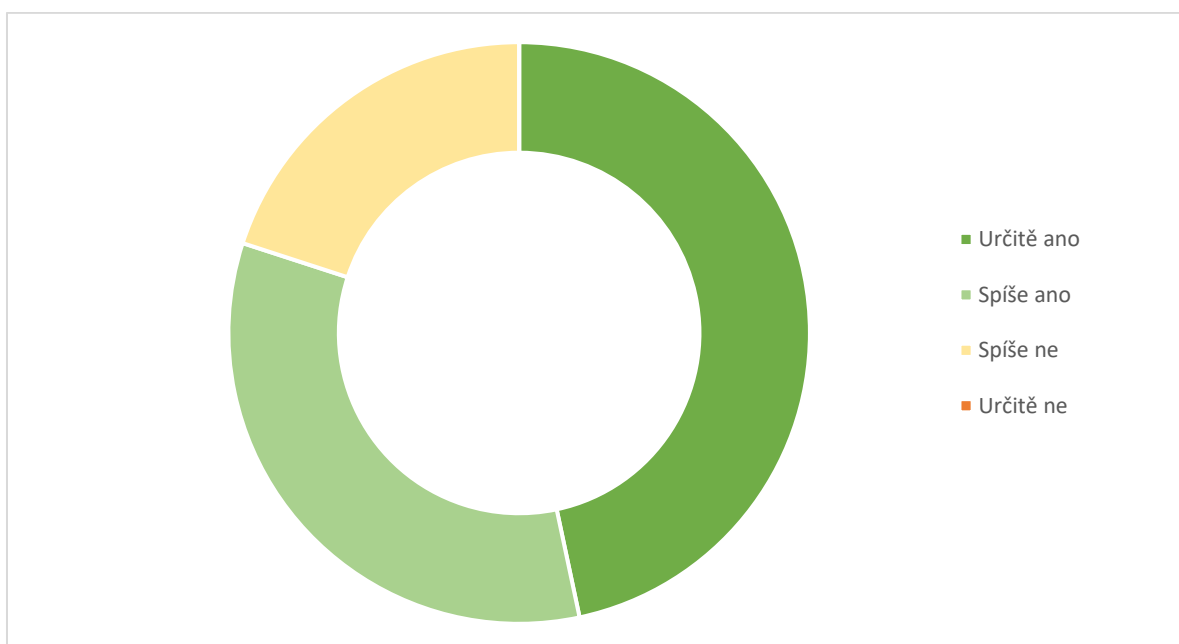
2. Jakým způsobem nejčastěji komunikujete s obecním úřadem?



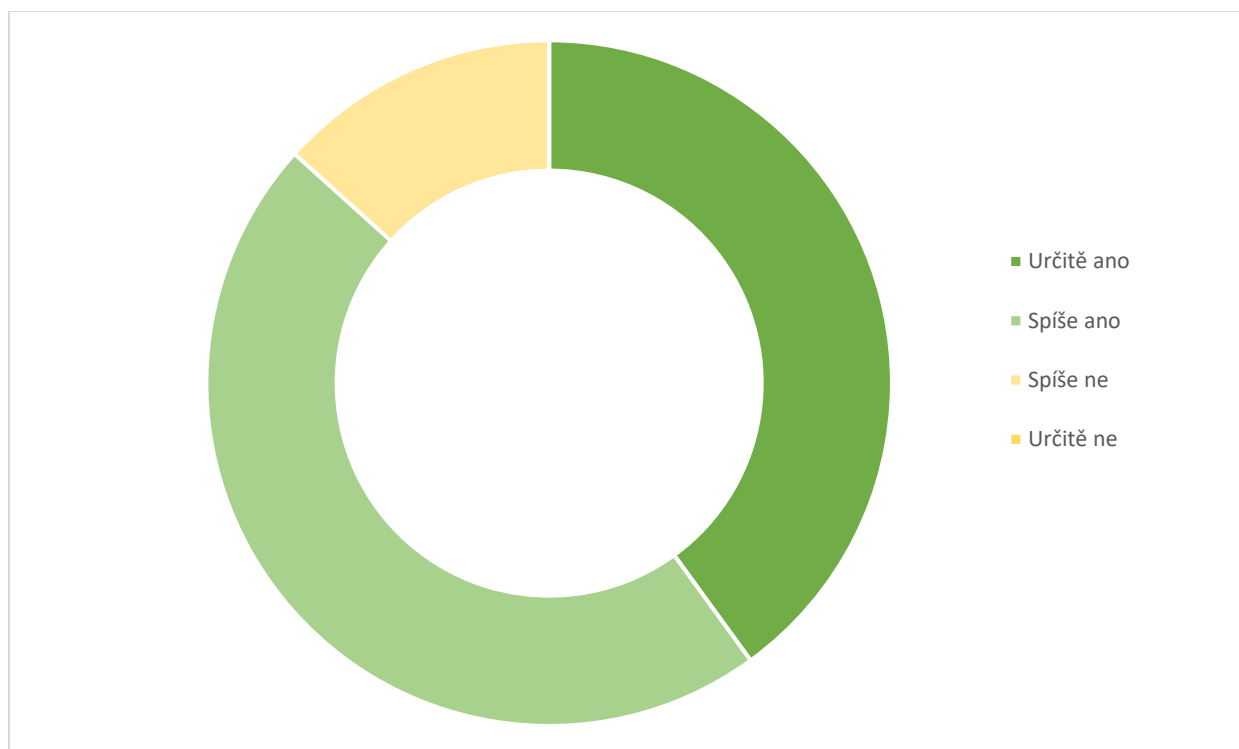
3. Odkud se nejčastěji dozvídáte většinu informací týkajících se fungování obce? (více možných odpovědí)

