



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

# Strategie komunikace s veřejností pro obec Dvorce



## Obsah

Úvod a obecná část strategie komunikace.....	3
Analytická část .....	9
Charakteristika obce .....	9
Historie obce .....	9
Poloha obce .....	10
Přírodní podmínky.....	10
Demografické údaje obce.....	10
Analýza využívání současných komunikačních kanálů obce.....	15
Dotazníkové šetření.....	18
Identifikační otázky.....	18
Hlavní část dotazníkového šetření.....	19
Shrnutí dotazníkového šetření .....	24
Vytyčení cílových příjemců komunikace.....	27
Návrh strategie a implementace .....	32
Vize obce.....	32
Stanovené strategické cíle .....	32
Navrhovaná opatření .....	33
Rozpočet a systém hodnocení dosažených výsledků .....	37

## Úvod a obecná část strategie komunikace

Strategie komunikace obce tvoří důležitý strategický dokument, který obsahuje celkově tři hlavní části. Hlavním cílem tohoto dokumentu je určit postup, jakým budou občané a další klíčoví stakeholderi informováni o aktuálních aktivitách obce a také o tom, jak se mohou do rozhodovacího procesu obce zapojit. Hlavním smyslem je, aby samotní občané lépe porozuměli činnostem a důvodům, jenž souvisejí se správou obce a také s výsledky, kterých bylo v určitém čase dosaženo.

První, analytická část níže uvedené strategie komunikace shrnuje současný stav vnitřní a vnější komunikace obce, popisuje základní demografické a ekonomické ukazatele obce a jejího makroregionu, do kterého samotná obec spadá. Nedílnou součástí této kapitoly je také analýza současných komunikačních nástrojů, které obec využívá pro informování svých občanů.

V druhé, návrhové části jsou doporučeny nástroje komunikace, které povedou k rozvoji tohoto odvětví. V této kapitole také dojde k návrhu konkrétních opatření, vedoucích ke zlepšení procesu komunikace a k zapojení veřejnosti do rozhodovacích procesů. Poslední část tohoto strategického dokumentu, implementační část, stanoví postup samotné realizace jednotlivých opatření, vznikne zde komunikační/akční plán obce.

Správně provedená analýza současného stavu povede společně s adekvátně navrženými opatřeními ke zlepšení aktuálního stavu vnitřní a vnější komunikace obce. Obec tak posílí svou pozici důvěryhodné instituce, která aktivně hledá vhodné komunikační kanály, které osloví co největší část občanů. Obec poté bude vnímána jako vstřícná moderním nástrojům správy obce, rovněž bude oceněna její transparentnost. Vhodně naplňovaná strategie komunikace výrazně posílí samotnou pozici obce jak ve vztahu k občanům, tak také ve vztahu k ostatním aktérům v blízkém a širším regionu.

### Vymezení pojmů

Pro potřeby níže vytvořené strategie komunikace obce je nutné vymezit tyto základní pojmy:

- **Občan:** Osoba, která žádá určitý typ informací či jednotlivou informaci pro vlastní potřebu.
- **Stakeholder:** Právnická nebo fyzická osoba, která se pohybuje ve veřejném dění a vytváří různé sociální nebo ekonomické vazby v obci nebo jejím okolí.
- **Vnější komunikace obce:** Komunikace obce s občany nebo jinými právnickými osobami. Komunikace probíhá prostřednictvím přímých i nepřímých prostředků.

- Vnitřní komunikace obce: Způsob dorozumívání mezi všemi zaměstnanci uvnitř veřejné instituce i jiných veřejných institucí, probíhá jak horizontálně (mezi jednotlivými pracovními týmy), tak i vertikálně (od vedení směrem k zaměstnancům).
- Komunikační prostředky: Jednotlivé konkrétní kanály, skrze které se reprodukuje informace. Mohou to být sociální sítě, webové stránky či emailová komunikace uvnitř instituce.

