



Koncepce komunikace
a spolupráce
města Litoměřice

1 Úvod

Kvalitní komunikace a intenzivní spolupráce veřejné správy s obyvateli města patří mezi základní pilíře kvalitního a udržitelného rozvoje měst a obcí. Průběžné zjišťování potřeb obyvatel a jejich zapracování do aktuálních rozhodnutí či střednědobých či dlouhodobých koncepcí a vizí města má nejenom vliv na kvalitu a efektivitu veřejné správy města, ale posiluje také sounáležitost obyvatel a ochotu se podílet na veřejném i politickém životě ve městě či regionu.

Smyslem tohoto dokumentu je definovat priority města v následujících dvou oblastech:

- a) **Proklientské orientace úřadu** – popisující a charakterizující způsoby jednání s jednotlivými občany při řešení jeho/jejích individuálních problémů a
- b) **Kvalitní komunikace veřejné správy s obyvateli** – s občany a jejich uskupeními, s médii a dalšími institucemi a cílovými skupinami, popisující a charakterizující postupy a způsoby informování těchto skupin a institucí, získávání jejich podnětů a způsoby konzultací s nimi ať již v obecné rovině či týkající se konkrétního problému.

2 Principy komunikace města s občany

Kvalitní komunikace města s občany je naplňována následujícími principy:

- a) Veřejná správa musí s občany komunikovat průběžně, čímž zvyšuje důvěryhodnost úřadu a porozumění obyvatel jednotlivým aspektům rozhodování města. Opačný přístup vede k pasivitě obyvatel, nedorozumění a nesouhlasu s vedením města.
- b) Do realizace Koncepce komunikace a spolupráce města Litoměřice s občany musí být zapojeni všichni pracovníci městského úřadu i politické vedení města, neboť právě oni jsou hlavními činiteli podoby politického a administrativně správního rozvoje města.
- c) Rozhodnutí města mají být konzultována s dotčenou skupinou obyvatel (celého města či pouze skupinou obyvatel) před tím, než jsou schválena. Projednávaný návrh by měl odrážet potřeby dotčené skupiny obyvatel. Porušení tohoto principu vede ke vzniku konfliktu a komunikačních bariér.

3 Průběžná komunikace

Největším problémem je pro město udržet pozornost a důvěru obyvatel. Lidé se často o veřejné dění nezajímají jenom proto, že o něm nic neví. Z tohoto důvodu je zásadní průběžná komunikace města s občany.

Pro průběžnou komunikaci jsou využívány následující nástroje:

- a) Poskytování informací na základě zákona
- b) Webové stránky města (www.litomerice.cz)
- c) Sociální média
- d) Radniční zpravodaj
- e) Mobilní rozhlas (<https://litomerice.mobilnirozhlas.cz/>)
- f) Aplikace KOMPLAN Litoměřice
- g) Výroční zpráva města
- h) Městský YouTube kanál
- i) Veřejné diskusní fórum: Desatero priorit města Litoměřice (<https://zdravemesto.litomerice.cz/>)
- j) Setkání s podnikateli – Podnikatelské/HR fórum
- k) Elektronická úřední deska
- l) Regionální média

Poskytování informací na základě zákona

Všechny připravované materiály města, které podléhají ustanovením zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění jsou veřejně přístupné.

Informace týkající se životního prostředí se zpřístupňují na základě zákona č. 123/1998 Sb., právo na informace o životním prostředí, v platném znění. Na vyžádání se takové materiály poskytnou všem, kdo o ně projeví zájem. Nebudou poskytnuty pouze ty materiály, u kterých to zakazuje zákon. Pokud nemá dotazovaný orgán města požadovanou informaci k dispozici, je povinen na tuto skutečnost žadatele upozornit s tím, že jej odkáže na orgán, který je schopen tuto informaci poskytnout.

Webové stránky

Webové stránky města patří společně s Radničním zpravodajem a sociálními sítěmi mezi hlavní nástroje komunikace.

Za provoz webových stránek odpovídají kolegyně a kolegové odboru správního, oddělení ICT.

Za aktuální informace odpovídají vedoucí jednotlivých odborů města, organizační složky a tajemník.

Za obsah informací odpovídají kolegyně a kolegové odboru komunikace, marketingu a cestovního ruchu.