- Jednoznačně nejčastější odpovědí byl obecní zpravodaj
- Takřka polovina respondentů uvedla na prvním místě webové stránky
- Část obyvatel také využívá veřejné vývěsky

4. Zajímá se podle Vás obec o stížnosti a návrhy občanů obce?



5. Podává obec informace srozumitelnou a věcnou formou prostřednictvím svých komunikačních kanálů? (Komunikační kanály jsou např.: webové stránky obce, Facebook, úřední deska, obecní zpravodaj atd.)



6. V rámci jakých komunikačních kanálů obec komunikuje srozumitelně a věcně? (více možných odpovědí)

- U této odpovědi se opět promítla důležitost obecního zpravodaje, tuto odpověď uvedla velká většina obyvatel
- Přes 40 % respondentů uvedlo také webové stránky obce
- Třetina respondentů zmínila veřejnou vývěsku

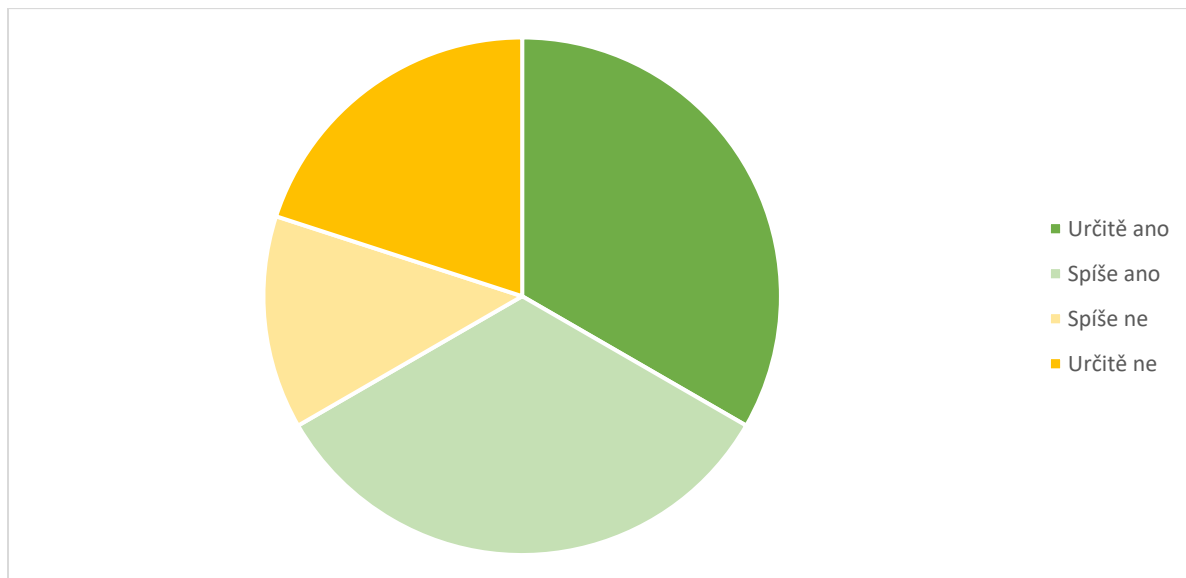
7. Které aktivity by podle Vás mohly přispět k lepší komunikaci mezi obecním úřadem a místními? (více možných odpovědí)

- Vysoké procento respondentů by ocenilo tištěné informace (obecní zpravodaj) do svých schránek
- Část respondentů si stěžovala na hůře slyšitelný rozhlas, rovněž se zde vyskytly výtky z rozsahu hlášení, které by místní obyvatelé ocenili obsáhlejší

