

Koncepce komunikace Městského úřadu Staré Město s veřejností

Výchozí situace a cíl

Staré Město nedisponuje žádným koncepčním dokumentem zaměřeným na komunikaci s veřejností. To představuje zásadní nedostatek pro předpoklad úspěšného fungování a naplnění role uživatelsky přívětivého úřadu. Cílem je tedy zpracování komunikační koncepce s veřejností, včetně prezentačních a informačních materiálů. Tento dokument bude plně respektovat zásady uvedené v Metodice přípravy veřejných strategií.

V souladu s touto metodikou bude dokument složen ze tří hlavních částí – analytické, strategické a implementační.

- Obsahem analytické části bude definice a analýza řešeného problému.
- Strategická část bude dominantní kapitolou (podle Metodiky měla činit cca 45 % rozsahu strategie), zaměří se na vize a vymezení základních cílů, které budou následně podrobněji popsány.
- V implementační fázi pak budou přiblíženy otázky ohledně plánu realizace navržených opatření, zejména časového harmonogramu rozpočtu a zdrojů financování.

Cílem koncepce bude nastavit jednotný rámec komunikace, který budou dodržovat všichni zaměstnanci a zastupitelé. V očích klientů veřejné správy tento koncept povzbudí důvěru v radnici a posílí její vnímání jako otevřeného a vstřícného orgánu, který má zájem na participaci obyvatel na jeho fungování. Koncepce se zaměří také na zdravotně hendikepované občany. Nastaví mechanismy pro zajištění kvalitního přístupu k informacím a službám také pro specifický segment tělesně či mentálně postižených občanů.

Výstupem aktivity bude dokument s názvem „Koncepce komunikace Městského úřadu Staré Město s veřejností“. Jeho vytvořením a implementací dojde k výraznému zlepšení v uchopení otázky komunikace s cílovou skupinou veřejnosti. Zároveň bude dokument vodítkem pro vykonávání vybraných činností cílových skupin „Volení zástupci“ (a zaměstnanci městského úřadu ve Starém Městě), což vyústí ve zlepšení výkonu činností ve veřejné správě a jejím pozitivním vnímání občany. Samotná příprava dokumentu bude vycházet z tendencí identifikovaných jak v rámci Koncepce využití přístupu Smart Governance pro zlepšení fungování místní samosprávy ve Starém Městě, tak z obsahu samotného programového dokumentu Operačního programu Zaměstnanost, kde jsou konstatovány problémy nedostatečné otevřenosti a komunikace s veřejností. Projekt přípravy koncepce bude pokračovat prací na jednotlivých částech, tj. části analytické, návrhové, implementační a hodnotící.

- Práce na analytické části započnou sběrem relevantních dat. Do této fáze budou zapojeny všechny cílové skupiny projektu – veřejnost, volení zástupci i zaměstnanci městského úřadu. Na základě sebraných dat bude provedena analýza současného stavu v oblasti komunikace obce s veřejností. Klíčovou dílčí analýzou bude podrobný výzkum spokojenosti veřejnosti s nástroji a kvalitou obsahu komunikace, kterou jim město adresuje. Výsledky tohoto výzkumu budou představovat východisko pro hodnocení naplnění cíle celého navrhovaného projektu, tj. zlepšení komunikace města, reprezentované zaměstnanci městského úřadu a volenými

zástupci, s veřejností. V rámci analytických prací bude mimo zjištění relevantních dat od cílových skupin provedena rovněž analýza existence dokumentů podobného charakteru v České republice, příkladů dobré praxe v mezinárodním kontextu a analýza zainteresovaných stran. Svá zjištění bude zpracovatel projednávat v rámci pracovních skupin, mezi jejichž členy budou patřit především volení zástupci, zaměstnanci městského úřadu, ale také relevantní osoby z řad veřejnosti, například představitelé spolkového života ve Starém Městě.

