

Statutární město Brno, městská část Brno-střed

METODIKA
KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE
PRO PODPORU ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
NA ÚZEMÍ MĚSTSKÉ ČÁSTI BRNO-STŘED



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Financováno z prostředků Evropské unie

Projekt: Podpora rozvoje sociálních služeb na území MČ Brno-střed

Číslo projektu. CZ.03.2.63/0.0/0.0/17_071/0007705

Vydání č.: 1

Účinnost: 28.02.2020

Bc. Petr Štika, MBA, LL.M.

tajemník ÚMČ Brno-střed

Vydal/schválil: Bc. Petr Štika, MBA, LL.M.
Dne: 27.02.2020
Zpracovatel: Mgr. Anna Peloušková, manažer systému managementu ÚMČ BS
RNDr. Vladimír Mazálek, Ph.D, externí poradce

Tato metodika je závazná pro: Úřad městské části Brno-střed

Projednáno v orgánech: *nejsou*

Osoba pověřená výkladem: Mgr. Anna Peloušková, manažer systému managementu ÚMČ BS

Četnost kontroly aktuálnosti: ročně

Osoba pověřená kontrolou aktuálnosti: Mgr. Anna Peloušková, manažer systému managementu ÚMČ BS

Související vnitřní předpisy:
směrnice č. 13 – Přijímání, evidování a vyřizování petic, stížností a podnětů

Historie změn:

Datum	Číslo vydání	Strana	Článek	Stručný popis změny

Odkaz na předešlá vydání:

Není

Přílohy, související záznamy a formuláře:

Nejsou

Zrušovací ustanovení:

Nejsou

Obsah

1	O úřadu Brno-střed	4
2	Analýza vnějšího prostředí	5
3	Analýza vnitřního prostředí	6
3.1	Lidé.....	6
3.2	System řízení Úřadu městské části Brno-střed.....	6
3.3	Struktura zaměstnanců Úřadu městské části Brno-střed.....	7
3.4	Komunikace	7
4	SWOT analýza	8
5	Odbor sociální a zdravotní	9
6	SWOT analýza Odboru sociální a zdravotní.....	11
7	Společenská odpovědnost organizace/CSR aktivity	12
8	Cíle komunikační strategie.....	13
8.1	Cílové skupiny.....	13
8.2	Seznam zainteresovaných stran.....	13
8.3	Cílová skupina pro marketingový průzkum	15
8.4	Prostředky vnější komunikace	15
8.5	Průzkum – dotazníkové šetření	15
8.6	Shrnutí	18
9	Návrhová část komunikační strategie	18
9.1	Návrhová část pro jednotlivé cílové skupiny	18
9.2	Shrnutí návrhové části	19
9.3	Cíle návrhové části komunikační strategie.....	19
9.4	Prostředky.....	20
9.5	Marketingový výzkum, zpětná vazba a zlepšování komunikační strategie	21

1 O úřadu Brno-střed

Brno-střed je městská část ve středu statutárního města Brna, která je tvořena několika čtvrtěmi a katastrálními územími, konkrétně historickým centrem města (čtvrť Brno-město a k. ú. Město Brno), Starým Brnem, Stránicemi, Štýřicemi a Veveřím a částmi Černých Polí, Pisárek, Trnité a Zábrdovic. Celková katastrální výměra činí 15,03 km². Žije zde přes 85 000 obyvatel (1. 1. 2017, MVČR).

Samosprávná městská část vznikla koncem roku 1990, její úřad v současné době sídlí ve středu města v budovách Dominikánská 2, Husova 3, Lipová 31, Malinovského nám. 4, Měnínská 4, Starobrněnská 7.

Úřad městské části Brno-střed tvoří starosta, místostarostové, tajemník úřadu a další zaměstnanci statutárního města Brna, městské části Brno-střed organizačně zařazení do Úřadu. Pro jednotlivé úseky činnosti zřídila Rada městské části Brno-střed jako organizační jednotky odbory a samostatná oddělení:

- [Kancelář starosty a vnějších vztahů](#)
- [Kancelář tajemníka](#)
- [Odbor právní a organizační](#)
- [Odbor matrika](#)
- [Odbor informatika](#)
- [Odbor ekonomický](#)
- [Odbor bytový](#)
- [Odbor investiční a správy bytových domů](#)
- [Odbor sociální a zdravotní](#)
- [Odbor pečovatelská služba](#)
- [Odbor školství, sportu, kultury a mládeže](#)
- [Odbor životního prostředí](#)
- [Stavební úřad](#)
- [Odbor dopravy a majetku](#)
- [Oddělení vnitřního auditu a kontroly](#)
- [Správa nemovitostí městské části Brno-střed](#)

Úřad plní úkoly obce v samostatné i přenesené působnosti. V oblasti přenesené působnosti vykonává úřad státní správu a plní úkoly obecního úřadu, pověřeného obecního úřadu a obecního úřadu obce s rozšířenou působností v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o obcích a Statutu města Brna, s výjimkou věcí, které patří do působnosti Rady městské části Brno-střed, komisí nebo zvláštních orgánů.

V oblasti samostatné působnosti plní úřad úkoly, které mu uložilo Zastupitelstvo městské části Brno-střed nebo Rada městské části Brno-střed a rovněž pomáhá výborům zastupitelstva a komisím rady v jejich činnosti, a to v souladu s jednacími řády těchto orgánů.

2 Analýza vnějšího prostředí

PEST analýza

	Příležitosti	Hrozby
Politicko-legislativní faktory	<ul style="list-style-type: none">• nová primátorka	<ul style="list-style-type: none">• nestálá politická situace• nové nařízení, zákony• spadá pod magistrát města (nelze ovlivnit vše bez schválení magistrátu)
Ekonomické faktory	<ul style="list-style-type: none">• nové dotační programy	<ul style="list-style-type: none">• stěhování do okrajových částí Brna (vysoké nájemné)
Sociokulturní faktory	<ul style="list-style-type: none">• dobrá lokace budovy• zvyšování nabídky aktivit pro volný čas• zapojení studentů	<ul style="list-style-type: none">• nedůvěra v úředníky• neochota lidí komunikovat s úřadem
Technologické faktory	<ul style="list-style-type: none">• chatbot• interaktivní zastávky• SMART lavičky• obrazovky (nemocnice, tramvaje) na info	<ul style="list-style-type: none">• starší lidé – strach z nových technologií• absence lidskosti