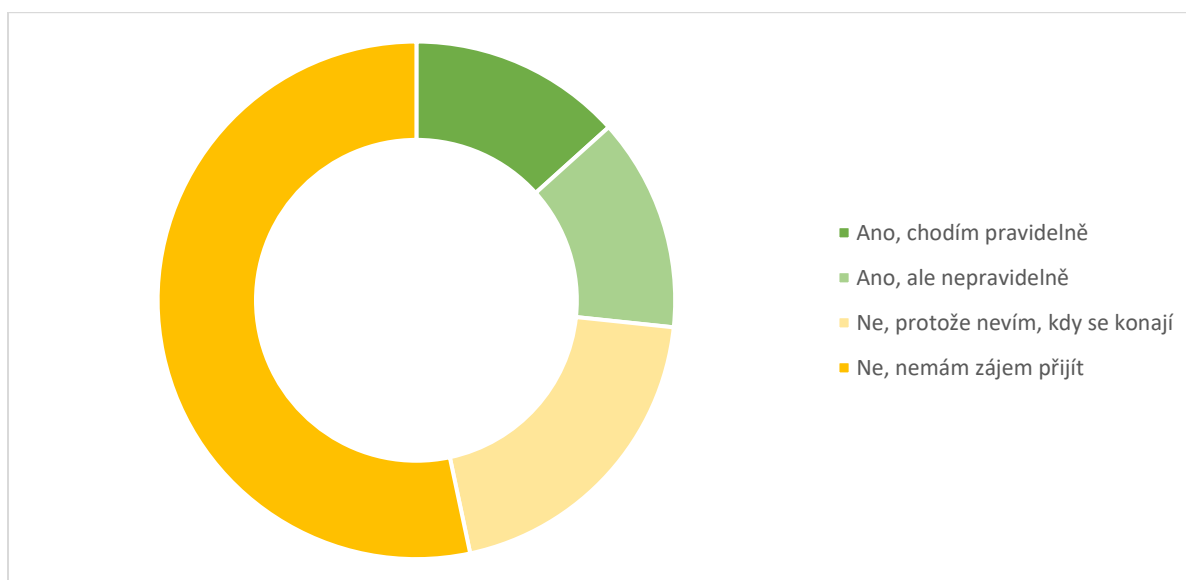
8. O čem se od obce dozvídáte málo informací? (více možných odpovědí)

- Respondenti by nejvíce ocenili více informací ohledně plánovaných staveb z regionu, dále pak více informací o kulturních a sportovních akcích v obci a okolí
- V menší míře se vyskytly výtky ohledně nedostatečné informovanosti o dopravních omezeních v obci a okolí

9. Máte možnost se zapojit do rozhodovacího procesu obce?



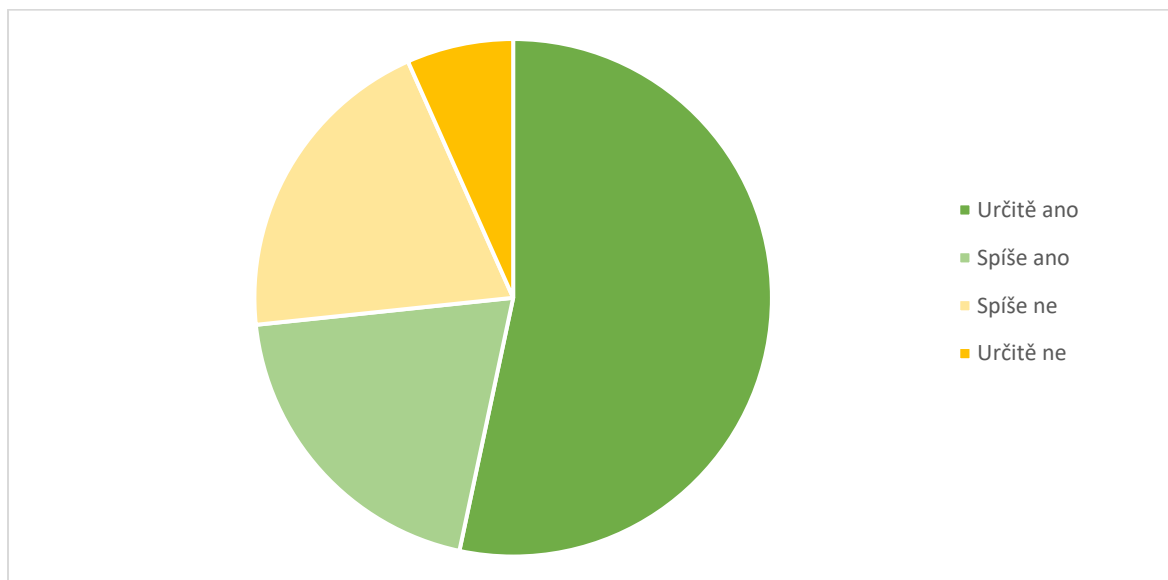
10. Chodíte na zasedání obce? Zakroužkujte jednu z nabízených odpovědí.