Další webové stránky:

- a) www.komplanlitomerice.cz Stránka komunitního plánování města Litoměřice s přehledem sociálních a zdravotních služeb ve městě. V roce 2019 navštívilo stránky 5583 uživatelů.
- b) www.zdravemesto.litomerice.cz Stránka mapující aktivity města a městského úřadu v oblasti udržitelného rozvoje spadající do Místní Agendy 21 a Národní sítě Zdravých měst ČR. Webové stránky slouží k informování veřejnosti o tématu udržitelného rozvoje a aktivitách města v 10 oblastech udržitelného rozvoje včetně participativních aktivit města směrem k obyvatelům.
- c) www.litomerice-info.cz Stránka, kterou spravuje úsek marketingu a informační centrum odboru komunikace, marketingu a cestovního ruchu. Je zaměřena na informace o atraktivitách, kulturních akcích ve městě, poskytovaných službách, ubytování, nabídce restaurací, zábavě, tipech pro volný čas apod. Stránka existuje i v jazykových mutacích – angličtině a němčině, i když v omezenějším rozsahu. Pořadatelé akcí ve městě mohou zveřejňovat informace o svých akcích zdarma. Návštěvnost webu je průměrně 10 000 unikátních uživatelů měsíčně.
- d) další webové stránky města, k projektům a dalším dílčím aktivitám města.

Sociální média

V současné době zásadní úlohu při komunikaci a dialogu veřejné správy s občany hrají i sociální média. Město Litoměřice má svůj facebookový profil, který má k červnu 2020 celkem 4 850 sledujících uživatelů/uživatelék.

Radniční zpravodaj

Radniční zpravodaj vydává Město Litoměřice. Šéfredaktorkou zpravodaje je vedoucí odboru Komunikace, marketingu a cestovního ruchu Městského úřadu Litoměřice.

Město Litoměřice má od roku 2015 zpracovaná pravidla pro vydávání zpravodaje. Má redakční radu. <https://www.litomerice.cz/radnicni-zpravodaj>

Mobilní rozhlas

Město Litoměřice od roku 2017 využívá pro rozesílku informací o kulturních akcích, uzavírkách a dalších důležitých sdělení. <https://litomerice.mobilnirozhlas.cz/>

Za obsah informací odpovídají kolegyně a kolegové odboru komunikace, marketingu a cestovního ruchu.

Aplikace KOMPLAN Litoměřice

Jedná se o aplikaci, která slouží jako rozcestník pro občany, kteří potřebují sociální či zdravotní služby.

Aplikace je určena pro chytré telefony.

Za aktuální informace odpovídá vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví.

Za obsah informací odpovídají kolegyně a kolegové odboru sociálních věcí a zdravotnictví.

Výroční zpráva města

Interaktivní výroční zpráva je vydávána od roku 2017. Tato je umístěna na webových stránkách města. Inovativní přístup ocenilo Ministerstvo vnitra zařazením výroční zprávy mezi příklady dobré praxe v rámci soutěže Přívětivý úřad. <https://www.litomerice.cz/vyrocnizprava>

Za aktuální informace odpovídají vedoucí jednotlivých odborů města, organizační složky a tajemník.

Za obsah informací odpovídají kolegyně a kolegové odboru komunikace, marketingu a cestovního ruchu.

Městský YouTube kanál

Na základě smlouvy a výběrového řízení pořizuje město Litoměřice ve spolupráci z regionální TV Litomericko24 okolo osmy reportáží za týden z akcí města/úřadu a příspěvkových organizací města. <https://www.litomerice.cz/televizni-zpravodajstvi>

Za aktuální informace odpovídají vedoucí jednotlivých odborů města, organizační složky a tajemník.

Za obsah informací odpovídají kolegyně a kolegové odboru komunikace, marketingu a cestovního ruchu.

Veřejné diskusní fórum: Desatero priorit města

Město Litoměřice realizuje agendu Zdravé město. Zdravé město je prestižní označení pro město (dobrá vizitka a známka kvality), které je aktivně zapojeno do projektu Zdravé město, který iniciovala Světová zdravotnická organizace WHO.

Všechna Zdravá města spojuje především myšlenka kvalitnějšího, zdravějšího a spokojenějšího života svých občanů. Proto se intenzivně zabývají všemi oblastmi života, které mohou mít vliv na zdraví a pohodu obyvatel (životním a sociálním prostředím, rozvojem města).

V České republice jde o mezinárodně certifikovanou asociaci Národní síť zdravých měst, poskytuje členským municipalitám cenné informace k finančním zdrojům, zprostředkovává spolupráci s odbornými partnery, vzdělává pracovníky úřadů v oblasti udržitelného rozvoje, strategického řízení atd. a v neposlední řadě také propaguje úspěšné aktivity města na celonárodní úrovni.

Město Litoměřice je oficiálně členem Národní sítě Zdravých měst od roku 2002 a prostřednictvím realizace projektu Litoměřice – Zdravé město se snaží dohodnout ve spolupráci s obyvateli o jeho rozvoji, místě, kde se bude kvalitně a bezpečně žít.