3 Analýza vnitřního prostředí

3.1 Lidé

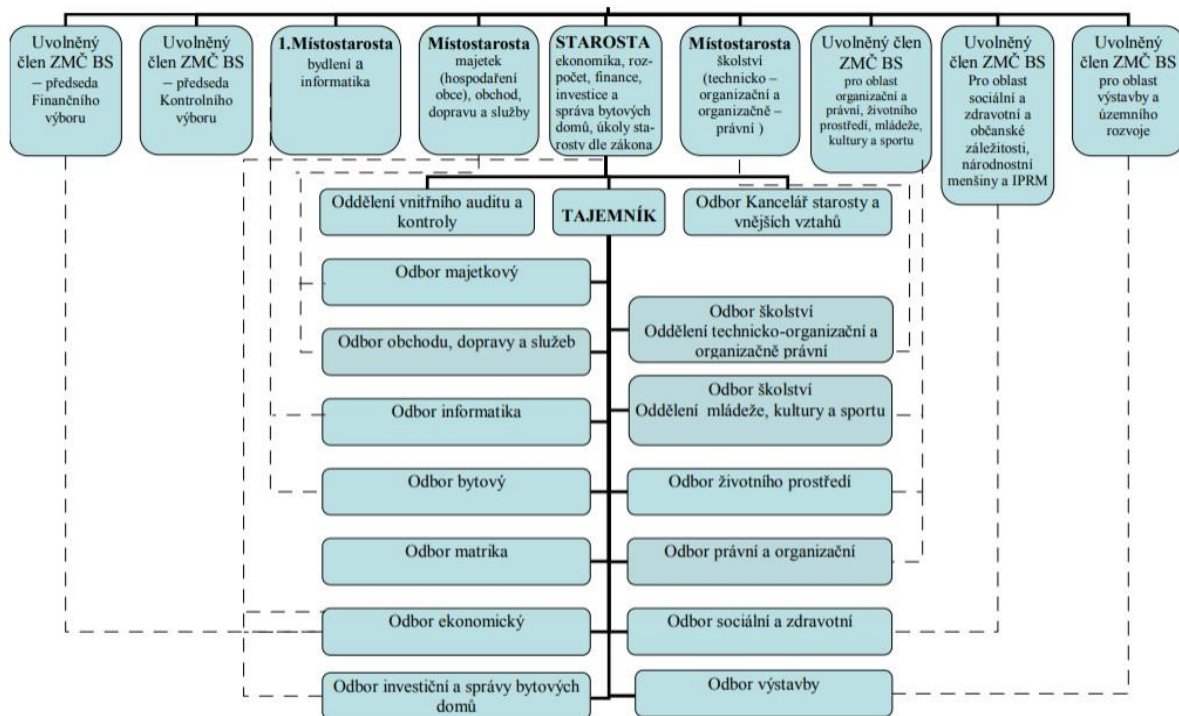
Úřad městské části je tvořen starostou, místostarosty, tajemníkem a zaměstnanci ÚMČ BS. V čele úřadu stojí starosta. Pro jednotlivé úseky činnosti má úřad zřízeny odbory, které se dále člení na oddělení a referáty.

3.2 Systém řízení Úřadu městské části Brno-střed

Systém řízení úřadu se skládá z těchto částí:

- Zastupitelstvo městské části Brno-střed
- Rada městské části Brno-střed
- starosta městské části Brno-střed
- místostarostové městské části Brno-střed
- uvolnění členové Zastupitelstva městské části Brno-střed
- Výbory zastupitelstva městské části Brno-střed
- Komise Rady městské části Brno-střed
- tajemník Úřadu městské části Brno-střed
- vedoucí odboru Úřadu městské části Brno-střed
- vedoucí oddělení Úřadu městské části Brno-střed
- vedoucí referátu Úřadu městské části Brno-střed

ORGANIZAČNÍ SCHEMA ÚMČ BRNO-STŘED



3.3 Struktura zaměstnanců Úřadu městské části Brno-střed

- celkem je na úřadu 336 zaměstnanců. (z toho 55 mužů a 281 žen),
- průměrný věk zaměstnanců ÚMČ BS je 44,6 let,
- průměrný věk mužů je 45,7 let,
- průměrný věk žen 43,5 let.

3.4 Komunikace

Nezbytnou součástí úspěšného fungování systému managementu je efektivní komunikace.

Standardní komunikace na ÚMČ BS se uskutečňuje prostřednictvím:

- porad vedení MČ BS, kterých se účastní se starosta, místostarostové, tajemník a případní hosté,
- měsíčních porad vedoucích pracovníků, hlavně za účasti tajemníka a vedoucích odborů, případně vedoucích oddělení/referátů a starosty, zde se prezentují výsledky, určují se úkoly a výhled na další období; z porad vznikají zápisy, které se publikují na intranetu,
- porad odborů, vždy po měsíčních poradách vedoucích pracovníků a podle aktuální potřeby; zde se hodnotí výsledky, řeší se organizační problémy, sleduje se plnění cílů a stanovují se priority na další období,
- operativních porad pracovníků, které jsou svolávány vedoucím příslušné organizační jednotky/pracovní skupiny v návaznosti na postup plnění a vzniklé problémy,
- hromadných e-mailů a intranetu, kde se pravidelně sdělují novinky, týkající se úřadu,
- osobní komunikace, e-mailu a telefonu.

Informace o porušení etických principů zaměstnanci mohou podávat prostřednictvím mailu, telefonicky nebo osobně tajemníkovi úřadu nebo manažeru systému managementu (MSM), Manažer SM zodpovídá za přešetření podnětů a zajištění projednání s odpovědnými pracovníky, kteří navrhnou způsob řešení.

Komunikace s klienty ÚMČ BS probíhá prostřednictvím:

- podatelny,
- datové schránky
- webových stránek (včetně formulářů),
- osobní komunikace,
- zpráv na sociálních sítích,
- protikorupční linky,
- e-mailu,
- telefonu.

Externí zainteresované strany mohou podávat podněty mimo jiné i prostřednictvím kontaktů uvedených na internetových stránkách <http://www.brno-stred.cz>. ÚMČ BS s nimi nakládá v souladu se směrnicí č. 13 – Přijímání, evidování a vyřizování petic, stížností a podnětů.

4 SWOT analýza

SWOT analýza byla vypracována pro celou městskou část Brno-střed.