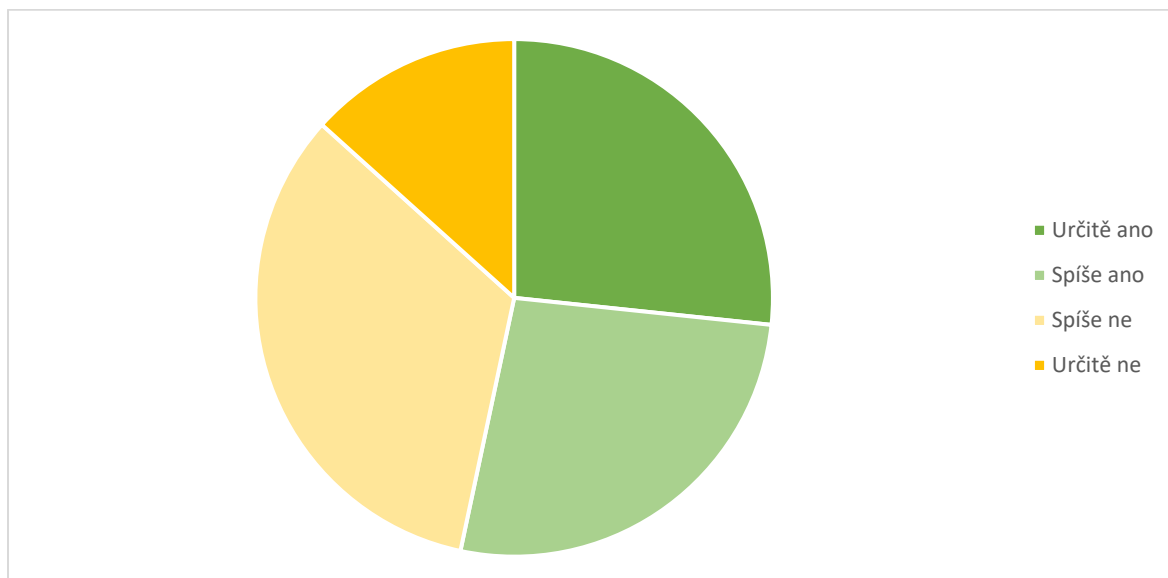
10. Na koho se obracíte s běžnými dotazy ohledně fungování obce?

- Jednoznačně nejčastější osobou, na kterou se obyvatelé obrací, je paní starostka, tuto možnost uvedlo více než 90 % dotazovaných
- V menší míře uvedli respondenti jednotlivé zastupitele a další zaměstnance úřadu

12. Informuje Vás obec ohledně rozvojových záměrů obce?



13. Uvítal byste zasílání novinek o ději v obci přímo do Vaší e-mailové schránky?



14. Uveďte vaše další podněty či postřehy. (V případě zaškrtnutí možnosti "jiné" u předchozích otázek zde uveďte konkrétní odpověď.)

- Tuto možnost vzhledem k charakteru odpovědí nevyužil žádný respondent

Shrnutí dotazníkového šetření

Provedené dotazníkové šetření poukázalo na mnoho důležitých poznatků. Na začátku dotazníku byli občané dotazováni, jak jsou spokojeni s komunikací obce, což poukázalo na fakt, že v obci se nachází nemalá část obyvatel, která vidí možné zlepšení, avšak celkově respondenti komunikaci obce hodnotili pozitivně. V oblasti aktuálně užívaných komunikačních kanálů se nejvíce projevuje možnost osobního setkání, což odpovídá charakteru a velikosti obce, která je menší velikosti, a to jak svou rozlohou, tak především počtem obyvatel. Občané tak mají logicky blíže k vedení obce a mnohé dotazy jsou řešeny osobní formou.

V dotazníkovém šetření se také promítla komunikace s úřadem pomocí emailu, v závěru dotazníku by velká část respondentů ocenila elektronické zasílání informací přímo do jejich emailové schránky. Již identifikovaný obecní zpravodaj se zde promítl jako vhodný komunikační kanál obce směrem k občanům, jelikož v samotném dotazníkovém šetření byl dosti často zmiňován ve více ohledech, zejména pak v přehlednosti předávaných informací pomocí tohoto komunikačního média. Podstatná část respondentů by také ocenila jeho doručování do svých schránek. V dotazníkovém šetření se jako další poměrně využívaný kanál pro předávání informací stala úřední deska. Ta v současnosti existuje v obci ve své klasické papírové podobě, což sebou nese řadu různých omezení, jako je snížená čitelnost, nutná péče o tuto vývěsku, která je časově náročná apod. V dotazníkovém šetření se občané také vyjadřovali k obecnímu rozhlasu, kde padaly výtky na jeho hlasitost a také na dobu, kdy rozhlas vysílá. Zejména pro pracující občany mimo obec je toto médium nedostatečné.

V dalších částech dotazníku věnujících se participaci občanů na chodu obce se projevil efekt, který je bohužel typický pro většinu dnešních obcí, a to konkrétně menší zájem občanů o dění v obci. Občané se v současnosti nemají zájem podílet na veřejném dění, velká část obyvatel nenavštěvuje zastupitelstvo obce či jiná veřejná projednání. Celkově lze tedy dotazníkové šetření považovat za úspěšné, ačkoli vzorek respondentů by měl být vyšší, což je vzhledem k malé zainteresovanosti místních obyvatel do dění v obci těžce proveditelné. Dotazníkové šetření poukázalo na hlavní směry, kterými by se měl rozvoj obce v odvětví komunikace dále ubírat. Aktuálně nejvíce využívanými komunikačními kanály je obecní zpravodaj, dále obecní rozhlas a úřední deska. Vůbec nejvíce využívanou formou komunikace je však osobní kontakt, který je, jak již bylo zmíněno, očekávaný vzhledem k celkové povaze obce a užšímu kontaktu místních obyvatel navzájem.