### **Východiska pro tvorbu strategie komunikace**

Komunikaci lze považovat za jeden z prostředků pro dosahování cíle kvalitní organizace a informovanosti veřejnosti i zaměstnanců obecního úřadu. Veřejná správa je službou občanů České republiky a jako veřejnou službu je třeba brát i poskytování a předávání informací občanům, v rozumné kvantitě a v kvalitně podávané formě.

### **Cíle strategie komunikace**

Strategie komunikace s veřejností pro obce Dvorce si klade především za cíl:

- Sjednotit a standardizovat všechny komunikační nástroje obce používané při běžné komunikaci obce s občany a stakeholdery v obci a regionu
- Zlepšit efektivitu samotné komunikace obce s veřejností a komunikaci uvnitř samotného obecního úřadu
- Posílit vztah místních občanů ke správě obce, zvýšit transparentnost rozhodnutí a zvýšit profesionalitu při komunikaci s veřejností
- Zvýšit atraktivitu obecního úřadu pomocí zlepšení interních procesů komunikace a vystupovat jako vstřícný a spolehlivý partner pro místní občany, stakeholdery či další instituce státní správy

### **Cíle vnitřní komunikace**

Efektivní komunikace uvnitř státní správy všeobecně zrychluje a zefektivňuje všechny procesy, proto je velmi důležitá průběžná informovanost zaměstnanců. V rámci interní komunikace musí být nastaveny komunikační kanály a nástroje, které umožní efektivní předávání informací mezi jednotlivými zaměstnanci obecního úřadu. Vhodně stanovená interní komunikace velmi

napomáhá k dosažení cílů organizace samotného obecního úřadu. Díky implementaci vhodných komunikačních nástrojů bude docházet k vhodné informovanosti všech zaměstnanců obecního úřadu o dění uvnitř instituce i samotné obce. V případě nevhodného použití komunikačních nástrojů může dojít ke snížení výkonů a motivací jednotlivých zaměstnanců úřadu, což se negativně odrazí na chodu samotného obecního úřadu.

Cíle vnitřní komunikace jsou zejména:

- Zajištění ideální míry informovanosti všech zaměstnanců obecního úřadu.
- Zajištění optimální intenzity komunikace mezi vedením obce a zaměstnanci.
- Zvyšování angažovanosti zaměstnanců na podílení se na chodu samotné obce, a to i pomocí zpětné vazby.

Komunikaci lze v rámci úřadu dělit na horizontální a vertikální. V rámci vertikální komunikace mezi zaměstnanci úřadu musí docházet k rychlému a věcnému předávání korektních informací od vedení obce směrem k vedoucím pracovníkům a zaměstnancům.

### **Cíle vnější komunikace**

Cílem obce je vystupovat jako efektivní, vstřícná obec, která zohledňuje názory a zájmy občanů a dalších stakeholderů, majících vliv na dění v obci. Efektivní komunikační nástroje povedou ke zvyšování spokojenosti občanů obce se samotnou administrativou. Je velmi žádoucí, aby komunikace mezi občany a obecním úřadem byla vnímána jako oboustranný proces. V rámci tohoto oboustranného procesu je počítáno nejen s předáváním informací občanům, ale také s možností podílení se občanů na rozvoji obce.

Vhodný způsob, metoda a správná vizualizace podávání informací občanům jsou nejdůležitějšími prvky při podávání informací nejen samotným občanům obce, ale i možným turistům, či jiným osobám vyhledávajících informace o dění v samotné obci.