- Pro zpracování návrhové části koncepce bude zásadní nastavení vize a struktury cílů vyplývající ze skutečností identifikovaných v rámci analytických prací a navazující na jejich projednání s pracovními skupinami. Soustava cílů bude zpracována v souladu s požadavky na SMART cíle. Struktura návrhové části bude průběžně projednávána v pracovních skupinách. Na základě konečné struktury návrhové části bude v implementační a hodnotící části stanovena soustava indikátorů hodnotících naplnění stanovených cílů, včetně popisu způsobu jejich zjištění. V rámci hodnocení koncepce bude klíčové zopakování šetření mezi veřejností o spokojenosti s nástroji a kvalitou obsahu komunikace, kterou jim město bude adresovat po realizaci opatření navržených v koncepci. Porovnání stavu spokojenosti veřejnosti před realizací strategie, v průběhu realizace a ex post, bude klíčové pro zhodnocení naplnění hlavního cíle projektu, a to jak v době jeho trvání, tak v pozdějším období. Tato část bude obsahovat také finanční plán strategie, včetně předpokládaných zdrojů krytí, a časový harmonogram. Finální návrh koncepce bude postoupen k připomínkování v režimu pro volené zástupce a zaměstnance městského úřadu. Po vypořádání a případném zapracování připomínek bude návrh znovu zveřejněn a postoupen ke schválení zastupitelstvu města. Výstupem této aktivity bude 1 napsaná a zveřejněná koncepce komunikace s veřejností.

Projekt počítá s využitím zpracované koncepce všemi zastupiteli a zaměstnanci Městského úřadu ve Starém Městě. Aby však byl dokument uveden do praxe, bude v rámci Starého Města vytvořena pracovní pozice pracovníka pro komunikaci s veřejností, jehož úkolem bude mimo jiné participovat na vytvoření tohoto koncepčního dokumentu a následně jej implementovat do podmínek fungování městského úřadu ve Starém Městě, což bude znamenat seznámit zastupitele a zaměstnance města s jeho obsahem a naučit je zpracované poznatky používat v každodenní praxi. Tato pracovní pozice bude dále zajišťovat písemný styk s veřejností prostřednictvím článků na webových stránkách města či sociálních sítích.

Na veřejnost bude mít tento nástroj dopad prostřednictvím efektivnější, vstřícnější, rychlejší a snadnější komunikace mezi Starým Městem a jeho občany. Vytvořený koncepční dokument bude mít za cíl podpořit vnímání občana jako klienta úřadu a na druhé straně má v očích veřejnosti prohloubit důvěru ve fungování samosprávy. Zpracovaná koncepce bude mít dopad bez výjimky na všechny klienty úřadu, tzn. nejen občany Starého Města, ale také turisty či další zástupce veřejnosti, kteří se na úřad obrátí. Koncepce se zaměří také na specifický přístup ke zdravotně postiženým občanům, kteří se bohužel často potýkají s nepřipraveností správních orgánů na komunikaci s nimi. Úspěšně dochází k odstraňování mechanických bariér dříve bránících ve fyzické nedostupnosti budov úřadů, často ale přetrvávají bariéry v mezilidské komunikaci. Dílčím cílem koncepčního dokumentu bude tento problém eliminovat.

Osnova a rozsah koncepce

- zpracování analýzy prostředí,
- zmapování a určení cílových příjemců komunikace,
- stanovení komunikačních cílů a jejich vzájemné provázanosti,
- plán konkrétních komunikačních opatření,
- návrh komunikačního mixu, techniky a kanály,
- odhad rozpočtu a nastavení systému pro zhodnocení výsledků,
- evaluace stavu komunikace před zavedením komunikační koncepce a po roce od zavedení do praxe,
- příloha v podobě vzorových řešení komunikace (text, video, mluvené slovo, grafika)

Na základě zpracované koncepce pro správné uchopení otázky komunikace s veřejností, bude pořízeno i několik nástrojů (nejsou předmětem cenové nabídky) pro snazší přístup obyvatel k potřebným informacím:

- Elektronické úřední desky
- Mapový portál – geografický informační systém města
- Nový webový portál města
- Školení zastupitelů a zaměstnanců města na téma komunikačních dovedností