Vytyčení cílových příjemců komunikace

Správné vytyčení cílových příjemců komunikace je velmi důležité. Pro jednodušší rozlišení vnějších a vnitřních příjemců jsou příjemci komunikace rozděleni na níže uvedeném schématu na vnitřní (označení modrou barvou) a vnější (označení zelenou barvou).



Komunikace na vnitřní bázi

Níže uvedení příjemci komunikace na vnitřní bázi jsou důležití pro správné fungování obce. Správně nastavená komunikace bude mít za následek informovanost zaměstnanců obecního úřadu a dále předávání nabytých informací občanům či dalším stakeholderům.

Zastupitelstvo obce

Zastupitelstvo obce je voleno občany na základně platných voleb zpravidla ve 4letém období. Úkolem zastupitelstva je zajišťovat demokratičnost, kontrolu vedení obce a podílet se na strategických rozhodnutích, které vedou k harmonickému rozvoji celé obce.

Aby mohli zastupitelé na jednáních kvalifikovaně rozhodovat, musí mít dostatečně konkrétní informace o fungování obce. Zároveň musí přijímat za své výzvy, se kterými se obec potýká. Zde je nutné zdůraznit, že se určitě nejedná o jednosměrný vztah, kdy vedení obce může pouze vhodně nastaveným systémem přenosu informací přispět k lepšímu zapojení zastupitelů.

Ve smyslu velikosti samotné obce a neuvolněnosti zastupitelů je důležité neklást na ně samotné přehnané nároky. Pro lepší seznámení s aktuálními tématy může pomoci uspořádání neveřejné

schůzky, která by mohla pomoci lépe zastupitelům porozumět. Je však potřeba si uvědomit kapacitní omezení vedení města a také existenci možných urgentních problémů, které je třeba řešit ihned.

Doporučení pro tuto cílovou skupinu:

- Přehledně zpracované podklady, které jsou předány zastupitelům s dostatečných časovým předstihem
- Provádění pravidelné zpětné vazby na poskytnuté materiály a na další prvky, které se zastupitelé obce dozví a mohou je předat samotnému vedení obce

MAS a Spolky obcí

Vhodně zvolená komunikace obce je velmi důležitá také s místní akční skupinou a dalšími spolky obcí nebo obcemi a městy, které pro samotnou obec Křišťanovice poskytují nejrůznější služby (stavební úřad apod.). V rámci místních akčních skupin a spolku obcí je důležité sladit jednotlivá očekávání a definovat jasné cíle. Následně bude docházet pouze k pravidelnému informování zainteresovaných osob formou emailové komunikace či osobního setkání při různých příležitostech.

Doporučení pro tuto cílovou skupinu:

- Striktní a včasné definování pravidel spolupráce obce s výše uvedenými organizacemi
- Vysvětlující informace o poskytovaných službách pro občany, které jim poskytují okolní města a obce
- Pravidelné sdílení vhodně zvolených podstatných informací o aktuálním dění v nejrůznějších oblastech, pojících se samotnou obcí

Nadřazené orgány veřejné správy

Obecní úřad poskytuje v rámci svých kompetencí i odpovídající spektrum služeb. Vzhledem ke své velikosti existuje jasně stanovená nadřazená hierarchie orgánů veřejné správy. Mezi relevantní orgány se řadí například obec s rozšířenou působností Bruntál, Moravskoslezský kraj nebo ministerstva, jenž mají celorepublikovou působnost.

Jednotlivé motivace nadřazených orgánů komunikovat se samotnou obcí mohou mít různou úroveň. Ministerstva by měla vyslyšet obce, jaké mají jejich rozhodnutí dopady v lokální sféře. V realitě se však v současnosti zájem ministerstev pohybuje na nízké úrovni, a proto je třeba se aktivně snažit jednotlivá ministerstva kontaktovat a informovat je o aktuálních problémech, které v souvislosti s vydanými opatřeními obec pocítuje.

Možnou užší spolupráci lze hledat mezi obcí a příslušným správním obvodem SO ORP Bruntál. Je důležité si uvědomit, že městský úřad v Bruntálu ve své přenesené působnosti poskytuje celou řadu služeb, které občané Křišťanovic vyhledávají. Proto je důležité občany pravidelně informovat o nastalých změnách či opatřeních, které se jich dotýkají.