Cíle vnější komunikace jsou zejména:

- Budování pozitivního obrazu obce
- Efektivní informovanost občanů a stakeholderů působících v obci a blízkém regionu
- Růst spokojenosti občanů s fungováním obecního úřadu
- Zvyšování podílu spolupráce místních občanů na dění v obci

Cílové skupiny lze dále dělit na základě jejich specifických potřeb a očekávání od samotné obce, které jsou vzhledem k jejich charakteristice předvídatelné. Více shrnuje následující tabulka:

Cílová skupina	Specifikace skupiny	Očekávání skupiny
Občané	Nejčtenější skupina	Otevřená a transparentní komunikace
		Zprostředkování informací pro specifické cílové skupiny (senioři, zájmové skupiny dětí apod.)
Zaměstnanci úřadu	Marginální skupina pro přenos samotných informací (od známé z úřadu apod.)	Potřeba podávat jasné, včasné a pravdivé informace od vedení obce
		Šíření dobré pověsti dané obce
Podnikatelé	Osoby podnikající v obci a jejím okolí	Specifické informace o záměrech vedení obce
		Možnost propagace obce a spolupráce s ní
		Podpora obce jako partnera, který má v zájmu rozvoj ekonomických a sociálních aktivit v daném místě
Instituce obce, turisté a další zájmové skupiny	ZŠ, MŠ, TIC, další instituce působící v obci a jejím okolí	Podpora zájmových skupin samotnou obcí na běžnou činnost
		Finanční a nefinanční podpora
		Koordinace jednotlivých akcí a spolupráce při pořádání

### Principy efektivní komunikace

Předávání (komunikace) informací naskýtá velmi různorodé možnosti, jak tyto jednotlivé zprávy o dění v obci veřejnosti podávat. Existuje zde řada potenciálních problémů, které mohou plynout například ze špatné volby komunikačního prostředku, který může být pro některou skupinu obyvatel hůře dostupný. Dalším možným problémem může být nepochopení sdělení, nebo různé známky komunikačního šumu.

Základní podmínky pro vedení úspěšné komunikace veřejných institucí na vnější i vnitřní bázi jsou především:

- Jasnost sdělení: Garance pochopení a zamezení zkreslení podávaných informací za použití a využití jednoduchých pojmů a výrazů. Tyto pojmy musí být jasně pochopitelné jak pro mladší, tak i pro starší věkové skupiny obyvatelstva v obcích.
- Konkrétnost: Omezení podávání nadbytečných informací, snaha mířit vždy na jeden prvek, který má být jasně a konkrétně veřejnosti interpretován.

- Dostupnost: Veškeré podávané informace by měly být ideálně dostupné na všech komunikačních kanálech používaných obcí. Volba jednotlivých komunikačních kanálů je důležitá hlavně z důvodu rozlišené sledovanosti v závislosti na věku a dalších demografických odlišnostech všech obyvatel.
- Taktnost: Sdělení musí být podané v souladu s celkovým vystupováním obce jako instituce, korektně a pravopisně správně napsané nebo interpretované.
- Systematičnost: je velmi důležitá vzhledem ke zpětnému dohledávání informací a k celkové systematičnosti jak podávaných informací, tak především k samotnému informačnímu kanálu.

Při správě a řízení obce, a hlavně při vyjednávání s ostatními subjekty hraje poměrně významnou roli také image obce, která je v průběhu času utvářena různými faktory. Jedním z těchto faktorů je jednání obce, obecního úřadu a zastupitelů s veřejností. Proto by se obec a jeho zaměstnanci při jednání s veřejností měli řídit podle následujících zásad:

- Otevřenost – otevřený přístup je jedním ze základních předpokladů k úspěšnému vyřešení problému. O problémech je třeba diskutovat, přijímat konstruktivní návrhy a neuzavírat se před kritikou. Přínosné je také akceptovat od veřejnosti podněty na zlepšení.
- Transparentnost – transparentnost počínání a rozhodování obce pomáhá budovat důvěru občanů obce a širší veřejnosti. Na základě transparentnosti je pak možné vést přínosné diskuse s veřejností. Transparentnost celkově vede k vyšší ochotě participace občanů.
- Přívětivost – snaha o lidský přístup k občanům a veřejnosti ze strany zaměstnanců obecního úřadu a politické reprezentace se pozitivně promítá do smýšlení veřejnosti o obecním úřadu a otevírá dveře možné spolupráci.
- Odpovědnost – je třeba stanovit a následně nést odpovědnost za rozhodnutí, která jsou učiněna, a za činnost, která má být vykonána. Jinak je podryvána důvěra veřejnosti v instituci obce a jeho pracovníků.

