



EUROPEAN UNION
European Regional
Development Fund



EUROPEAN TERRITORIAL CO-OPERATION
AUSTRIA-CZECH REPUBLIC 2007-2013
Gemeinsam mehr erreichen. Společně dosáhneme více.

Základy dobré komunikace zastupitelstva a občanů

Metodický list

10.8.2013

Institut komunitního rozvoje

Dana Diváková

Úvod

Dobrá komunikace veřejné správy s občany je základem pro zpracování kvalitních plánů, strategií a realizaci aktivit. V rámci MA21 je komunikace s veřejností a její zapojení jedním ze základních kritérií. Níže v tabulce jsou uvedeny posloupně kroky, které veřejná správa v rámci komunikace s občany realizuje.

Aktivita	Použití	Výhody, nevýhody	Doporučení
Dotazníky První krok	Analytická část, zjišťování potřeb občanů	Malá návratnost. Levné.	Dobře zpracovat. Max. A4, stručnost, jasnost, srozumitelnost. Zkušený pracovník pro vyhodnocení.
Anketa První krok	Analytická část	Značná návratnost. Přímá komunikace s respondenty. Možno vybrat respondenty. Dražší.	Vyškolení tazatelé. Zkušený pracovník pro vyhodnocení. Software pro vyhodnocení (např. SPSS), není podmínkou.
Veřejné Fórum Druhý krok	Analytická část. První zapojení veřejnosti. Jedna z podmínek pro splnění kritéria MA21. NEZBYTNÁ SOUČÁST REALIZACE MA21.	Široké zapojení veřejnosti. Zjišťování potřeb občanů na jednom místě v krátkém čase. Informace o tom, co občané vnímají jako problém (10P – 10 problémů obce, města). Účast veřejnosti je těžce zajiřitelná. Občané uvádí často nereálné požadavky (opravy cest, které nejsou v majetku obce, dopravní spojení, bezbariérové přístupy u prostor, které nejsou v majetku obce).	Zajistit přímé oslovení veřejnosti. Zajistit moderátory, facilitátory pro jednotlivé oblasti pro zajištění konkrétních výstupů. NEJDE POUZE O SETKÁNÍ S OBČANY, ALE O ZJIŠTĚNÍ KONKRÉTNÍCH POTŘEB. Doba trvání max. 120 min. (únava lidí). Realizovat v odpoledních hodinách, začátek nejdříve v 16 hod. (zaměstnání) PROVEĎTE ZÁPIS Z JEDNÁNÍ, VYBERTE NEJDŮLEŽITĚJŠÍ OBLASTI. Zápis přikládáte do databáze MA21. Zajistit, aby alespoň jeden z návrhů mohl být v co nejkratší době realizován (občané musí vědět, že jejich účast na Fóru k „něčemu byla“).
Veřejné projednání	Představení záměrů obce, města. Představení závěrů	Oslovení větší skupiny lidí na jednom místě Při dobrém vedení i	Doplňte výstavou, fotografiemi, studiemi, dostatečná příprava akce.