V rámci projektu Litoměřice – Zdravé město probíhá celoročně řada celostátních kampaní jako např. Den Země, Národní dny bez úrazu, Světový den bez tabáku, Evropský týden mobility, Dny Zdraví a otevřené veřejné diskuse k problémovým a rozvojovým oblastem města např. kulaté stoly, panelové diskuse a veřejné fórum Desatero priorit.

<https://zdravemesto.litomerice.cz/>

Setkání s podnikateli – Podnikatelské/HR fórum

Jedná se o tzv. snídaně s tajemníkem a vedoucími příslušných odborů, kterého se účastní tajemník úřadu. Vedoucí odborů, podnikatelé a personální manažeři okolních a místních firem.

Setkání jsou plánována jednou za měsíc a pozvánka je distribuována prostřednictvím Mobilního rozhlasu.

Elektronická úřední deska

Jedná se o celkem dvě obrazovky umístěné v podloubí radnice (Mírové náměstí 15/7) a jedna obrazovka umístěná ve vestibulu nemocnice (Nemocnice Litoměřice, a.s.), které mohou občané obsluhovat dotykově.

Regionální média

Vedle zpravodaje, působí v regionu města Litoměřice i další média, která informují o místním politickém, kulturním, sportovním i společenském dění. Mezi tato média patří periodikum Litoměřický deník, který je vydáván tištěnou formou a má i svou internetovou platformu.

Informace o dění v Litoměřicích lze získat i v krajských přílohách MF dnes, Serveru idnes.cz. atd.

Z regionálních televizních kanálů je důležitým zdrojem informací Vaše Litoměřicko24.cz, a z rozhlasových Český rozhlas Sever.

4 Proklientská orientace úřadu

Proklientská orientace úřadu popisuje způsoby jednání mezi kolegyněmi a kolegy úřadu a jednotlivými občany při řešení jejich individuálních problémů.

Jednání úřadu vůči občanovi musí naplňovat určité standardy. Úředník je představitelem demokratické správy a jeho úkolem je občanovi pomáhat s vyřizováním určité, jemu příslušící, agendy. Krom toho, že by měl být odborně způsobilý danou agendu řešit (tzn. rozumět a znát), musí být schopen takového jednání a komunikace, které nevytváří mezi úřadem a občanem zbytečné bariéry ztěžující řešení dané agendy. Takové bariéry v komunikaci často vznikají následkem nezdvořilosti, nedostatečného taktu, stereotypů, předsudků, ale i špatným uspořádáním prostoru a času.

4.1 Proklientskou orientaci města a úřadu lze hodnotit různými způsoby

Město Litoměřice zahájilo vstupem do Národní sítě zdravých měst proces, jehož nedílnou součástí je komunikace s veřejností a pravidelné sledování spokojenosti obyvatel. Od roku 2007 je pak prováděno cca každé 3 roky (2007, 2011, 2014, 2017) standardizované šetření spokojenosti obyvatel s využitím indikátorů ECI (European Common Indicators). Výsledky tohoto šetření jsou porovnatelné s městy v ČR a EU.

Trend vývoje spokojenosti lze doložit jednotlivými zprávami. CI2, o.p.s. a její výsledkový portál nabízí výsledky sledování indikátorů ECI a místně specifických indikátorů ve městech ČR. Jedná se zejména o města, která dlouhodobě spolupracují s CI2, o.p.s. nebo mají sama zájem zde publikovat výsledky indikátorů.

Portál obsahuje základní srovnání nejdůležitějších indikátorů a jejich výsledků od roku 2003, kdy česká města začala indikátory sledovat, do současnosti.

<http://indikatory.ci2.co.cz/cs/eci>

Výsledky město a úřad porovnává i s analýzou Indexu Participace (2015–2016) společností Institute for democracy 21 jsme byly zařazeni na 7. místo (ze 42 zkoumaných municipalit), kde jsme získaly 64 bodů. https://www.litomerice.cz/images/strategickedokumenty/INDEX_PARTICIPACE_2015-2016.pdf a s analýzou „Profil úřadu“ VCVS ČR, o.p.s. BMI. Tato analýza je jako interní dokument k nahlédnutí na úřadě.

4.2 Úřad přijímá opatření proti snížení rizik korupce

Město Litoměřice vypracovalo aktualizovanou vlastní směrnici pro zadávání veřejných zakázek, které nespadají do režimu zákona o zadávání VZ. (č. 2/2016)

Zaměstnanci úřadu se řídí nejenom etickým kodexem, směrnicí pro zadávání veřejných zakázek, ale i zákonem o veřejných zakázkách.

Město Litoměřice do výběrových komisí pro VZ přizvává i veřejnost, tj. zástupce veřejnosti, opozice z řad členů Kontrolního a Finančního výboru při zastupitelstvu města a zástupce Okresní hospodářské komory.