### **Komunikační kanály**

Volba vhodných komunikačních kanálů pro vnitřní i vnější komunikaci obce je v dnešní době zcela marginální. Z hlediska vnitřní komunikace je důležitá zejména informovanost zaměstnanců vzhledem k hladkému a funkčnímu vykonávání orgánů veřejné moci. Z hlediska vnější komunikace je důležitá vhodnost použitých kanálů k zajištění správného toku informací.

Dalším pozitivním důsledkem správně nastavených komunikačních kanálů je pak zvýšená motivace místních občanů podílet se na dění a řízení obce.

Z hlediska způsobu komunikace se dají komunikační kanály dělit na přímé a nepřímé. Oba tyto typy s sebou přináší řadu výhod a nevýhod, proto je zcela nepostradatelné, aby byly jednotlivé typy vzájemně kombinovány. Mezi prostředky přímé komunikace se řadí zejména komunikace „face to face“: Tento typ komunikace umožňuje okamžitou výměnu informací a na to navazující zpětnou vazbu, kterou lze získat okamžitě. Součástí tohoto způsobu komunikace je i nonverbální složka, která napomáhá zdůraznění podstatných částí sdělení a celkově tak usnadňuje příjemci tyto informace lépe pochopit a zpracovat. Mezi jednotlivé prostředky komunikace „face to face“ patří schůzky, veřejná projednání, besedy, školení, různé společenské akce apod.

Nepřímý způsob komunikace skýtá oproti přímému způsobu řadu výhod. Jako jedna z největších výhod je možnost předat určitou informaci velkému počtu osob v jeden daný okamžik. Dalším pozitivním důsledkem je možnost se k této informaci v čase vracet, či ji různě editovat nebo ji po určité době znovu replikovat. K prostředkům pro nepřímou komunikaci se řadí:

- Webové stránky obce
- zápisy ze zasedání
- sociální sítě
- obecní zpravodaj aj.

Nepřímý způsob komunikace však s sebou přináší i nevýhody, jako je možné nepochopení sdělované informace, či předání nesprávné cílové skupině obyvatel, nebo zvolení nevhodného komunikačního kanálu, tedy nedoputování informace k cílovým osobám.



## **Analytická část**

*Účelem analytické části je popis současné situace v obci Dvorce v socioekonomické a demografické oblasti. Důležitou součástí analytické části je rovněž analýza současných komunikačních kanálů používaných obcí. Na základě zjištěných poznatků o obci lze vyvodit závěry a stanovit budoucí kroky významné pro rozvoj obce v oblasti komunikace s veřejností. Na základě výsledků analytické části budou formulovány následující kapitoly tohoto strategického dokumentu, jako je vize obce, či stanovení komunikačních cílů.*

### **Charakteristika obce**

Charakteristika obce obsahuje celkové hodnocení současné situace v obci. Kapitola se zabývá hlavními rozvojovými problémy obce a také definuje jejich příčiny. Analýza obce je zasazena do prostorového kontextu, situace v obci Dvorce je tedy porovnávána se situací v SO ORP Bruntál a v Moravskoslezském kraji.

### **Historie obce**

Vznik samotné obce Dvorce sahá do raného středověku. O založení obce se traduje pověst, podle které na území dnešní obce vznikla na počátku 10. století polská osada, kterou zde zřídili kupci cestující mezi Olomoucí a Slezskem. První písemná zmínka o Dvorcích pochází z roku 1339, konkrétně je uvedena v listině Zdislava ze Šternberka. Území dnešní obce Dvorce leží ve sporném území mezi olomouckým biskupstvím a územím pánů ze Šternberka, kteří se nakonec tohoto území, tehdy velmi bohatého na různé typy rud, zmocnili.