<p>Třetí krok (dokument je zpracován)</p>	<p>z přípravy strategických dokumentů. Představení územního plánu. Informace o koncepcích, připomínkování veřejnosti.</p>	<p>zpětná vazba od veřejnosti. Nedostatečná interakce ze strany veřejnosti. „Kamenný“ prostor – občané musí přijít za zastupiteli.</p>	
<p>Komunitní veřejné projednání</p> <p>Třetí krok (dokument, je zpracován, aktivita navržena)</p>	<p>Prezentace a připomínkování strategických dokumentů, výstupů z Fóra (obec, město, mikroregion, MAS). Příprava akčního plánu ke strategickým dokumentům.</p>	<p>Využití zájmu občanů, velká interaktivita. Efektivní výstupy, využitelné pro strategické dokumenty. Náročné na organizaci.</p>	<p>Velká propagace. Některý z výstupů realizovat co nejdříve. Zajistit informace o limitech obce, města. Příjemné pracovní prostředí - občerstvení, prostory.</p>
<p>Veřejné projednání s programem</p> <p>Třetí krok (dokument je zpracován, součást konzultačního procesu)</p>	<p>Prezentace výstupů dílčích částí strategických plánů, koncepcí. Připomínkový (konzultační) proces. Zapojení širšího okruhu občanů do aktivit města, obce.</p>	<p>Zájem nejen o proces, ale i o doprovodný program. Velká účast občanů na akci. Účast všech cílových skupin. Poměrně finančně i organizačně náročné. Počasí – musíte mít připravenou mokrou variantu nebo se smířit s malou účastí.</p>	<p>Doprovodné aktivity (tombola, Policie ČR, městská policie, skákací hrad, vystoupení dětí z MŠ, ZŠ apod.). Využijte místní zdroje (podnikatele, školy, školky, DDM, spolky). Realizujte v sobotu nebo v neděli odpoledne, případně jako součást jiné aktivity města. Všední den - ne dříve, než v 15 hod., hlavní téma od 16,00 hod. VÝSTUPY PREZENTOVÁNY NA INTERNETU.</p>
<p>Kulatý stůl</p> <p>Čtvrtý krok (rozpracování konkrétních aktivit)</p>	<p>Rozpracování jednotlivých témat se zástupci veřejnosti, kteří se v dané problematice dostatečně orientují. Konkrétní témata dostávají konkrétní podobu.</p>	<p>Kvalitní výstupy. Navázání úzké spolupráce mezi veřejnou správou a občany. Zvýšení zájmu o aktivity ve městě, obci. Velká interaktivita. Kulatý stůl by měl vést zkušený moderátor I u kulatých stolů se mohou objevit partikulární zájmy. Nutno dojít k závěru, který je prezentován veřejnosti.</p>	<p>Zkušený moderátor Max. 15 osob Max. doba trvání 90 min. (únava účastníků) Doba realizace – možno i dopoledne, pokud je to pro většinu účastníků bez problémů, případně v brzkých odpoledních hodinách, jedná se o pracovní jednání, odpoledne jsou účastníci unavení.</p>

<p>Plánovací víkend</p> <p>Pátý krok (přímá komunikace a zapojení občanů do úprav či návrhů)</p>	<p>Plánování konkrétní aktivity (např. úprava náměstí, hřiště pro děti, venkovní prostor apod.).</p>	<p>Velká interaktivita. Občané berou následnou realizaci „za svou“.</p> <p>Zlepšení vzájemné komunikace mezi občany a VS.</p> <p>Neformální setkání, příjemná, tvůrčí atmosféra.</p> <p>Časově náročná příprava.</p> <p>Poměrně vysoké náklady (pozvánky, modely, soutěže, občerstvení).</p>	<p>Velmi dobře zorganizovat. Zajistěte facilitátory (2-3).</p>
<p>Vnější komunikace</p> <p>Internet</p>	<p>Jednoduché, jasné a přehledné stránky obcí. Využijte diskuzí. Používejte ankety na různá témata. Informujte o akcích a svých záměrech.</p>		
<p>Místní rozhlas</p>	<p>Zvete-li na veřejné projednání či jinou aktivitu, použijte nové metody (děti ze školky, školy v úvodu zpívají, zvou na akci, protože chtějí žít v hezké obci).</p>		
<p>Kabelová televize</p>	<p>Příběh – využívejte příběhy lidí, ptejte se jich, na jejich zkušenosti, využijte sousedský syndrom, pozvěte do pořadu starostu „od vedle“, který již podobné aktivity s úspěchem realizoval.</p>		
<p>Zpravodaj</p>	<p>Velmi oblíbený a efektivní nástroj pro informování veřejnosti, obzvláště pokud je pro občany zdarma.</p>		
<p>Tradiční akce</p>	<p>Využití tradičních akcí (Den města, Odpust, stavění máje apod.), je skvělou příležitostí pro informování občanů o připravovaných aktivitách či procesech, které již běží.</p>		
<p>Sms zprávy</p>	<p>Zasílání sms zpráv občanům – velká důvěra ze strany občanů, přímá informovanost.</p>		