V rámci webové stránky města vytvořilo samostatnou záložku pro podnikatele, kde jsou na jednom místě odkazy, informace a zveřejňované dokumenty.

<https://www.litomerice.cz/podnikatel>

Všechny smlouvy nad 50.000 CZK bez daně jsou zveřejňovány v registru smluv. Jedná se o zákonnou povinnost a povinnost danou usnesením Zastupitelstva města.

https://smlouvy.gov.cz/vyhledavani?subject_box=tpebfnu

V roce 2018 byl přijat Etický kodex zaměstnance města Litoměřic a Městského úřadu Litoměřice. Kodex je součástí Pracovního řádu MěÚ. Etický kodex je veřejně vyvěšen na webu města. <https://www.litomerice.cz/eticky-kodex-zamestnance>

4.3 Dostupnost a transparentnost informací

Město Litoměřice systematicky implementuje principy udržitelného rozvoje, strategického řízení a plánování. Princip jako otevřenost se promítá do jednání zastupitelstva města (online přenos, záznamy na YouTube kanále města), rozpočet (všechny podklady na webu města, rozklikávací rozpočet), dotace (zveřejnění pravidel, postupů, projednání v příslušných komisích města, smlouvy zveřejněny v registru smluv) atd.

Město Litoměřice zveřejňuje:

Rozpočet města

Rozpočet města je veřejně přístupný (elektronická úřední deska, veškeré podklady na webu města, rozklikávací rozpočet); <https://www.litomerice.cz/rozpocet-a-hospodareni-mesta>. A dále jsou informace doplněné o střednědobý výhled, rozpočtová opatření, akční plán vč. investic, vyhodnocování apod.)

<https://www.litomerice.cz/rozpocet-a-hospodareni-mesta>

Dotace

Informace o poskytovaných dotacích (všechny podklady jsou na webu města, smlouvy uloženy a zveřejněny v registru smluv, přehled schválených dotací);

<https://www.litomerice.cz/dotace>

Vyhlášky města

Vyhlášky města jsou veřejně přístupné (elektronická úřední deska, veškeré podklady na webu města, pro podnikatele v samostatné sekci podnikatel);

<https://www.litomerice.cz/vyhlasiky>

Smlouvy

Smlouvy uzavřené městem jsou veřejně přístupné – jedná se o naplňování usnesení zastupitelstva města a zákonné normy.

Zastupitelstvo města

Informace z jednání zastupitelstva města vč. zápisů (elektronická úřední deska, veškeré podklady na webu města); <https://www.litomerice.cz/usneseni-zastupitelstva>

Od roku 2012 bylo zavedeno zveřejňování podkladů pro jednání zastupitelstva města na webových stránkách v předstihu před jednáním. Je zveřejňován i videozáznam z jednání zastupitelstva města. <https://www.litomerice.cz/zastupitelstvo>

5 Zapojování veřejnosti do rozhodování

Zapojování veřejnosti je proces, který má za úkol informovat občany o činnosti úřadu a města, optimalizovat rozhodování města a přispět k předcházení možných budoucích konfliktů tím, že se při přípravě rozhodnutí vychází ze širokého spektra názorů.

Tento proces občanům pomáhá chápat rozhodnutí a opatření přijatá městem a zaměstnancům úřadu i voleným zástupcům přináší nové pohledy a nová řešení daného problému.

Je nutno si uvědomit, že komunikace musí být vždy dvoustranná – kromě rozšiřování a poskytování informací je potřeba naslouchat názoru veřejnosti a používat k tomu odpovídající techniky. Jednotlivé postupy zapojení veřejnosti se dělí podle toho, do jaké míry má veřejnost možnost ovlivňovat rozhodování.

V tomto ohledu rozeznáváme následující úrovně:

1. úroveň: informování veřejnosti;
2. úroveň: sběr podnětů, názorů a připomínek občanů;
3. úroveň: konzultace s veřejností a zapracovávání připomínek občanů do rozhodování a plánování města;
4. úroveň: zapojení občanů do formulace konkrétního plánu/rozhodnutí, společné rozhodování s dotčenými občany;
5. úroveň: přímá demokracie – předání práva rozhodnout zcela do rukou občanů.

Z hlediska komunikace s veřejností je při výběru vhodného postupu určujícím faktorem úroveň, s jakou bude veřejnost do tohoto procesu zapojena. Vedení města, které se rozhoduje o tom, zda využít účast veřejnosti, musí zvážit, do jaké míry chce s veřejností spolupracovat a do jaké míry bude mít veřejnost možnost výsledné rozhodnutí/plán ovlivnit.

