



Komunikační strategie KPSS na území ORP Trhové Sviny

Verze FINAL – 18.12.2018

1. Základní východiska ke komunikační strategii KPSS

- Pro zajištění potřebné **kvality života občanům v nepříznivé sociální situaci** je nutné:
 1. **samotné poskytování** příslušných sociálních (či souvisejících) služeb,
 2. **efektivní informování občanů** o těchto službách, jejich dostupnosti a nabídce v daném území,
 3. **získávání příslušných informací o skutečných potřebách** stávajících i budoucích uživatelů sociálních služeb (včetně plánování služeb, které uspokojení těchto potřeb mohou saturovat)
- **Obousměrný tok informací** je nutno zachovávat stále živý, otevřený pro aktuální sdělení (pravidelná komunikace)
- **Realizace účinné komunikace**, která přinese v ORP Trhové Sviny 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 povinnosti** – obec např.:
 - 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.

2. Cíle komunikace v rámci KPSS

- **Základní cíl komunikační strategie v rámci KPSS ORP Trhové Sviny:**
 1. *Zajistit dlouhodobou informovanost veřejnosti v území o dostupných sociálních a souvisejících službách (zejména odborné veřejnosti – lékaři, lékárníci, pracovníci obecních úřadů atd.),*
 - a
 2. *Prostřednictvím plnění ad 1. rovněž zajistit plnohodnotnou průběžnou informovanost široké veřejnosti ve správním obvodu ORP (stávajících i budoucích uživatelů služeb).*



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



- **Dílčí cíle komunikace** při procesu komunitního plánování jsou pak zejména:
 1. Zajistit operativní informovanost veřejnosti (stávajících i potenciálních uživatelů)
 - **přehled a stručný popis služeb ve zpravodajích** (alespoň 1x ročně);
 - **dtto na informačních tabulích obcí, v ordinacích lékařů, knihovnách, na sociálních odborech obecních úřadů, komunitních centrech, školách apod.** - ideálně jako A3 (i větší) **pevný plakát/cedule/deska** (včetně zajištění aktualizace, min. 1x za rok),
 - **vytvoření vyhledávače sociálních a souvisejících služeb v území ORP** (samostatné webové stránky, která bude propagována na webech jednotlivých obcí v ORP – ideálně pod samostatnou záložkou např. „sociální služby“) a zajištění publikování informací o dostupných službách v regionu, o plánování a jeho výstupech na webech obcí v ORP,
 - **iniciace vzniku kontaktních míst v obcích**, kde zájemce dostane potřebné informace o sociální oblasti (tam, kde toto není možné zajistit přímo poskytovateli služeb, je ideální určit kontaktní osobu jako pracovníka obecního úřadu, který bude mít o dané oblasti přehled – zapojit jej do procesu plánování a vybavit jej potřebnými podklady a dokumenty).
 2. Zajistit operativní vzájemnou informovanost a zprostředkovat komunikaci všech subjektů zapojených do procesu (zejm. poskytovatelů a zadavatelé)

3. Cílové skupiny komunikace (subjekty zapojené do komunikace)

- Zadavatelé služeb;
- Poskyvatelé sociálních a návazných služeb na území ORP;
- Stávající a potenciální uživatelé sociálních a souvisejících služeb na území ORP;
- Organizace a subjekty působící / spolupracující v řešeném území (Sdružení obcí, Místní akční skupina, Úřad práce, Policie ČR, Městská policie, školská a zdravotnická zařízení apod.);
- Odborná veřejnost (lékaři, psychologové, terapeuti apod.);
- Občané – široká veřejnost.

4. Subjekty zapojené do řídicí struktury procesu KPSS

- **Řídící skupina (ŘS) – doporučené obsazení:**
 1. Zástupce obce s rozšířenou působností zodpovědný za sociální oblast;
 2. Zástupce sociálního odboru MěÚ obce s rozšířenou působností;
 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 to 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.)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



- **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. Shrnutí možných nástrojů a témat komunikační strategie (zodpovídá / termín)

- **Informování o aktuálním stavu** v sociální oblasti na území ORP, při setkání zástupců obcí, MAS apod. (město T. Sviny / průběžně) s důrazem na osobní zprostředkování informací, protože zástupci obcí zpravidla nevěnují zasílaným materiálům dostatečnou pozornost;
- **Každoroční příprava a zasílání aktualizovaného plánu** (vyhodnocení plánu sociálních a souvisejících služeb za předchozí rok a zpracovaný akční plán na rok nadcházející) na krajský úřad a 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);
- **Usilovat o ustanovení kontaktní osoby pro sociální oblast v každé obci** - nemusí se jednat o odborníka v dané oblasti, role tohoto pracovníka by měla být spíše koordinační a informační (ŘS ve spolupráci s obcemi / průběžně);
- **Informační plakáty, brožury či 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 jednáních se zástupci 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 T. Sviny a ŘS / průběžně);
- **Tisk** – články a tiskové zprávy pro místní periodika - aktuální informace o plánování sociálních služeb a poskytovaných službách (ŘS, PS a poskytovatelé služeb / 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 – zejména projednání s odbornou veřejností (realizační tým, ŘS / průběžně);
- **Úřední desky** – využívání úředních desek obcí pro informování občanů v sociální oblasti – např. vyvěšení přehledů poskytovatelů sociálních služeb v území (obce v území ORP / průběžně);
- Předávání informací prostřednictvím **lékařů, pedagogických pracovníků a zástupců dalších institucí** – např. vyvěšení přehledů poskytovatelů sociálních služeb v území do čekáren lékařských ordinací apod. (realizační tým, ŘS / průběžně);



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Jihočeský kraj

- Předávání informací **prostřednictvím stávajících uživatelů** (poskytovatelé služeb / průběžně);
- **Jednotná vizuální prezentace** KPSS - vizuální identita procesu plánování – např. logo, slogan apod. (realizační tým, ŘS / průběžně);
- **Prezentace aktuální nabídky služeb a aktivit** poskytovatelů služeb v území ORP na relevantních jednáních – např. MAS (poskytovatelé služeb / průběžně);
- **Pořádání dnů otevřených dveří** u poskytovatelů služeb v regionu - i společnou formu - např. „veletrh poskytovatelů soc. služeb“ (poskytovatelé služeb, / průběžně).
- **Rozvoj spolupráce s komunitními centry** v regionu (N. Hrady, T. Sviny), kde je možné poskytovatele pravidelně prezentovat, případně tam pořádat kulturně-osvětové akce (poskytovatelé služeb, / průběžně).