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none">• odbornost na odborech• využívání skvělého umístění v rámci města• velká rozmanitost odborů	<ul style="list-style-type: none">• pomalá a méně častá komunikace s odbory a mezi nimi• velké rozdíly v odbornostech vedoucí k nepochopení a nezastupitelnosti• nedostatečné financování lidských zdrojů• zaměstnanci toho nemohou tolik měnit• většinou pravidelná fixní pracovní doba• malá informovanost zaměstnanců o novinkách z celého úřadu• nízká motivace zaměstnanců
Příležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none">• nové dotační programy• komunikace jednotlivých odborů s veřejností• propojení odborů mezi sebou (nová akce)• nová primátorka• dobrá lokace budovy• zvyšování nabídky aktivit pro volný čas• zapojení studentů• chatbot• interaktivní zastávky• SMART lavičky/sloupky• obrazovky (nemocnice, tramvaje) na info	<ul style="list-style-type: none">• nestálá politická situace• nové nařízení, zákony• časté změny v legislativě• spadá pod magistrát města (nelze ovlivnit vše bez schválení magistrátu)• stěhování do okrajových částí Brna• (vysoké nájemné)• nedůvěra v úředníky• neochota lidí komunikovat s úřadem• starší lidé – strach z nových technologií• absence lidskost• fluktuace zaměstnanců

5 Odbor sociální a zdravotní

Odbor sociální a zdravotní se člení na oddělení a referáty:

- Oddělení péče o dospělé
- Oddělení sociálně-právní ochrany dětí
 - Referát sociálně-právní ochrany dětí I
 - Referát sociálně-právní ochrany dětí II
 - Referát sociálně-právní ochrany dětí III
 - Referát sociálně-právní ochrany dětí IV

Odbor sociální a zdravotní plní úkoly obce v samostatné i přenesené působnosti. V oblasti přenesené působnosti *Oddělení péče o dospělé*:

- provádí či dokončuje výkon rozhodnutí v oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi, peněžitých dávek sociální péče;
- rozhoduje v 1. stupni správního řízení o ustanovení zvláštního příjemce důchodového pojištění v případech stanovených zákonem o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, dohlíží, jak zvláštní příjemce plní své povinnosti;
- podílí se na řešení problematiky obětí domácího násilí, v součinnosti s Policií ČR a MMB;
- zastupuje osobu, která není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce při uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby dle ust. § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon sociálních službách“);
- vykonává funkci opatrovníka u osob omezených ve svéprávnosti v případech, kdy byl ustanoven soudem. Na žádost soudu provádí dohled nad těmito osobami, kdy opatrovníkem byla soudem ustanovena jiná vhodná fyzická osoba;
- projednává v 1. stupni správního řízení přestupky na úseku sociální péče, zdravotnictví, sociálně právní ochrany dětí, lázeňství a na úseku ochrany zdraví před škodlivými účinky návykových látek;
- provádí kontroly dle ust. § 30 odst. 2 zákona č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek, ve znění pozdějších předpisů;
- zajišťuje pohřbení osob, pokud k úmrtí došlo na území MČ BS a jedná se o případ dle ust. § 5 odst. 1 zákona č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů;
- vymáhá náklady spojené se zajištěním sociálního pohřbu.

V samostatné působnosti *Oddělení péče o dospělé*:

- poskytuje ve spolupráci s městem sociální péči občanům; za tím účelem:
 - vyhledává občany, kteří potřebují sociální péči;
 - zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na území městské části;
 - zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území;

- spolupracuje s dalšími městskými částmi, obcemi, kraji a poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou.
- napomáhá ve spolupráci s městem zapojení těžce zdravotně postižených občanů do kulturního a společenského života prostřednictvím klubů pro seniory;
- podílí se na řešení otázek bydlení těžce zdravotně postižených a starých občanů, působí k překonávání nepříznivé životní situace občanů, kteří potřebují zvláštní pomoc, spolupracuje se zdravotnickým zařízením;
- zajišťuje vítání dětí, gratulace k životním výročím občanům v MČ BS;
- zajišťuje pohřbení osob, pokud k úmrtí došlo na území MČ BS (dle ust. § 5 odst. 1 zákona č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví a o změně některých zákonů);
- poskytuje sociální poradenství občanům.

V oblasti přenesené působnosti *Oddělení sociálně právní-ochrany dětí:*

- vykonává sociálně-právní ochranu dětí s výjimkou dětí v náhradní rodinné péči a další činnosti v souladu s příslušnými právními předpisy a mezinárodními smlouvami a úmluvami, kterými je Česká republika vázána.

V oblasti samostatné působnosti *Oddělení sociálně právní-ochrany dětí:*

- spolupracuje s MMB při výběru klientů umístěvaných do zařízení pro přechodný pobyt, popřípadě spolupracuje s dalšími obdobnými zařízeními poskytující pomoc rodinám s dětmi.
- v rámci prevence sociálně-patologických jevů se ve spolupráci s Policií ČR účastní nočních výjezdů zaměřených na kontroly mladistvých v hernách, restauračních zařízeních a na místech, kde se scházejí uživatelé drog.
- vytváří ve spolupráci s městem Brnem předpoklady pro kulturní, sportovní či zájmovou a vzdělávací činnost dětí.

6 SWOT analýza Odboru sociální a zdravotní

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • silný tým po odborné stránce, týmová práce • výborné osobní vztahy na pracovištích • fungující zastupitelnost pracovníků i přes odlišnou náplň práce • výrazná odborná i osobní podpora ze strany vedoucí odboru 	<ul style="list-style-type: none"> • vysoká fluktuace, nedostatek pracovníků • negativní public relations a prezentace oboru veřejnosti • problém s obsazováním funkčních míst do specializovaných agend • nízká délka praxe zaměstnanců • nadměrná pracovní zátěž, psychická zátěž, stres • nedostatečné finanční ohodnocení • vysoká míra odpovědnosti, obavy z pochybení • práce přesčas (nutná, ale neohodnocená) • chybějící prostor na regeneraci
Příležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> • systémová změna v rámci města Brna • nabývání sociální práce na pozornosti • zjednodušení pracovních procesů • vytvoření prostoru pro psychohygienu na pracovišti • sjednocení přestupkové agendy • sjednocení agendy výkonu procesního opatrovníka ve správním řízení MMB o zrušení trvalého pobytu • intenzivnější spolupráce se samosprávou radnice • rozšíření týmu pracovníků (právník, veř. opatrovník) • možnost čerpání přesčasových hodin v následujícím měsíci 	<ul style="list-style-type: none"> • celospolečenská nízká prestiž povolání soc. pracovníků • nedostatečné zaučování nových pracovníků a finanční ohodnocení • není zajištěna bezpečnost při práci s klientem • nemožnost systematické práce s rodinou • nezkušený pracovník = vysoké riziko pochybení • neexistence zákona o veřejném opatrovnictví • malé množství pracovníků - mužů • vysoký výskyt nakažlivých chorob • nezastupitelnost u právníka odboru