Od tohoto rozhodnutí se bude odvíjet jak použitá technika zapojení veřejnosti, tak časový harmonogram. Techniky spadající do první (informování veřejnosti) a druhé úrovně (sběr podnětů, názorů a připomínek občanů) jsou standardní součástí běžného fungování úřadu a města. Zařazení komunikačních technik dalších úrovní závisí na rozhodnutí ke konkrétnímu významnému záměru/strategii.

5.1 Komunikace s veřejností při přípravě významných rozhodnutí, strategií a koncepcí

Při vykonávání své práce přijímají často zastupitelé, rada anebo samotní pracovníci městského úřadu rozhodnutí, která významněji ovlivní občany města. Rozhodnutí tohoto druhu by měla být projednávána s občany tak, aby mohli podat svoje připomínky, které budou při přípravě rozhodnutí brány v potaz.

Výběr rozhodnutí, která budou projednávána s občany určí starosta, příslušný místostarosta, člen rady nebo rada města na základě svého rozhodnutí nebo na doporučení tajemníka či vedoucích odborů. Starosta, místostarosta nebo člen rady mohou svou pravomoc výběru významných rozhodnutí k projednání delegovat na tajemníka nebo na vedoucí odborů. Významná rozhodnutí jsou zejména investiční rozhodnutí. Rozhodnutí, u kterých se předpokládá nesouhlas občanů případně určité skupiny občanů, rozhodnutí, která existují ve variantách atd.

Strategie a koncepce města svojí podstatou ovlivňují občany ještě významněji než jednotlivá rozhodnutí. Strategie a koncepce města jsou proto projednávány s veřejností vždy. Způsob projednání určí starosta, místostarosta, člen rady nebo rada města na základě svého rozhodnutí nebo na doporučení tajemníka či vedoucích odborů.

Občan nebo organizace projevující zájem má právo se aktivně účastnit přípravy rozhodnutí, strategie nebo koncepčních dokumentů (alespoň podáním připomínek). Pokud je to možné, budou případní oponenti zapojeni do přípravy rozhodnutí/strategie, např. formou členství v pracovních skupinách (4. úroveň zapojení veřejnosti). Odpůrci se tak stanou konstruktivní součástí pracovního týmu.

Pro komunikaci s veřejností při přípravě významných rozhodnutí nebo strategických či koncepčních dokumentů bude základní rámec komunikace s občany dle kapitoly 3 doplněn o další akce/techniky (viz. kapitoly 5.2.2 až 5.2.5), které zajistí informování všech dotčených skupin obyvatel. V případě komplikovaných témat bude využita kombinace více technik. Komunikace o významných rozhodnutích probíhá kombinací různých nástrojů. Z nejvyšší vybrané a ze všech nižších úrovní zapojení veřejnosti je potřeba použít minimálně jednu techniku.

5.1.1 Postup pro projednávání významných rozhodnutí, koncepcí a strategií

Pro efektivní komunikaci o konkrétním záměru je nezbytné:

- a) identifikovat dotčené skupiny obyvatel a vést s nimi průběžně dialog (se zvláště dotčenými a zainteresovanými skupinami veřejnosti je dobré využít širší portfolio komunikačních technik viz. následující kapitola)
- b) včas šířit základní informace, v době, kdy jsou otevřeny ještě všechny možnosti/varianty rozhodnutí
- c) zveřejnit všechny uvažované varianty
- d) provést sběr, zveřejnění a vypořádání všech připomínek (případné nezpracování/nezohlednění připomínek musí být odůvodněno)
- e) informovat o orgánu, který shromažďuje připomínky veřejnosti a lhůtě k podávání připomínek, o orgánech příslušných k rozhodování a o orgánu, který podává informace (např. konkrétní osoba nebo další organizace)
- f) kvalitně informovat o termínu a místě konání akce k projednání připravovaného rozhodnutí s veřejností (veřejné projednání, pracovní skupina, výstava, workshop atd.).

Kroky nezbytné k naplánování komunikace s občany ke konkrétnímu problému/rozhodnutí:

1. krok: Určení cílové skupiny/skupin: Vybíráme z těch, kteří jsou rozhodnutím/plánem dotčeni, případně se mohou dotčení cítit, přičemž rozhodnutí/plán se jich může dotknout přímo či nepřímo.

2. krok: Určení formy a způsobu předání informací: Jaké informační nástroje jsou vhodné pro jednotlivé cílové skupiny, tak aby byly informace co nejefektivněji předány. Jak mají být informace pro danou cílovou skupinu formulovány (rozsah, forma, graf. úprava)

3. krok: U každé cílové skupiny si říct co od ní potřebujeme = rozhodnout úroveň zapojení do rozhodování a) jen je informovat, b) získat jejich připomínky – obecně k plánu/rozhodnutí (jak moc jsme ochotni plán/rozhodnutí změnit), c) vybrat variantu z předložených, d) spolu s nimi naplánovat nebo nechat občany rozhodnout. Následně vybrat vhodné techniky odpovídající úrovni zapojení do rozhodování a doplnit je vhodnou informační kampaní.