Dvorce tedy vlastnili do roku 1409 Šternberkové. Následně obec vystřídala v průběhu desetiletí řadu různých vlastníků, jako byli Berkové z Dubé nebo vévodové Württemberští, za kterých došlo v roce 1692 k vyčlenění panství karloveckého. Toto panství následně odkoupili Lichtenštejnové.

Co se týče novodobé historie, Dvorce se staly v roce 1849 součástí okresu Šternberk, následně od roku 1909 přešly pod okres Moravský Beroun. V roce 1847 byl v obci Dvorce založen Poštovní úřad a v roce 1891 knihovna. Ve dvacátém století zde existovala řada malých textilních závodů, které se zabývaly výrobou stuh a jiného pleteného zboží. V roce 1945 ztratily Dvorce statut města, od roku 1949 se staly součástí okresu Bruntál, jehož součástí jsou dodnes.

## **Poloha obce**

Obec se nachází v severozápadní části Moravskoslezského kraje, administrativně spadá do SO ORP Bruntál, a do okresu Bruntál. Obec je členem Místní akční skupiny MAS Hrubý Jeseník a Svazku obcí Bruntálsko. Na jihovýchodě svého katastrálního území sousedí Dvorce s městem Budišov nad Budišovkou, na jihozápadě s městem Moravský Beroun, již ležícím v Olomouckém kraji, severně s obcí Křišťanovice. Hranice samotné obce Dvorce tak částečně tvoří administrativní hranici Moravskoslezského kraje.

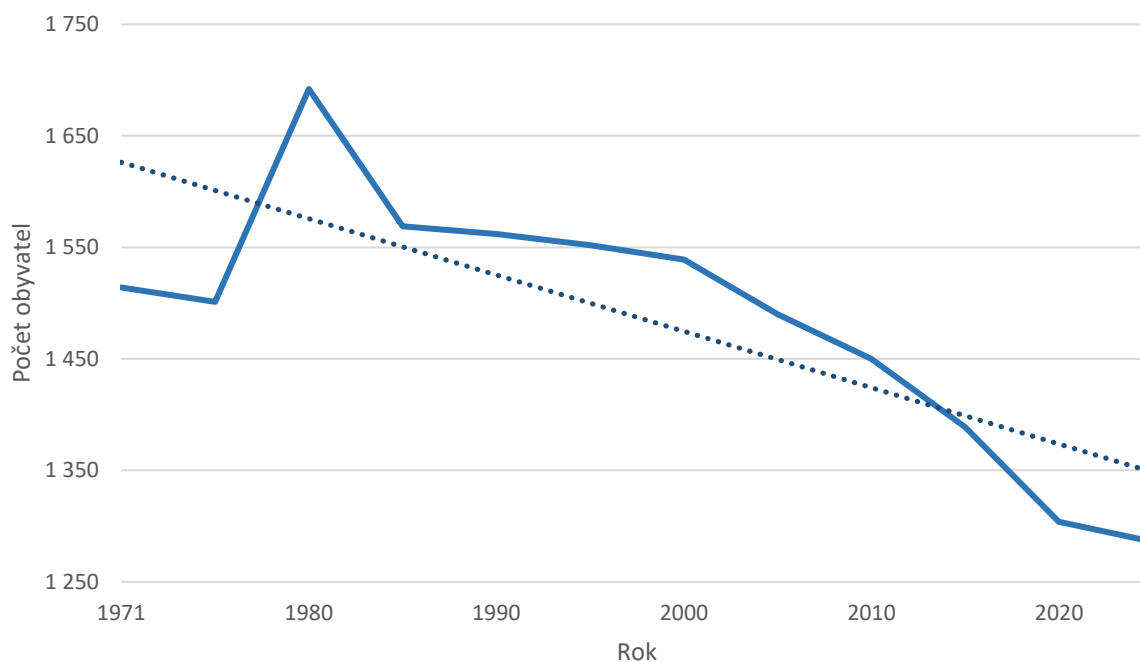
Obec Dvorce disponuje poměrně kompaktní prostorovou strukturou, obec tvoří dvě základní sídelní jednotky, a to centrální část obce Dvorce a místní část Rejchartice nacházející se v jižní části katastrálního území obce. Zastavené území obce se nachází okolo silnice I. třídy č. 46, která vede z Olomouce do Opavy a dále směrem do Polska. Zástavbu tvoří rodinné a bytové domy.

