



## Komunikační strategie KPSS ORP Český Krumlov

Verze FINAL – listopad 2018

### 1. Základní východiska ke komunikační strategii KPSS

- Pro zajištění potřebné **kvality života občanům v nepříznivé sociální situaci** je nutné:
  1. **samotné poskytování** příslušných sociálních služeb,
  2. **efektivní informování** o těchto službách, jejich možnostech a nabídce v daném území směrem k občanům,
  3. **získávání příslušných informací o skutečných potřebách** stávajících (i potenciálních) uživatelů sociálních služeb (včetně plánování služeb, které uspokojení těchto potřeb mohou saturovat)
- **Obousměrný tok informací** je nutno zachovávat stále živý, otevřený pro aktuální sdělení.
- Nezbytné je komunikovat **pravidelně**.
- **Realizace účinné komunikace**, která přinese v ORP Český Krumlov každému a včas potřebné informace, je podmíněna mimo jiné **spoluprací všech obcí** na daném území (dále také vzájemnou spoluprací a předáváním informací mezi poskytovateli, směrem ke kraji a centrálním orgánům).
- Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ukládá obcím určité povinnosti, např. § 94 říká, že obec:
  - a. **zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb** osobám nebo skupinám osob na svém území,
  - b. **zajišťuje dostupnost informací** o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,
  - c. **spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb** při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,
  - d. **spolupracuje s krajem při přípravě a realizaci střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje**; za tím účelem sděluje kraji informace o potřebách poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na území obce, o možnostech uspokojování těchto potřeb prostřednictvím sociálních služeb a o jejich dostupných zdrojích.
- Rozsah a styl komunikace je nutné upravit dle jejího zaměření (vnitřní x vnější komunikace).
- Komunikační strategie řeší především opakující se procesy s cílem zajistit jejich efektivitu.
- Ve smyslu dílčích projektů přípravy nového či aktualizace stávajícího dokumentu KPSS se jedná zejména následující cíle:
  - a. informovat relevantní zainteresované strany o podstatě a průběhu projektu
  - b. přesvědčit je o projektových přínosech a potřebě zapojit se do procesu
  - c. vtáhnout veřejnost v co největší míře do projektu
  - d. nastavit pravidelný kontakt s médii a všemi subjekty zapojenými do procesu apod.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



## 2. Cíle komunikace v rámci KPSS

### - Základní cíl komunikační strategie v rámci KPSS ORP Český Krumlov:

1. Zajistit pravidelnou a aktuální informovanost široké veřejnosti o dostupných sociálních i souvisejících službách v regionu (popř. o službách dostupných pro obyvatele mimo území ORP Český Krumlov)

### - Dílčí cíle komunikace při procesu komunitního plánování jsou pak zejména:

1. Zajistit informovanost veřejnosti (stávajících i potenciálních uživatelů)
  - Informace o sociálních a souvisejících službách na sociálním portálu ORP ([www.socialnisluzbyck.cz](http://www.socialnisluzbyck.cz)) – pravidelná aktualizace + vyhledávač služeb dle zadaných parametrů
  - Informace na webech měst a obcí v ORP – minimálně formou umístění odkazu na uvedený portál, vyvěšením aktuální dokumentace ke KPSS
  - Informace v místním tisku (např. obecní zpravodaje) – dle potřeby a možností v dané obci (např. formou seriálu „přehled poskytovatelů služeb“)
  - Tiskoviny na vhodných místech (plakáty, letáky, cedule) – např. vývěsky obcí, čekárny ordinací lékařů, knihovny apod.
2. Zajistit vzájemnou informovanost a zprostředkovat komunikaci všech subjektů zapojených do procesu (zejm. poskytovatelů a zadavatelů)
  - Udržení činnosti a vzájemné komunikace pracovních skupin a řídicí skupiny – pokračování procesu plánování min. ve stávajícím rozsahu (tj. každoroční monitoring a nový plán 1x za 3 roky)
  - Organizace setkávání zástupců poskytovatelů a zadavatelů služeb (min. 1x ročně)
  - Zajistit zprostředkování informací o výstupech plánování v ORP směrem k Jihočeskému kraji – podklad pro SPRSS kraje (každoroční předání výstupů plánování)

## 3. Cílové skupiny komunikace (subjekty zapojené do komunikace)

- Obce na území ORP, Jihočeský kraj - Krajský úřad Jihočeského kraje (= zadavatelé).
- Poskytovatelé sociálních a návazných služeb na území ORP.
- Stávající a potenciální uživatelé sociálních a navazujících služeb na území ORP.
- Organizace a subjekty působící / spolupracující v řešeném území (Sdružení obcí, Úřad práce, Policie ČR, Městská policie, školská a zdravotnická zařízení, Probační a mediační služba apod.).
- Odborná veřejnost (lékaři, psychologové, terapeuti apod.).
- Občané – široká veřejnost.