4. krok: Stanovit harmonogram a koordinovat s rozhodovacím/plánovacím procesem: kdy bude potřeba rozhodování uzavřít, případně kdy bude potřeba uzavřít postupné kroky rozhodnutí tzn. do kdy je potřeba mít výstupy z jednání s občany.

5. krok: Vybrané techniky realizovat a průběžně kontrolovat, zda mají očekávaný dopad (např. monitorovat návštěvnost webové stránky, počet vrácených dotazníků apod.).

5.2 Portfolio technik zapojení veřejnosti do rozhodování

5.2.1 Techniky vhodné pro informování a vzdělávání občanů

Radniční zpravodaj. Dvouměsíčně vydávané periodikum, které může mít např. vyhrazen prostor pro informace o rozhodnutích a nabídce pro občany k zapojení se do jejich přípravy. Slouží jako základní nástroj k šíření klíčových informací o jednotlivých rozhodnutích projednávaných s veřejností.

Tematický zpravodaj. Písemné materiály poskytující informace k rozhodnutí. Jeho vydání se může opakovat, tak jak se vyvíjí plánování/rozhodování.

Letáky, brožury. Stručné písemné materiály zajišťující základní informace.

Místní nebo regionální tisk. Článek publikovaný v místním nebo regionálním tisku za účelem rozšíření informací o plánovaných aktivitách.

Televize a rozhlas. Použití televize nebo rozhlasu za účelem rozšíření informací.

Reklamy, inzeráty. Inzeráty umístěné v denním tisku zejména za účelem oznámení záměru, data a místa veřejných projednání nebo jiných aktivit.

Výstavy bez přítomnosti pracovníků. Výstavy nebo informační tabule vystavené na veřejných místech, případně na místě záměru, za účelem rozšíření informací.

5.2.2 Techniky vhodné pro informování se zpětnou vazbou

Interaktivní výstavy s přítomností pracovníka. Výstavy nebo informační tabule vystavené na veřejných místech, kde je přítomen specialista na problematiku, který podává doplňující informace, odpovídá na otázky a přijímá komentáře.

Hot-line, telefonní linka s přítomností pracovníka. Telefonní číslo umožňující občanům zavolat pro získání informací, klást otázky a sdělit připomínky.

Internet. Web-stránka na internetu poskytující informace a zároveň umožňující zpětnou vazbu, tj. sběr připomínek.

Sociologické průzkumy, ankety, interview, dotazníky. Zahrnuje v sobě spektrum podobných technik na získání informací a názorů.

5.2.3 Techniky vhodné pro konzultace s občany

Semináře, diskusní fóra. Setkání pro limitovaný počet účastníků, který může být použit k rozšíření podkladních informací, detailní diskusi o tématech a možnostech řešení problému.

Veřejná projednání. Setkání pro neomezený počet účastníků k diskusi nad jasně vymezeným tématem za účelem získání názoru veřejnosti a sběru připomínek.

Sousedská projednání, kulaté stoly. Setkání zainteresovaných obyvatel nebo dotčených skupin, aby byly prezentovány a vzájemně sdíleny informace a pohledy na návrh.

5.2.4 Techniky vhodné pro zapojení občanů do formulace konkrétního plánu/rozhodnutí

Účast veřejnosti v pracovních skupinách: Do pracovních skupin připravujících určité rozhodnutí jsou pozváni i odborníci, případně zájemci z řad veřejnosti.

Občanské poroty: Skupina občanů je vybrána, aby posoudila určitou otázku. Jsou připraveny potřebné podklady a expertízy. Výstupem je zpráva, která je výsledkem dohody skupiny. Členové skupiny mohou být vybráni podle různých klíčů (včetně náhodného výběru).

Akční plánování: Akční plánování je celým komplexem metod a nástrojů, jak zapojit občany, zástupce veřejné správy, odborníky a další zainteresované strany do společné práce nad řešením nějaké problematiky nebo prostoru. (Lze využít u územního plánování, řešení zanedbaných městských čtvrtí, úpravy veřejných prostranství, přípravy koncepcí a strategií apod.).

Participativní rozpočtování: Zapojení veřejnosti do přípravy obecního rozpočtu do té míry, že mají možnost ovlivnit na jaké projekty/aktivity bude jaká (předem stanovená) část rozpočtu investována. Proces, který zahrnuje několik komunikačních metod a nástrojů, vytváří prostředí pro dialog a dohodu mezi obyvateli/skupinami obyvatel v rámci komunity (např. co jsou priority pro investice). Umožňuje diskusi i nad příjmovou stránkou rozpočtu s cílem např. zajistit vyšší výběr poplatků.