Doporučení pro tuto cílovou skupinu:

- Formálním způsobem předávat informace celorepublikovým orgánům (např. ministerstvům) formou zpětné vazby na opatření, které tyto orgány v celorepublikové působnosti vydávají
- Navázat a nadále udržovat úzkou spolupráci s obcí s rozšířenou působností Bruntál

Zaměstnanci obecního úřadu

Vzhledem k velikosti samotné obce a počtu zaměstnanců, kteří na obecním úřadě pracují, se zde nedá mluvit o komplexní propracované struktuře. Je tedy důležité udržovat komunikaci na pravidelné bázi s předáváním relevantních a všech podstatných informací. Způsob tohoto předávání informací může být jak formální, tak i neformální, který je častěji využíván, a to prostřednictvím telefonní, emailové nebo osobní komunikace. Důležité je v tomto směru dbát na správné pochopení a smysluplné předávání relevantních informací.

Doporučení pro tuto cílovou skupinu:

- Předávat informace v rozumné intenzitě a vhodně zvolené formě
- Vzhledem k počtu zaměstnanců by se mělo jednat o neformální předávání informací

Komunikace na vnější bázi

Komunikace na vnější bázi je velmi důležitá z hlediska informování veřejnosti o aktuálním dění nebo například o strategických záměrech obce. Informování občané tak mohou lépe pochopit jednotlivé kroky zastupitelstva a vedení obce. Důležitým prvkem jsou v tomto případě i vhodně zvolené komunikační kanály, které svým rozsahem informují, pokud možno co největší část obyvatel. Cílem obce by v tomto směru mělo být informovat, pokud možno všechny své občany o nejdůležitějších aktualitách v obci.

Občané obce

Předávání informací ve vhodně zvoleném množství pomocí ideálních komunikačních kanálů obce je jedním z hlavních cílů vedení obce. Vhodně zvolenou informovaností by měl rovněž vzrůst zájem občanů o dění v obci a podpořit tak jejich všeobecný zájem.

Občanům je důležité sdělovat všechna relevantní a stěžejní témata, týkající se obce. Nepostradatelným prvkem jsou v tomto případě vhodně zvolené komunikační kanály, na kterých závisí v jak krátkém čase se informace k danému občanovi dostane. Pro tuto cílovou skupinu je zásadní dostatek informací potřebný pro efektivní využívání služeb, které poskytuje buď samotná obec, nebo vyšší celky jako obec s rozšířenou působností.

V tomto smyslu je také důležité uvažovat nad různými skupinami obyvatel na základě nejrozličnějších charakteristik, například věku či době, kdy se v obci zdržují či jaké informace vyhledávají. Vzhledem k vhodnému poskytování informací je důležité nad těmito proměnnými uvažovat a využívat různé komunikační kanály. Tedy jak ty modernější, jako např. Facebook, webové stránky nebo elektronickou úřední desku apod., tak i již ověřené.

Doporučení pro tuto cílovou skupinu:

- Použití jak elektronických, tak i fyzických komunikačních kanálů
- Jazyk úměrný pro danou věkovou skupinu
- Informovat ve vhodné denní době
- Podávat informace v dostatečném časovém předstihu

Zájmové a neziskové subjekty

Tato skupina zahrnuje celou řadu organizací – jak spolky a zájmová sdružení (sport, kultura, volný čas), tak i příspěvkové organizace. Neziskové subjekty tvoří oporu života v obci, poskytují celou řadu služeb a jsou zásadní pro rozvoj komunity. Pro tyto subjekty jsou podstatné praktické informace o chodu obce s co největším předstihem, aby jim mohli přizpůsobovat svůj provoz. Komunikace se může zaměřit i na možnosti získání prostředků k jejich dalšímu působení, informování o dostupné podpoře apod.

Doporučení pro tuto cílovou skupinu:

- Vhodně zvolené informace podané s dostatečným předstihem
- Informování o případně možnosti získání externích finančních zdrojů
- Komunikace probíhá osobně, většinou neformálně

Ekonomické (ziskové) subjekty

Podnikatelé a další ekonomické subjekty, které buď v samotné obci již působí nebo hodlají začít působit, jsou důležitým partnerem obce pro zajišťování občanské vybavenosti obce. Kromě praktických informací o chodu obce a aktualitách, které mohou ovlivnit jejich podnikání, pro ně mohou být zajímavé například informace o připravovaných projektech a možné spolupráci s obcí. Podnikatele působící v obci lze oslovovat kvůli inzerci služeb, burze pracovních míst apod.

Doporučení pro tuto cílovou skupinu:

- Jasně nastavená transparentní pravidla s dostatečným předstihem (regulace a vyhlášky)
- Informace o potenciálních zakázkách
- Maximum informací a kontaktu s úřadem přes internet

Návštěvníci obce

Pro tuto cílovou skupinu je důležité nalezení podstatných informací o samotné obci, jejím okolí a dalších zajímavostech, které se se samotnou obcí pojí. V rámci pořádání různých kulturních, společenských a sportovních akcí je tedy dobré využívat internetové formy komunikačních kanálů, jenž jsou velmi dobře dostupné a obec je může snadno aktualizovat podle podmínek,

kteře jsou v danou dobu aktuální. Rovněž je vhodné využívat fyzické komunikační kanály, zejména pro ty přijíždějící osoby, které elektronické kanály nepreferují.