7 Společenská odpovědnost organizace/CSR aktivity

Zkratku CSR lze do češtiny přeložit jako Společenská odpovědnost firem nebo organizací. Jedná se o zcela dobrovolný závazek, kdy organizace/úřad zohledňuje specifické záležitosti v rámci organizace/úřadu a pomáhá tak nejen sobě, ale i široké veřejnosti, jako např. klientům, dodavatelům a dalším zainteresovaným stranám. Může se jednat například o třídění odpadu, minimalizaci používání jednorázových plastů, volnočasové aktivity pro veřejnost a zaměstnance atd.

CSR aktivity můžeme rozdělit do 3 skupin, které zahrnují oblast ekonomickou, sociální a environmentální. V ekonomické části jde hlavně o účinné kontrolní mechanismy pro optimalizaci výnosů ve prospěch obyvatel městské části. V oblasti environmentální lze pracovat na prohloubení péče o životní prostředí a zapojovat do tohoto procesu také širokou veřejnost. V sociální oblasti si pod CSR aktivitami můžeme představit silná protikorupční a antidiskriminační opatření.

Odbor sociální a zdravotní se nad rámec svých povinností zabývá následujícími CSR aktivitami:

- měření spokojenosti občanů
- poskytování informací občanům
- zpravodaj, letáky - sami si vytváří nebo seženou
- aktivní pozice na konferencích, školách v rámci projektů, sezení
- konference na různá témata (např. pozvánka od lékařů)
- přednášení na školách (VOŠ, VŠ, v rámci prevence mládeže
- pořádání konferencí přímo na odboru
- spolupráce s krajskou policií, soudci
- sociální pohřby – poradenství
- spolupráce na projektu obálky pro seniory
- akce pro seniory od 80 let a výše - jubilejní narozeniny
- jubilejní svatby
- vítání občánků
- intervize v rámci porady
- věnování se klientům i v neúřední hodiny
- nepřetržitá pohotovost po pracovní době
- nabízí možnost polovičních úvazků
- účast na akcích jako např. pomocné práce na Kamenném vrchu - úklid
- vyhledávání občanů, kteří potřebují sociální péči;
- zajištění dostupnosti informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území;
- spolupráce s dalšími městskými částmi, obcemi, kraji a poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci občanům, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a občanem.
- nápomoc ve spolupráci s městem k zapojení hendikepovaných občanů a seniorů do kulturního a společenského života, například prostřednictvím klubů pro seniory.
- řešení otázek bydlení starých občanů a občanů těžce zdravotně postižených v domech s pečovatelskou službou ve spolupráci s městem.

8 Cíle komunikační strategie

Komunikační strategie je určena pro podporu aktivit projektu Podpora rozvoje sociálních služeb na území městské části Brno-střed. Projekt je řešen z programu OPZ, výzvy 03_17_071.

Hlavním cílem uvedeného projektu je identifikovat další aktéry na poli sociální práce, s jejichž pomocí je možné efektivněji řešit konkrétní životní situace klientů. Propojením těchto aktérů do typologických skupin podle druhů jednotlivých situací by mělo dojít k vyšší efektivnosti sociální práce. Tyto zkušenosti by měli být popsány v katalogu služeb, který by měl být výsledným produktem projektu.

Aby bylo možné naplnit hlavní cíl projektu je potřeba zvolit vhodnou komunikaci s cílovými skupinami. Ta bude zvolena na základě přiřazení vhodných prostředků komunikace k jednotlivým cílovým skupinám. Tím bude zjištěno, jakým způsobem a prostředky je efektivní komunikovat s určitou cílovou skupinou.

Identifikace vhodných informačních toků bude provedena průzkumem formou dotazníkového šetření.

8.1 Cílové skupiny

Na cílové skupiny lze nahlížet z více pohledů a definovat je z pohledu tvorby strategie a dosažení cíle.

8.2 Seznam zainteresovaných stran

Zainteresované strany definují výčet všech cílových skupin sociálního odboru		
Externí	klienti příímí zákazníci veřejné správy, kteří si v rámci agend vyřizují své životní situace	rodiny s dětmi, osoby ohrožené sociálním vyloučením, zdravotně postižení nebo duševně nemocní, osoby s různým stupněm omezení způsobilosti k právním úkonům, osoby ohrožené rizikovým způsobem života, oběti trestné činnosti, agrese a domácího násilí, klienti centra denních služeb
	občané obce rozhodovací subjekty v samosprávě (volby, referendum)	
	občané okolních obcí/regionu	
	příspěvkové organizace	spolupracující aktéři v oblasti sociálních služeb
	zákazníci zřizovaných organizací v rámci samostatné působnosti	školy, sociální zařízení, technické služby, atd.
	další subjekty veřejné správy	
	dodavatelé služeb	
	partneři, média a další	

Interní	zaměstnanci	
	vedení úřadu	
	volení zástupci	

Pro účely komunikační strategie pro potřeby podpory a rozvoje sociálních služeb jsou definovány tyto cílové skupiny:

- *Široká veřejnost* – u široké veřejnosti je potřeba zvyšovat povědomí o sociálních problémech, které mohou nastat u potencionálních klientů. Cílem je, aby široká veřejnost vnímala, do jakých obtížných situací se mohou lidé dostat a aby široká veřejnost věděla, že jsou zde aktéři, kteří mohou pomoci tyto obtížné životní situace řešit. Cílem je, aby ze strany široké veřejnosti byl upozorněn sociální odbor nebo další aktéři sociálních služeb o tom, že se někdo nalézá v obtížné životní situaci.
- *Odborná veřejnost* – u odborné veřejnosti se předpokládá dosažení stejného cíle, jako u veřejnosti laické (široké), jen s tím rozdílem, že osoby, spadající do této kategorie by měly být schopny rozeznat i skrytější signály obtížných životních situací. Máme tím na mysli např. šikanu, týrané děti, poruchy příjmu jídla apod. Za odbornou veřejnost považujeme typicky zaměstnance školských zařízení.
- *Spolupracující aktéři v oblasti sociální práce* – jedná se o důležitou cílovou skupinu projektu Rozvoje sociální práce na Brně-střed. Aby projekt mohl být úspěšný, je potřeba nastavit dobrou vzájemnou komunikaci mezi aktéry a také mezi odbornými skupinami, které se budou utvářet podle typologie jednotlivých řešených případů. Pokud budou aktéři sociálních služeb spolu dobře komunikovat při řešení jednotlivých případů, zvýší se tím výrazně efektivita dosažených výsledků a pozitivních dopadů na klienta.
- *Klienti* – společně s cílovou skupinou spolupracujících aktérů v oblasti sociální práce, je to nejdůležitější cílová skupina projektu. Smyslem projektu je, aby se klienti dozvěděli o možnostech, kam se mohou obrátit se žádostí o pomoc a také o tom, že na řešení jejich situace se může podílet koordinovaná skupina aktérů sociální práce.
- *Účastníci komunitního plánování* – v rámci komunitního plánování je nutná spolupráce uživatelů sociálních služeb, jejich zadavatelů a jejich poskytovatelů.

Základní listina komunitního plánování sociálních služeb ve městě Brně uvádí, že:

Principy metody komunitního plánování vyjadřují hodnoty, které přináší metoda komunitního plánování a ke kterým je potřeba se v praxi plánování sociálních služeb vztahovat. Hodnoty zachycené v principech odlišují metodu komunitního plánování od jiných plánovacích postupů, především:

- důrazem na aktivní roli uživatelů sociálních služeb a zastoupení jejich zájmů v procesu plánování;
- zapojením širokého okruhu lidí a spolupracovníků do tvořivé práce;
- opakovaným ověřováním závěrů a přáním lidí;
- důrazem na vyjednávání a zplnomocnění veřejnosti kontrolovat postup rozhodování i uskutečňování.

8.3 Cílová skupina pro marketingový průzkum

Pro potřeby průzkumu, formou dotazníkového šetření byly, po poradě s odborníky z FSS MU ne průzkumy veřejného mínění, zvoleny tyto cílové skupiny:

- Osoba v krizi
- Senior
- Osoba se zdravotním postižením
- Rodina s dětmi

Cílové skupiny byly vybrány jako typologicky vhodné z pohledu stanovení komunikační strategie. Dalšími atributy, které budou vyhodnocovány, bude pohlaví, věk, vzdělání, upřesnění řešené věci, přístup k informačním zdrojům atd.

Dotazníkové šetření bude probíhat u klientů, kteří přijdou na náš sociální odbor. Podle doporučení odborníků z FSS MU je potřeba provést dotazování alespoň u 300 osob, aby referenční vzorek mohl být verifikován.

Pro potřeby komunikační strategie budou vyhodnoceny zejména odpovědi na otázky:

- Jaké informační zdroje ve vztahu k sociálnímu odboru nejčastěji využíváte?
- Který návrh pro zlepšení komunikace mezi sociálním odborem a občanem/klientem byste nám doporučil?
- Vyhledal jste předem informace o činnostech sociálního odboru?
- Máte dostatečné informace o poskytovaných službách/činnostech sociálního odboru?

8.4 Prostředky vnější komunikace

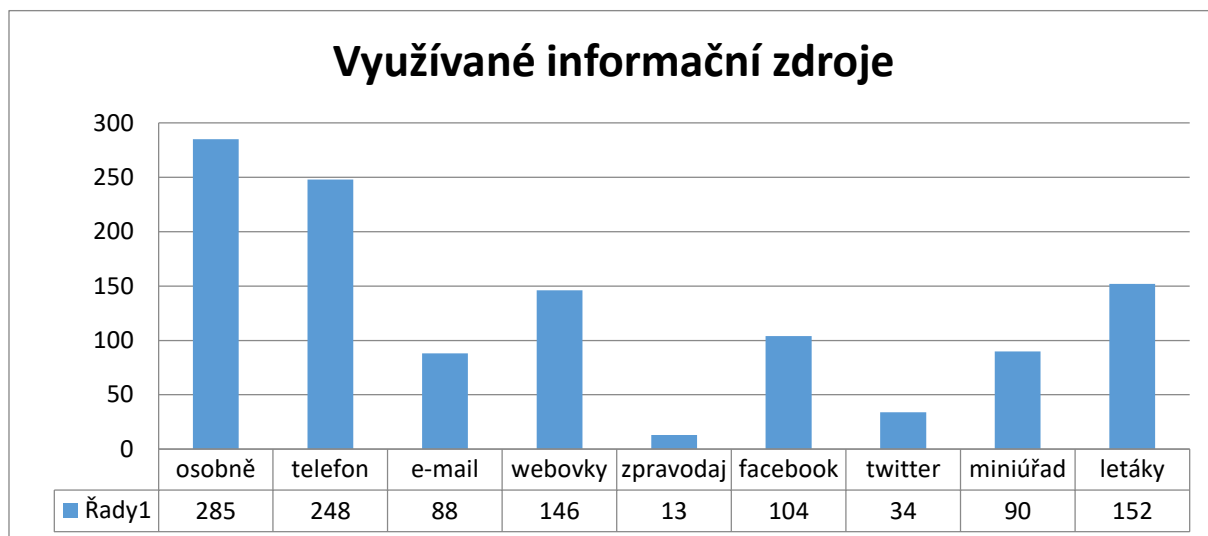
Mezi základní prostředky vnější komunikace sociálního odboru patří:

- webové stránky městské části
- popis životních situací na webových stránkách
- standardy sociální práce, zveřejněné na webových stránkách
- podatelna
- datová schránka
- protikorupční linka
- facebookové stránky městské části Brno-střed
- poradenské centrum úřadu městské části Miniúřad
- osobní kontakt
- telefonický kontakt
- zpravodaj městské části
- setkávání s občany v rámci komunitního plánování
- letáčky a tištěné informační kampaně
- e-mailová komunikace
- Twitter