5.2.5 Techniky kdy veřejnost přebírá právo rozhodnout

Referendum: Referendum přenáší právo rozhodnout zcela na občany. Řídí se zákonem č. 22/2004 Sb., o místním referendu.

6 Realizační část

6.1 Priority a opatření

1. **Vytvoření strategie komunikace s veřejností**, který bude mít přímou vazbu na dokument Koncepce komunikace a spolupráce města Litoměřice;
 - a. Předložení Strategie komunikace s veřejností ke schválení Radě města
 - b. Zveřejnění dokumentu na webu města (www.litomerice.cz)
2. **Propojení a integrace webových stránek**;
3. **Portál občana**, který bude mít vazbu na dokument Koncepce komunikace a spolupráce města Litoměřice, Informační koncepci ČR, Digitální Česko (Usnesení vlády ČR);
4. **Instagram města Litoměřice**
5. **LinkedIn města Litoměřice a Městského úřadu Litoměřice**, jako atraktivního zaměstnavatele;
6. **Zpětná vazba od občanů**, která bude mít aktivní vazbu na dokument Koncepce komunikace a spolupráce města Litoměřice.

Strategie komunikace s veřejností

Chybí zde detailně zpracovaný strategický dokument, zaměřený na komunikaci s veřejností a její zapojení do rozhodování, včetně konkrétních postupů a nástrojů, úprava pravidel a kompetencí při komunikaci směrem k médiím a veřejnosti, definování cílových skupin komunikace, pilířů komunikace, tonality komunikace, způsobů měření a odpovědnosti.

Nyní nejsou na městě a úřadě nastaveny standardizované jednotné postupy komunikace, což může být problémem např. pro zajištění zastupitelnosti jednotlivých kolegyň a kolegů. Dokument musí existovat v podobě srozumitelné všem zaměstnancům města a úřadu a musí být zařazen do struktury úřadu.

Strategie komunikace s veřejností poskytne ucelený pohled na organizaci a umožní zjistit, jak jsou jednotlivé dosud využívané metody a nástroje komunikace spolu v souladu, jak jsou efektivní a zda nejsou duplicitní. Pomůže sjednotit plánované akce a opatření.

Řešením bude vytvoření dokumentu, který:

- a) Analyzuje současný stav a v současnosti využívané prostředky komunikace organizace;
- b) Stanoví cíle a dílčí cíle komunikace organizace;

- c) Definuje kompetence zaměstnanců v oblasti komunikace;
- d) Určí vhodné komunikační nástroje a strategie/postupy k dosažení nastavených cílů;
- e) Navrhne inovace, zlepšení a zefektivnění v oblasti komunikace organizace;
- f) Odpovědně, Kvalitně, Atraktivně, Lidsky.

Propojení a integrace webových stránek

V současné době má město vedle hlavního webu www.litomerice.cz, několik dalších webových portálů (stránek).

Současné portály (www.litomerice.cz; www.litomerice-info.cz; www.zdravemesto.litomerice.cz; www.komplan.litomerice.cz a další) jsou důležitým nástrojem pro informování občanů v oblasti poskytovaných služeb občanům v úředních záležitostech, životních situacích a rolích, kultury a společenských akcí, rozvojových a osvětových akcí, záměrů a úspěchů města, atraktivit, služeb místních podnikatelů a organizací, turismu a všeobecného dění ve městě.

Vzhledem k výše uvedeným problémům je žádoucí nové přehledné propojení s webovou stránkou www.litomerice.cz, čímž by mohlo dojít ke zjednodušení přístupu k webům a usnadnění orientace veřejnosti v předkládaných informacích. Dále k definování jasné struktury, zvýšení zabezpečení, zajištění možnosti zpětné vazby občanů, jasné navigaci s ohledem na cílové skupiny uživatelů a jejich potřeby.

Cílem je poskytovat informace kvalitně, atraktivně a lidsky. V neposlední řadě je třeba podpořit soulad se Zákonem č. 99/2019 Sb. o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a nezbytný redesign. Vznikne přehledný a funkční komunikační kanál směrem k veřejnosti, institucím a médiím.

Portál občana

Cílem online (komunikačního) nástroje Portál občana města Litoměřice (POM Lito) je umožnění úplného elektronického podání u vybraných agend. Další funkce umožní přehled závazků občanů města (např. poplatky za odpady) s možností jejich úhrady přes platební portál. Portál občana zprostředkovává elektronickou komunikaci mezi občanem a městským úřadem. Komunikace probíhá přes webovou aplikaci.

Cílem POM je rozvoj současného řešení Životních situací „Potřebuji si vyřídit“ na webových stránkách města.