## **Přírodní podmínky**

Obec se nachází v nadmořské výšce okolo 550 m n. m. na samotném rozhraní povodí Černého a Baltského moře. Území obce spadající do Jesenické oblasti, konkrétně Slunečné vrchoviny je charakteristické větrným, chladnějším počasím, které je poměrně bohaté na srážky v průběhu celého roku. Co se týče hydrologického hlediska, obcí protékají dva potoky, konkrétně Lomnický potok a Lobník, který pramení na samotném rozvodí. Lobník se dále vlévá do řeky Moravice, na které leží blízká údolní nádrž Slezská Harta, která byla dokončena teprve v roce 1997 a jedná se tak o jednu z nemladších nádrží v České republice.

## **Demografické údaje obce**

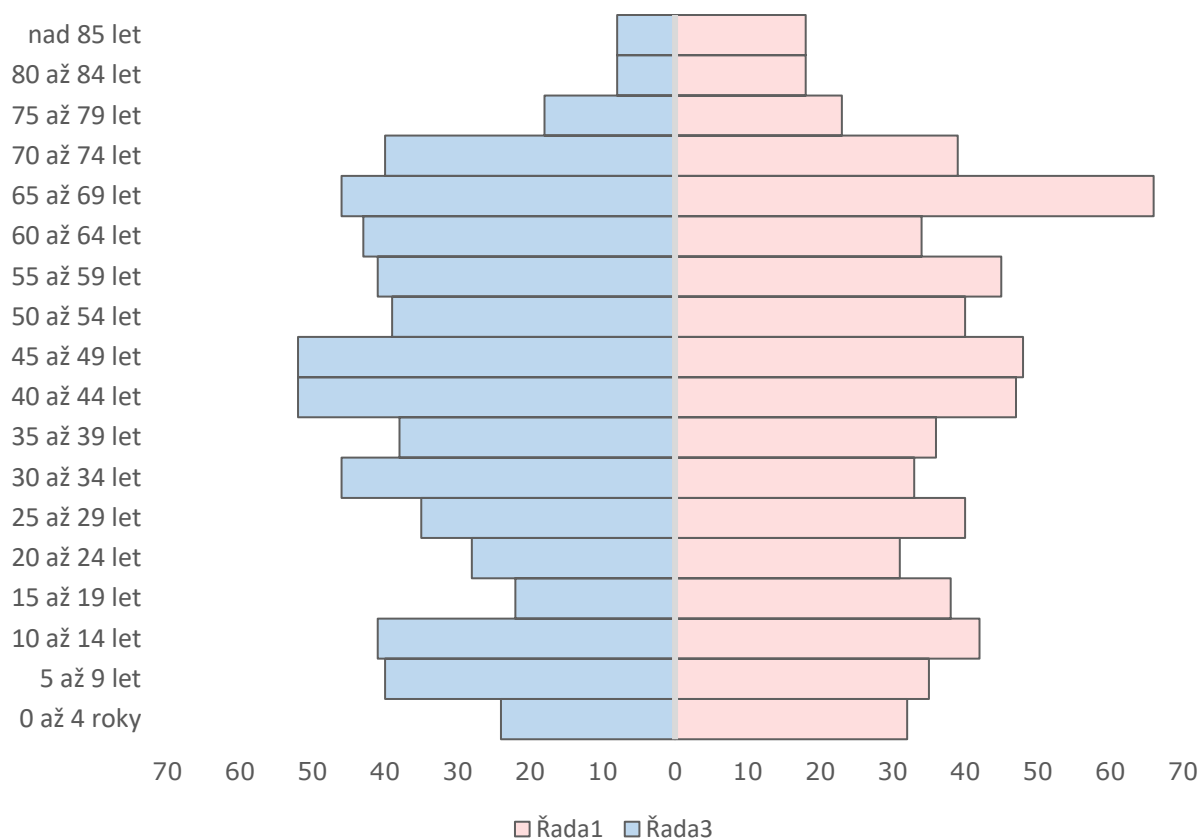
V obci Dvorce žilo k 1.1.2021 celkově 1 286 obyvatel, přičemž 621 mužů a 665 žen. Průměrný věk byl k tomuto datu 43 let, což je mírně podprůměrná hodnota v porovnání s okresem Bruntál (43,6 let), do kterého obec spadá. Při porovnání se samotným Moravskoslezským krajem (43 let) se hodnoty sobě rovnají a obec tak zapadá do krajského průměru.