## 4. Subjekty zapojené do řídicí struktury procesu KPSS

### - Řídicí skupina (ŘS) – doporučené obsazení:

1. Zástupce obce s rozšířenou působností zodpovědný za sociální oblast
2. Vedoucí / zástupce sociálního odboru MěÚ obce s rozšířenou působností



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



3. Zástupci (starosta, místostarosta, vedoucí odboru sociálních věcí apod.) dalších obcí z území ORP
  4. Zástupci všech/většiny významných poskytovatelů soc. služeb v území, popř. zástupci poskytovatelů mimo území, jejichž služby občané využívají
  5. Aktivní zástupci uživatelů sociálních a souvisejících služeb, pokud je toto možné
- **Pracovní skupiny (PS):**
    1. Složení analogicky dle ŘS a úměrně zaměření jednotlivých PS (dle cílových skupin uživatelů – např. senioři, zdravotně postižení, osoby v krizi atd.)
  - **Realizační tým:**
    1. Vedoucí ŘS, místní koordinátor, zástupci externích subjektů – např. realizátor projektů KPSS, Místní akční skupina apod.)
    2. Na této úrovni je velmi důležitá operativnost komunikace, znalost území a místních poměrů – efektivita a pružnost komunikace

## 5. Možné další nástroje a témata komunikační strategie (zodpovídá / termín)

- **Informování o aktuálním stavu** v sociální oblasti na území ORP, při setkání zástupců obcí, MAS apod.
- Plán sociálních služeb (KPSS) – **každoroční příprava a zasílání aktualizovaného plánu** na obecní úřady - včetně participace na jeho tvorbě, připomínkování apod. (ŘS, PS a realizační tým / 1x ročně)
- **Katalog sociálních a souvisejících služeb** ORP – každoroční zasílání aktualizovaného katalogu na obecní úřady a další organizace (ŘS / 1 x ročně)
- **Informační brožury a letáky** poskytovatelů sociálních a návazných služeb pro jednotlivé cílové skupiny, popř. propagační materiály o samotném KPSS – zasílání obcím a spolupracujícím organizacím e-mailem a v tištěné podobě (vyčlenění vhodného místa, kde budou letáky občanům obcí k dispozici (poskytovatelé SS / průběžně)
- Informování o aktuálním stavu sociálních služeb v SO ORP při **osobních jednání se zastupiteli obcí** - např. zástupci poskytovatelů sociálních služeb a dalších zúčastněných subjektů (ŘS, poskytovatelé SS / průběžně)
- **Internet** – vytvoření samostatné webové stránky určené pro plánování a vyhledávání sociálních služeb - umístění materiálů v elektronické podobě, např. aktuální plán sociálních služeb, katalog poskytovatelů sociálních služeb a další informace k sociální oblasti a umístění těchto informací - minimálně formou odkazu na webových stránkách ostatních obcí regionu (město ČK / průběžně)
- **Tisk** – články a tiskové zprávy pro místní periodika - aktuální informace o plánování sociálních služeb a poskytovaných službách (ŘS / 3x ročně)
- **E-mail** – vyčlenění e-mailové schránky pro komunikaci a informování prostřednictvím elektronické pošty (ŘS / průběžně)
- **Zapojování obcí a veřejnosti do sběru dat** pro tvorbu analýz potřebných pro zjištění aktuálního stavu a potřeb v sociální oblasti (realizační tým, ŘS / průběžně)
- **Veřejné připomínkování a projednávání** stěžejních dokumentů a strategií týkajících se sociální oblasti (realizační tým, ŘS / průběžně)
- **Úřední desky** – využívání úředních desek obcí pro informování občanů v sociální oblasti (obce v území ORP / průběžně)



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Jihočeský kraj

- Předávání informací prostřednictvím **terénních pracovníků sociálních a doprovodných služeb** (poskytovatelé služeb/ průběžně)
- Předávání informací prostřednictvím **lékařů, pedagogických pracovníků a zástupců dalších institucí** (realizační tým, ŘS / průběžně)
- Předávání informací **prostřednictvím stávajících uživatelů** (poskytovatelé služeb / průběžně)
- **Příklady dobré praxe** a distribuce informací o nich (ŘS / průběžně)
- **Osobní komunikace** – rozhovory, diskuse (realizační tým, ŘS / průběžně)
- **Jednotná vizuální prezentace** KPSS - vizuální identita projektu – logo (realizační tým, ŘS / průběžně)
- **Prezentace aktuální nabídky služeb a aktivit** poskytovatelů sociálních a souvisejících služeb v území ORP na relevantních jednáních – např. MAS (poskytovatelé služeb / průběžně)
- **Prezentace aktuální nabídky služeb a aktivit** poskytovatelů sociálních a souvisejících služeb a aktualit v dané oblasti formou jejich prezentace v místních periodických (poskytovatelé služeb, ŘS / průběžně)
- **Pořádání dnů otevřených dveří** u poskytovatelů sociálních a souvisejících služeb v regionu - i společnou formu - např. „veletrh poskytovatelů soc. služeb“ (poskytovatelé služeb, / průběžně)