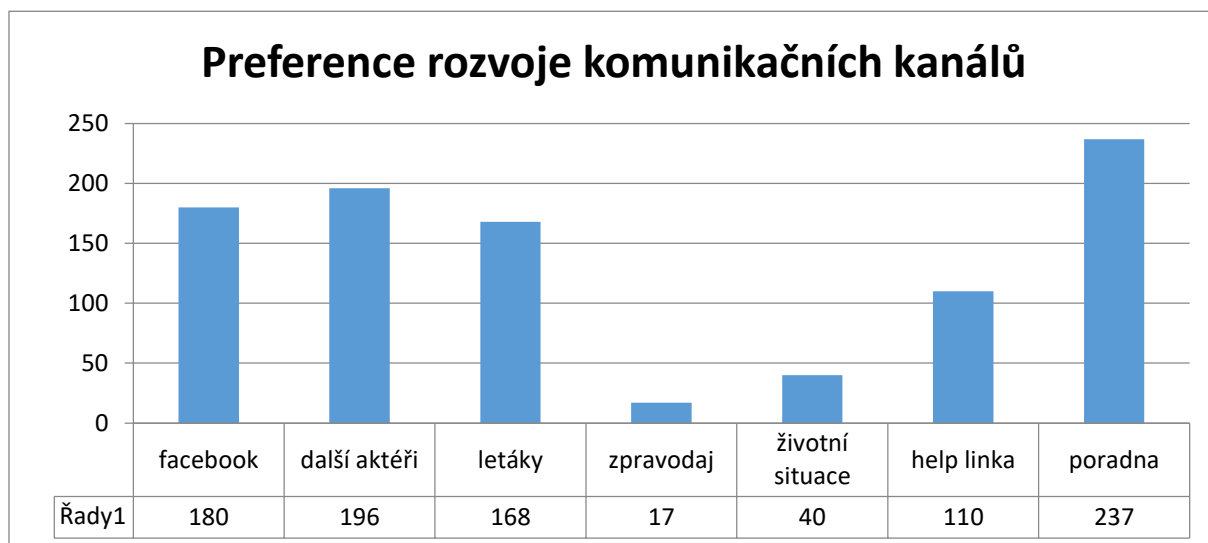
8.5 Průzkum – dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření proběhlo formou přímého dotazování klientů, kteří navštívili sociální odbor.

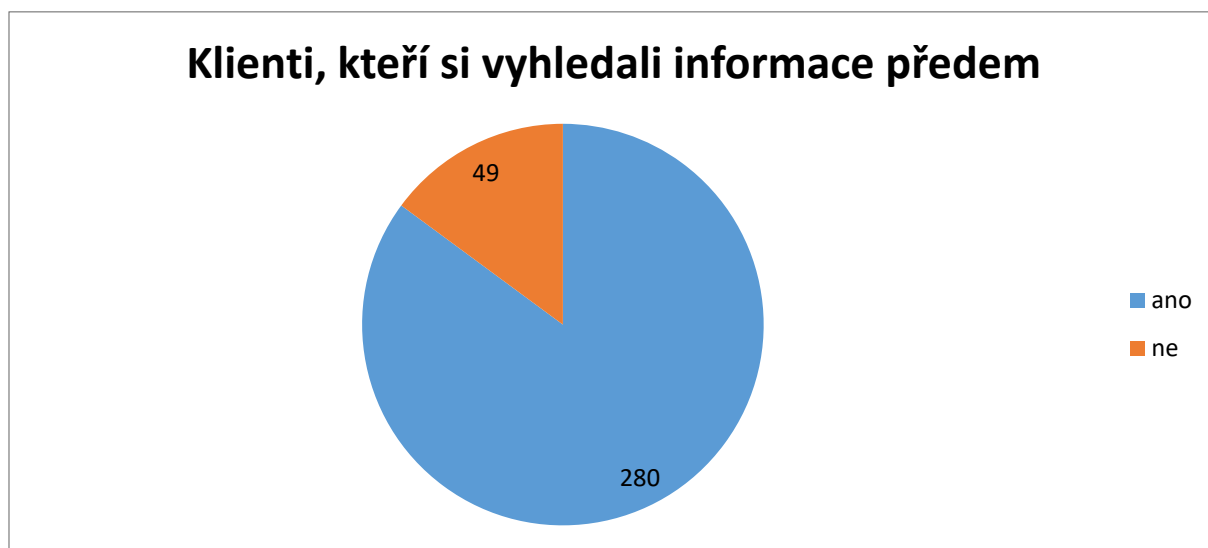
Otázka č. 1: Jaké informační zdroje ve vztahu k sociálnímu odboru nejčastěji využíváte?



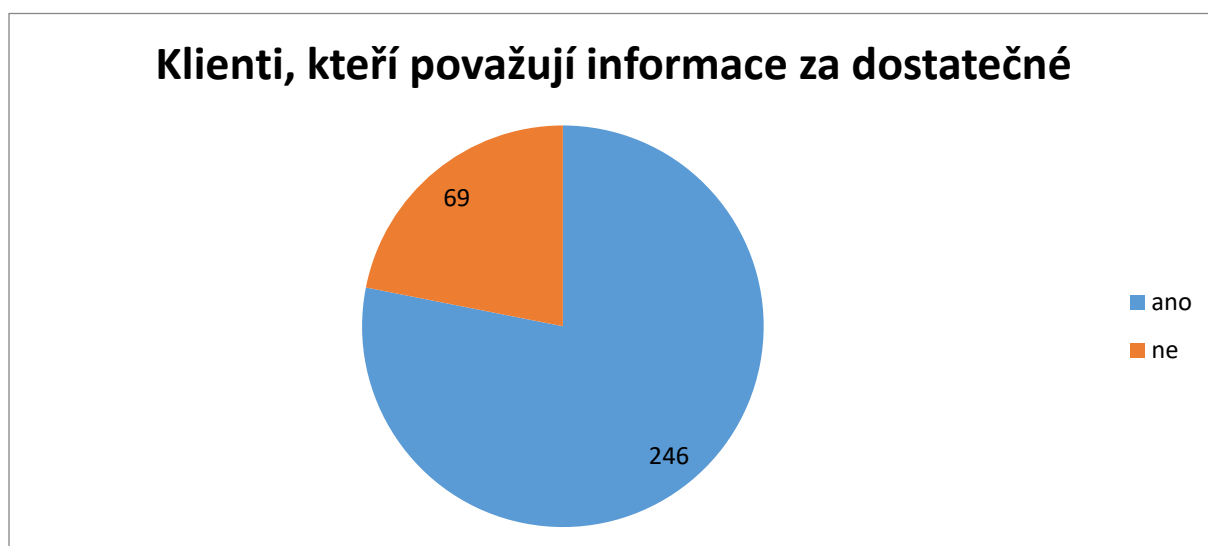
Otázka č. 2: Který návrh pro zlepšení komunikace mezi sociálním odborem a občanem/klientem byste nám doporučili?