Obr. XY: Vývoj počtu obyvatel obce Dvorce od roku 1971 do roku 2020 (k 1.1.); Zdroj: ČSÚ (2022); Historický lexikon obcí, Databáze demografických údajů za obce ČR

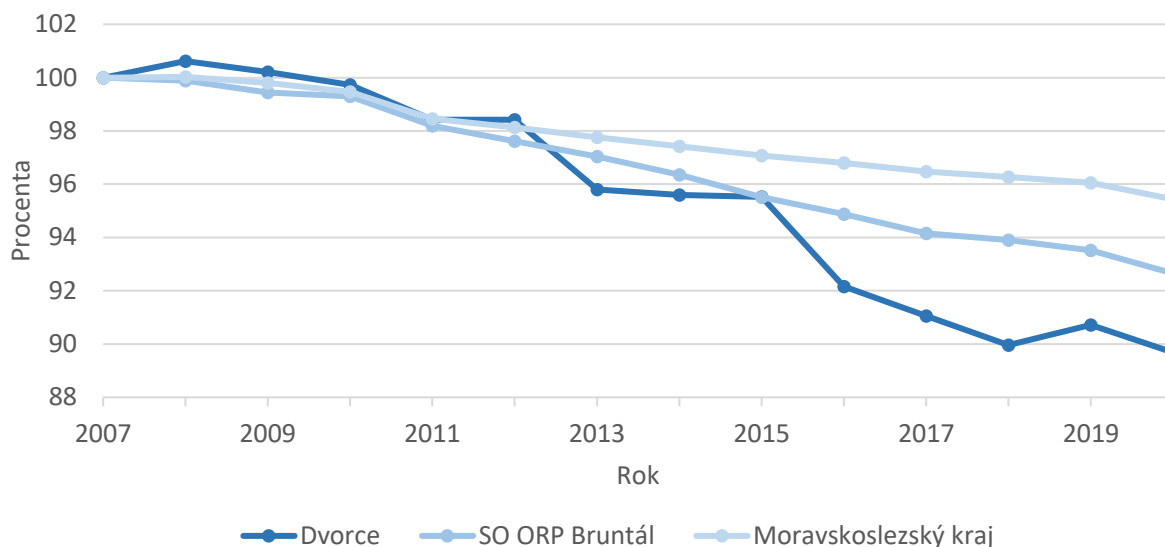
Obr. XY vypovídá o celkově snižujícím se počtu obyvatel v obci v dlouhodobém časovém horizontu. Nejvyšší počet obyvatel obec zaznamenala v roce 1980, kdy v Dvorcích žilo celkově 1 692 obyvatel. Od tohoto roku obec zaznamenává soustavný úbytek obyvatel, v roce 2021 žilo v Dvorcích již zmiňovaných 1 286 obyvatel, což je takřka o čtvrtinu méně než v roce 1980. Úbytek obyvatel je způsoben hned několika vnějšími faktory. Tento trend úbytku obyvatel je patrný v celém Moravskoslezském kraji, který úbytek obyvatel zaznamená soustavně od 90. let 20. století a je často označován jako strukturálně postižený kraj.