Doporučení pro tuto cílovou skupinu:

- Informovanost zájemců o nadcházejících akcích
- Vyvěšování informací na nejfrekventovanějších místech v obci

Návrh strategie a implementace

Zajištění řádné a efektivní komunikace mezi obcí a občany patří mezi její základní poslání. Bez této komunikace se občané nedozvídají a o důležitých zprávách z dění v samotné obci a o dalších důležitých informacích s ní spjatých. Řádnou komunikací obce s občany navíc dochází k tzv. sebeidentifikaci občana s místem, místní kulturou a společností. Díky této sebeidentifikaci má pak občan obvykle větší zájem o dění v obci a veřejnou správu, se kterou je ochotnější spolupracovat a interagovat.

Vize obce

Obec Křišťanovice je prosperující obcí v příjemném, udržovaném prostředí, s fungující infrastrukturou a dostupnou občanskou vybaveností. Samotná obec provozuje řadu různých komunikačních kanálů, kterými oslovují veškeré věkové spektrum svých obyvatel a dalších přicházejících návštěvníků, přičemž jsou pravidelně informováni o dění v obci a aktivně se na něm podílejí.

Následující definované strategické cíle vychází z výše uvedené analýzy prostředí a reagují na zjištěné problémy a nedostatky. Naplnění jednotlivých cílů bude realizováno prostřednictvím jednotlivých opatření, která budou v průběhu času realizována. Plnění nastavených strategických cílů povede k naplnění vize obce.

STRATEGICKÝ CÍL		OPATŘENÍ
SC.1	Modernizace a optimalizace komunikačního mixu	1.1. Elektronická úřední deska
		1.2. Mobilní aplikace a newslettery
		1.3. Využívání sociálních sítí
SC.2	Zvýšit participaci veřejnosti na rozhodování ve městě	2.1. Využití možnosti zpětné vazby současných komunikačních kanálů
		2.2. Participace občanů

Navrhovaná opatření

1.1. Elektronická úřední deska

Za účelem zvýšení přehlednosti a čitelnosti předávaných informací pomocí úřední desky je doporučeno vybudovat v blízkosti obecního úřadu elektronickou úřední desku. Poskytování informací pomocí této elektronické úřední desky významně zlepší čitelnost dokumentů vzhledem k podsvícení v jakékoli denní a roční době. Informační deska může mít také celou řadu dalších funkcionalit, jako jsou podpůrné informace pro příchozí návštěvníky obce nebo informace, které by občané uvítali, jako jsou například zprávy o kulturních a sportovních událostech v obci a okolí.

Mezi největší výhody elektronické úřední desky patří vzdálená správa, která snižuje časovou náročnost pro obsluhu, dále pak možnost dotykového panelu, který umožňuje přibližování či listování v jednotlivých dokumentech interaktivní formou. Rovněž pomocí této úřední desky může být vyvěšován obecní zpravodaj, který sami občané označili jako jeden z důležitých komunikačních kanálů obce.



Obr. 11: Vizualizace možné formy elektronické úřední desky (zdroj: digikiosk.cz)

1.2. Mobilní aplikace a newslettery

Implementování mobilní aplikace, jakožto nového komunikačního kanálu, bude mít za následek vyšší informovanost občanů o všech aktualitách a dalších informacích spojených se samotnou obcí. Tato bezplatně stažitelná aplikace nese celou řadu výhod. Občané se dozví informace i při pobytu mimo obec, v jakékoli denní době. V dnešní době existuje řada mobilních aplikací, které jsou zcela intuitivní a jsou určeny pro všechny věkové skupiny obyvatel. V rámci dotazníkového šetření se rovněž promítl problém s místním rozhlasem, který lidé, kteří například pracují mimo obec, neslyší. Právě takové opatření by mělo tento problém vyřešit.

Občané se v rámci dotazníkového šetření vyjádřili pro možnost zasílání newsletterů do jejich emailových schránek. Právě toto by mohlo být řešeno skrze mobilní aplikaci, která by po registraci umožňovala zasílání informací, buď do telefonu samotného nebo do emailové schránky.



Obr. 12: Vizualizace aplikace pro občany a návštěvníky obce (igalileo.cz)

1.3. Využívání sociálních sítí

Sociální sítě hrají v dnešní době stále větší roli. Proto je doporučeno tyto sociální sítě využívat ve vyšší míře než dosud. Nejčastěji využívané sociální sítě v ČR jsou v současnosti Facebook, Instagram a Twitter.

Na první zmiňovanou síť je vhodné umisťovat aktuální informace o dění v obci a další podstatné informace spojené s obcí samotnou. Druhá sociální síť může sloužit jako médium pro předávání obrazových materiálů z různých akcí obce. Poslední zmiňovaná sociální síť je ideální pro rychlé předávání krátkých zpráv, které je vhodné dostat k občanům v co nejkratší době.