Otázka č. 3: Vyhledal jste předem informace o činnostech sociálního odboru?



Otázka č. 4: Máte dostatečné informace o poskytovaných službách/činnostech sociálního odboru?



Průzkum formou osobního dotazníkového šetření proběhl mezi 339 respondenty.

Z průzkumu vyplývá, že klienti sociálního odboru upřednostňují osobní či telefonickou komunikaci, dále čerpají informace z webových stránek, facebooku, poradny Miniúřad a letáků.

Klienti dále doporučují rozvíjet předávání informací pomocí dalších aktérů sociálních služeb, help linky, poradny a facebooku.

Zájem o vyhledání informací před návštěvou sociálního odboru je značný.

Většina klientů považuje informace získané předem za dostatečné. Nicméně skupina, které některé informace chyběly je poměrně značná.

8.6 Shrnutí

Klienti mají zájem vyhledávat a získávat informace předem. Dostupnosti informací je tedy potřeba věnovat velkou pozornost. Je také potřeba dále sledovat, o které informace mají klienti zájem a podle toho informace doplňovat a aktualizovat tak, aby byly co nejkomplexnější.

Zajímavé je, že velká skupina klientů doporučila k dalšímu rozvoji možnost získávání informací, prostřednictvím dalších aktérů sociálních služeb. To odpovídá záměru a cílům projektu Rozvoje sociální práce na území městské části Brno-střed. Průzkum potvrdil, že vzájemné propojování aktérů sociálních služeb do skupin a jejich koordinace, pokud bude podpořena společným předáváním informací klientům, může zvýšit dostupnost informací pro klienty.

9 Návrhová část komunikační strategie

9.1 Návrhová část pro jednotlivé cílové skupiny

Před formulací návrhové části je dobré si připomenout cíle komunikační strategie, aby návrhová část mohla být formulována tak, aby bylo dosaženo těchto cílů.

Cíle komunikační strategie jsou:

Hlavním cílem uvedeného projektu je identifikovat další aktéry na poli sociální práce, s jejichž pomocí je možné efektivněji řešit konkrétní životní situace klientů. Propojením těchto aktérů do typologických skupin podle druhů jednotlivých situací by mělo dojít k vyšší efektivnosti sociální práce. Tyto zkušenosti by měli být popsány v katalogu služeb, který by měl být výsledným produktem projektu.

Aby bylo možné naplnit hlavní cíl projektu je potřeba zvolit vhodnou komunikaci s cílovými skupinami. Ta bude zvolena na základě přiřazení vhodných prostředků komunikace k jednotlivým cílovým skupinám. Tím bude zjištěno, jakým způsobem a prostředky je efektivní komunikovat s určitou cílovou skupinou.

- **Široká veřejnost**

Široká veřejnost by měla být hlavně informována o obtížných životních situacích, do kterých se lidé mohou dostat a o poskytovatelích sociálních služeb, kteří mohou s jejich řešením pomoci. Zvýšení povědomí veřejnosti může přispět k tomu, že mohou poskytovatele sociálních služeb upozornit na osoby ve svém okolí, které potřebují pomoci a také tyto osoby nasměrovat na správného poskytovatele sociálních služeb.

Na základě provedeného průzkumu i zkušeností našeho Oddělení vnějších vztahů se jako vhodným prostředkem jeví předávání informací ve veřejném prostoru. Tato forma dlouhodobě nejlépe oslovuje širokou veřejnost. Doporučujeme instalovat propagační výstavu infopanelů, které budou umístěny ve veřejném prostoru.

- **Odborná veřejnost**

Nejširší část odborné veřejnosti tvoří zaměstnanci školských zařízení. Městská část Brno-střed je zřizovatelem asi 40 příspěvkových organizací, především mateřských a základních škol. Pracovníci těchto školských zařízení by měli být do větší míry školeni a měli by jim být předávány informace o možných obtížných situacích, které by mohli u svých žáků identifikovat. Jako vhodný prostředek se jeví předávání informací na pravidelných poradách s řediteli těchto zařízení, které organizuje náš Odbor školství.

- **Spolupracující aktéři v oblasti sociální práce**

Pokud dojde k naplnění hlavního cíle projektu Podpory rozvoje sociálních služeb na území městské části Brno-střed a dojde ke koordinovanému propojení aktérů sociálních služeb, kteří budou spolupracovat při řešení potřeb klienta, měli by informace o tomto poskytovat všichni aktéři. Jako vhodným prostředkem se jeví vytvoření katalogu služeb, který by měl tištěnou i elektronickou podobu.

- **Klienti**

Klienti tvoří cílovou skupinu, na kterou by aktivity projektu Podpory rozvoje sociálních služeb na území městské části Brno-střed měly mít největší dopad. Máme tím na mysli aktivitu koordinovaného propojení aktérů sociálních služeb, kteří budou spolupracovat při řešení potřeb klienta. Klienti by o tomto měli dostat informace. Z průzkumu vyplynulo, že velká část klientů si vyhledává informace předem. Proto se jako vhodným prostředkem jeví vytvoření katalogu služeb, který bude mít nejen tištěnou, ale i elektronickou podobu. Vhodným prostředkem jak na katalog služeb upozornit mohou být letáky.

- **Účastníci komunitního plánování**

Účastníci komunitního plánování by měli pomoci lépe nasměřovat prostředky sociální práce k dosažení očekávaných cílů. Účastníci komunitního plánování (uživatelé, zadavatelé a poskytovatelé) by měli formulovat očekávání, cíle, prostředky k jejich dosažení a zejména by měli poskytovat zpětnou vazbu o tom, zda je očekávaných cílů dosaženo. Jako vhodným prostředkem se jeví veřejné projednávání komunitních témat za přítomnosti facilitátora. V projektu Podpory rozvoje sociálních služeb na území městské části Brno-střed je tento prostředek popsán jako kulatý stůl za účasti veřejnosti. Doporučujeme tento prostředek realizovat. Vhodným způsobem jak upozornit zejména širokou veřejnost na možnost zapojit se do komunitního plánování, mohou být letáky, kterými bude cíleně oslovena veřejnost z určité oblasti.