Revize životních situací, aktualizace a tvorba formulářů pro možnost úplného el. podání ve vybraných oblastech občanských a podnikatelských činností včetně možnosti podání žádosti a sledování stavu zpracování svých podání. Služba bude využívána prostřednictvím veřejné sítě internet.

Portál musí umožňovat napojení na Portál občana MVČR (služby státu). Předpokladem řešení je identifikace uživatele prostřednictvím přihlášení přes E-OP nebo datovou schránkou, s vazbou na Národní identitní portál (NIA), a s případným rozvojem možnost přihlášení uživatele přes bankovní identitu.

Předpokládané řešení je webový portál s redakčním systémem s integracemi na Portál občana MVČR, e-identitu, ekonomický systém úřadu, formulářové řešení (stávající nebo dodávka nového), spisovou službu úřadu, systém Vita – přehled stavu stavebních, přestupkových a dalších řízení, objednávkový systém, platební bránu.

Základní funkce (popis technických parametrů):

- a) Identifikace uživatele;
- b) Přehled podání občana, vyhledání závazku, možnost úhrady závazku;
- c) Elektronické podání, zpětná informace o podání;
- d) Formuláře životních situací pro přenesenou i vlastní působnost;
- e) Přehled plateb (zábory, komunální odpad);
- f) Platební brána (funkce samoobslužného platebního terminálu);
- g) Historie podání (spisová služba);
- h) Objednání na úřad;
- i) Informace o odeslaných podání;
- j) Zobrazování stavů řešení u podání;
- k) Přehled poplatků a plateb, výčet poplatků a plateb;
- l) Elektronická platební brána.

Instagram města Litoměřice

Vzhledem k potřebě zapojení co nejširší veřejnosti je žádoucí oslovit další věkovou kategorii občanů, kteří nejsou aktivní v již zavedených nástrojích portfolia sociálních sítí (Facebook).

Jedná se zejména o mladší generaci. V ČR Instagram používá především populace ve věku do 35 let.

Hlavním cílem je zvýšení povědomí o aktivitách a dění ve městě a úřadě.

Instagramový profil bude sloužit ke zvýšení informovanosti občanů a návštěvníků města Litoměřice, prostřednictvím reprezentativních fotografií a videí, např. z oblasti kulturního dění, sportovních akcí, atraktivních míst a budov, dále také informování o naléhavých událostech a prezentaci realizovaných projektů města.

Dalšími cíli je budování značky města mezi občany, vybudování základny fanoušků, se kterými se dá dále posílit komunikace, a tím zvýšit jejich angažovanosti na dění ve městě.

LinkedIn města Litoměřice jako atraktivního zaměstnavatele

Cílem LinkedIn profilu je zvýšení informovanosti o Městském úřadu Litoměřice jako zaměstnavateli. Získáme tím, zvýšení povědomí o aktivitách městského úřadu. Oslovíme další cílovou skupinu obyvatel využívajících tento nástroj.

Tímto nástrojem oslovíme novou cílovou skupinu obyvatel, která nástroj využívá.

Budou šířeny informace o aktivitách úřadu ve městě Litoměřice. Síť bude sdílet příklady dobré praxe a informovat o projektech a činnosti města, tzn. zvýšení informovanosti obyvatel.

Zvýšení networkingu a spolupráce na projektech, sdílení zkušeností a příkladu dobré praxe. Zapojení potenciálních participantů do aktivit rozvoje města.

Zpětná vazba od občanů

Participace občanů: Zapojení občanů do správy a trvalého rozvoje města.

Město Litoměřice má v oblasti participace dlouhou tradici. Veřejná fóra s občany města probíhají od roku 2006, mladá fóra se žáky litoměřických základních škol a středních škol od roku 2013.

Účast na veřejném fóru bývá pravidelně jednou z nejvyšších v ČR, na druhou stranu jej navštěvují stále stejní spoluobčané. Město potřebuje zajistit účast širšího spektra obyvatel, především v produktivním věku a připravit nové formy diskuse.

Dojde k modifikaci a novému pojetí veřejného diskusního fóra: Desatero priorit města Litoměřice, které neřešilo problematiku konkrétních lokalit a sídlišť, neboť veřejného fóra se neúčastní z tohoto pohledu dostatečný počet občanů a není zde prostor pro podrobnější diskusi nad situací jednotlivých sídlišť a lokalit.

Cílem je zjistit potřeby obyvatel jednotlivých litoměřických sídlišť a lokalit z pohledu zajištění plnohodnotného kvalitního života v místě bydliště.

Realizace minimálně pěti setkání s občany, a to během kalendářního roku:

- a) Pocitové mapy;
- b) Ověřovací anketa;
- c) Sociologický průzkum;
- d) Realizace alespoň jednoho opatření navrženého občany;
- e) Následný sociologický průzkum.