Obr. 13: Nabízené sociální sítě (zdroj: facebook.com, Instagram.com, twitter.com)

2.1. Využití možnosti zpětné vazby komunikačních kanálů

V rámci opatření dojde k zakomponování prvků pro získání zpětné vazby komunikačních nástrojů obce. Zpětná vazba může být sbírána například za účelem získání hodnocení služeb poskytovaných obcí, jako průzkum názorů veřejnosti k řešeným problémům a tématům v obci či připravovaným projektům.

Samotné nástroje mohou být umístěny u jednotlivých témat, které budou vyvěšeny buď na webových stránkách či na sociálních sítích. Stejně možnosti zpětné vazby umožňuje již výše navrhnutá mobilní aplikace.

Využit lze také rychlého hodnocení (inspirace soukromým sektorem), jako je například rychlý dotazník přidaný na konkrétních stránkách webu. Dotazník je obvykle zasílán/zobrazován za účelem zjištění spokojenosti zákazníka (např. nalezení potřebných informací či užitečnosti poskytovaných informací).



Obr. 14: Ankety jako možné formy zpetné vazby (ngemailing.cz)

2.2. Participace (spolupráce) občanů

Obec nemá ze zákona povinnost zapojovat veřejnost do činností obce. Ovšem v posledních letech se tento trend spolupráce občanů promítá v řadě obcí a měst ČR, kde přináší pozitivní vlivy na veřejné mínění i samotný rozvoj jednotlivých měst a obcí. Obec tímto přístupem demonstruje svou otevřenost a přátelský přístup vůči veřejnosti. Zavedení participativních přístupů má tedy jasně zřetelný pozitivní vliv na veřejný sektor.

V rámci tohoto opatření budou zavedeny způsoby spolupráce občanů a veřejnosti na dění v samotné obci. Nejlepším způsobem je vzhledem k velikosti obce pravidelné setkávání vedení obce s občany, které může být zpočátku motivováno i různým doprovodným programem. Na těchto setkáních budou prodiskutovány jednotlivá přání i žádosti občanů na vedení obce. Tímto způsobem dojde ke zvýšení zájmu občanů o dění v obci. Setkání by měla být ideálně pořádána v pravidelných intervalech, minimálně 1x ročně, nejlépe však častěji, dle aktuálních situace.

Druhou možnou formou spolupráce je jednání tzv. u kulatého stolu. Tyto jednání je vhodné využívat zejména u stěžejních projektů obce, kde se sejde více subjektů, přičemž musí být kladem důraz na to, aby se všechny subjekty cítily v rovnováze a nebyla žádná strana nadřazena.

Další formou může být zavedení tzv. participativního rozpočtu. Toto řešení spočívá ve vyčlenění určité finanční částky z rozpočtu obce, o jejíž využití rozhodnou samotní občané v místním hlasování. Tímto nástrojem se dále podpoří zájem místních občanů o dění v samotné obci.



Obr 15: Participativní rozpočet AGORA (zdroj: participativni-rozpocet.cz)

Rozpočet a systém hodnocení dosažených výsledků

OPATŘENÍ	Odhad rozpočtu	Indikátor naplnění opatření	Garant
1.1. Elektronická úřední deska	cca 350 tis. Kč	- Sestavení kritérií pro výběr dodavatele, zajištění financování, oslovení dodavatelů, příprava na výběr dodavatele - Výběr dodavatele, dodání a instalace elektronické desky - Spuštění el. úř. desky do provozu	Vedení obce, dodavatel
1.2. Mobilní aplikace a newslettery	cca 50 tis. Kč	- Sestavení kritérií pro výběr dodavatele, zajištění financování, oslovení dodavatelů, příprava na výběr dodavatele - Výběr dodavatele, dodání a instalace elektronické desky - Spuštění mobilní aplikace, kampaň pro zajištění povědomí veřejnosti o aplikaci, správa informací v aplikaci	Vedení obce, dodavatel
1.3. Využívání sociálních sítí	Minimální náklady	Vytvoření a úprava stránek obce na sociálních sítích, pravidelná správa a aktualizace příspěvků	Vedení obce
2.1. Využití možnosti zpětné vazby současných komunikačních kanálů	Minimální náklady	Počet příspěvků za rok na webu a Facebooku orientovaných na zpětnou vazbu a aktivaci občanů	Vedení obce
2.2. Participace (spolupráce) občanů	cca 30tis. Kč	- Nastavit vnitřní systém a podmínky - Pořídit platformu pro participativní rozpočet, alternativně lze vytvořit anketu na stránkách obce, návrhy posílat na určený email) - Nastavit plán propagace v rámci komunikačního mixu - Realizovat první participativní rozpočet (zahájit využívání)	Vedení obce

Navrhované indikátory pro evaluace stavu komunikace před a po zavedení komunikační koncepce

- Návštěvnost webových stránek v měsíčních intervalech
- Počet obyvatel, kteří se zúčastňují jednání zastupitelstva a dalších veřejných projednání
- Četnost zveřejňovaných příspěvků na sociálních sítích
- Počet aktivních uživatelů mobilní aplikace