9.2 Shrnutí návrhové části

Z návrhové části vyplývá, že je potřebné:

- zvýšit povědomí široké veřejnosti o obtížných životních situacích, do kterých se mohou lidé dostat a o tom, že jsou zde poskytovatelé sociálních služeb, kteří jim mohou tyto situace pomoci řešit. Je potřeba zvolit vhodný prostředek;
- na základě propojení našeho sociálního odboru s dalšími aktéry sociálních služeb, vytvořit informace o tom, že životní situace klientů mohou být řešeny společným a vzájemně provázaným postupem více poskytovatelů sociálních služeb. Jak vyplývá z provedeného průzkumu, tato informace by měli poskytovat všichni spolupracující aktéři sociálních služeb. Vhodným prostředkem může být společný katalog služeb.

9.3 Cíle návrhové části komunikační strategie

Zvýšit povědomí široké veřejnosti o obtížných životních situacích, do kterých se lidé mohou dostat a o poskytovatelích sociálních služeb, kteří mohou s jejich řešením pomoci.

Zvyšovat kompetence odborné veřejnosti pro identifikaci obtížných životních situací jejich klientů.

Vytvořit katalog služeb v tištěné i elektronické podobě, který bude poskytovat informace o možné koordinované spolupráci s poskytovateli sociálních služeb.

Realizovat setkání (kulaté stoly) s účastníky komunitního plánování.

Vytvořit a předat klientům a účastníkům komunitního plánování letáčky, upozorňující na možnost využít katalog služeb.

Cílová skupina / prostředek	Číslo cíle	Výstava infopanelů	Porady ředitelů školských zařízení	Katalog služeb	Letáky	Kulatý stůl
Široká veřejnost	1					
Odborná veřejnost	1, 2					
Spolupracující aktéři	3					
Klienti	1, 3					
Účastníci KP	1, 4					

9.4 Prostředky

- **Výstava infopanelů**

Výstava infopanelů by měla spočívat v instalaci infopanelů na frekventovaných veřejných místech na území Brno-střed. S ohledem na centrální polohu městské části, doporučujeme instalovat panely na centrálních plochách, např. náměstí Svobody, Moravské náměstí, Zelný trh, ulice Česká, ulice Masarykova. Také je vhodné využít pro instalace konání různých kulturních akcí, doporučujeme např. Letní kino Brno-střed na nádvoří radnice.

Infopanely by měli obsahovat obrazovou a textovou část, jejíž pomocí bude dosaženo cíle číslo 1, tj. zvýšit povědomí široké veřejnosti o obtížných životních situacích, do kterých se lidé mohou dostat a o poskytovatelích sociálních služeb, kteří mohou s jejich řešením pomoci.

- **Předávání informací na poradách ředitelů školských zařízení**

Prostřednictvím porad ředitelů a ředitelů školských zařízení na území Brno-střed budou sdělovány informace o tom, že při řešení nejčastěji se vyskytujících obtížných životních situací školní mládeže, může být využito koordinovaného postupu více aktérů sociálních služeb. Ředitelé by si měli být této možnosti vědomi a při kontaktování poskytovatele sociální služby tento koordinovaný postup vyžadovat. Při získávání dalších informací a koordinovaných postupech poskytovatelů sociálních služeb, mohou využívat katalog služeb.

- **Katalog služeb**

Základní prostředek komunikace, který mohou využívat všechny cílové skupiny. Z průzkumu vyplynulo, že informace předem si zjišťuje velká část aktérů cílových skupin. Katalog služeb by měl být nejen tištěný, ale také elektronický. Tím bude on-line dostupný všem cílovým skupinám a také bude snadnější jeho aktualizace. U elektronického katalogu služeb je také možné sledovat a monitorovat, jaké typy životních situací jsou nejvíce navštěvovány a tyto potom mohou být dále propracovávány a strukturovány.

- **Kulatý stůl za účasti veřejnosti**

Prostřednictvím kulatých stolů s účastí veřejnosti by měly být naplňovány principy komunitního plánování. Účastníci z řad veřejnosti by měli být na tyto kulaté stoly zváni prostřednictvím letáků, protože ty je možné cíleně doručit potencionálním účastníkům z přesně vymezeného území. Využít se také dají pozvánky přes Facebookové skupiny, ale ty zatím nejsou vytvořeny.

Na základě z jiných veřejných projednávání na městské části Brno-střed, zejména při participativním rozpočtu a zavádění rezidentního parkování, doporučujeme, aby tyto kulaté stoly řídil odborný facilitátor. Tím bude zajištěno, že bude naplněn cíl kulatého stolu.

- **Letáky**

Tištěné letáky by měly plnit hlavně funkci upozornění na katalog služeb a pozvánek na kulaté stoly v rámci komunitního plánování.

Z provedeného dotazníkového průzkumu vyplynulo, že klienti mají zájem získávat informace i prostřednictvím dalších aktérů sociální práce. Letáky by tedy měly být koncipovány tak, aby je mohli využít i další poskytovatelé sociálních služeb. Měly by tedy být obsahově zaměřeny na druh poskytované koordinované sociální služby a ne na jeho konkrétního aktéra, který letáčky bude distribuovat.

9.5 Marketingový výzkum, zpětná vazba a zlepšování komunikační strategie

Komunikační strategie by měla být dále zlepšována. Toho lze nejlépe dosáhnout ověřením naplnění stanovených cílů a vyhodnocení účinnosti zvolených prostředků komunikace. Proto doporučujeme ke konci monitorovacího období projektu Podpory rozvoje sociálních služeb na území městské části Brno-střed, provést znovu dotazníkové šetření.

Cílem dotazníkového šetření by mělo být zodpovězení otázek:

Zda došlo ke zvýšení povědomí široké i odborné veřejnosti o obtížných životních situacích a o tom, pomocí jakých poskytovatelů je možné je řešit?

Zda více klientů považuje informace, získané před návštěvou sociálního odboru za dostatečné?

Zda klienti vědí o možnosti koordinovaného řešení jejich životní situace s více poskytovateli sociálních služeb.

Zda vytvoření katalogu služeb a koordinace společných postupů poskytovatelů sociálních služeb, vedlo ke zvýšení efektivnosti sociální práce na území Brno-střed?

Dotazníkové šetření by mělo být určeno klientům sociálního odboru a další poskytovatelům sociálních služeb.

Na základě tohoto dotazníkového šetření bude možné vyhodnotit míru dosažení cílů projektu Podpory rozvoje sociálních služeb na území městské části Brno-střed.

Dotazníkové šetření by se mělo také zaměřit na náměty na možné další zlepšování sociální práce na území Brno-střed a na zlepšování komunikační strategie s cílovými skupinami.