Dalším důvodem je všeobecný odliv obyvatelstva z rurálních oblastí směrem do oblastí s urbánním charakterem. Index stáří dosahoval v roce 2020 ve Dvorcích 132,7, což je při porovnání s SO ORP Bruntál mírně nižší hodnota. Důvodem tohoto faktu může být přítomnost menších obcí v samotném správním obvodu, které celkovou hodnotu zvyšují. V případě srovnání s Moravskoslezským krajem (132,3) je index stáří mírně vyšší, což je však vzhledem k velikosti obce dobrá hodnota. Všeobecně lze totiž konstatovat, že zejména populačně větší města, jako je Ostrava nebo Frýdek-Místek, index stáří snižují.



Obr. XY: Věková pyramida obyvatel obce Dvorce k 31. 12. 2020; Zdroj: ČSÚ (2022): Veřejná databáze

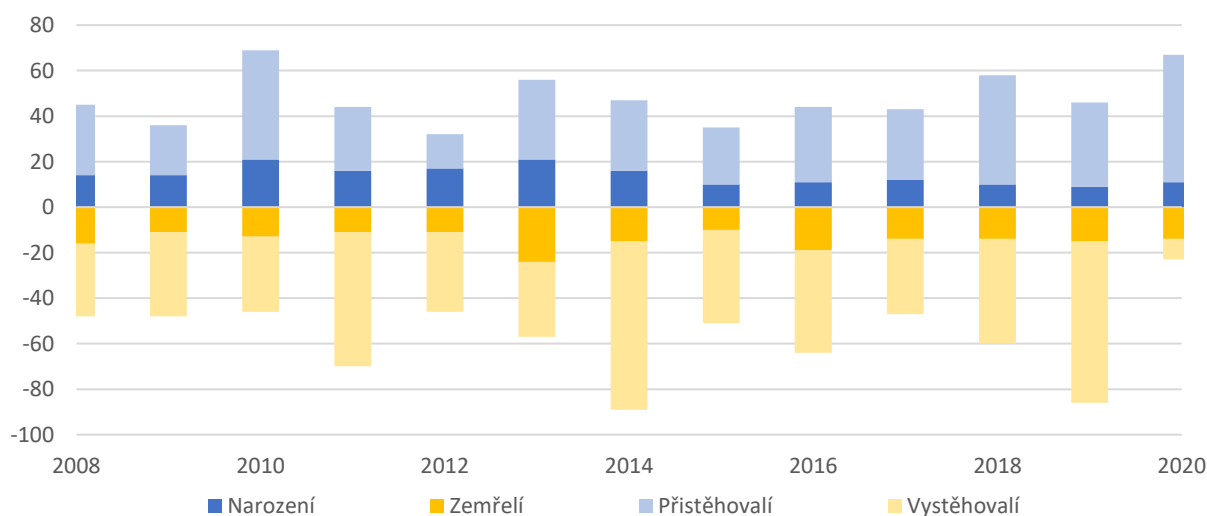
Výše uvedený obrázek, tzv. věková pyramida, se věnuje věkovému rozložení mužů a žen v populaci obce Dvorce. V tomto případě se jedná o mírně regresní typ věkové pyramidy, který je typický vyšším počtem obyvatel v postproduktivním věku, oproti menšímu počtu obyvatel ve věku předproduktivním. Zuzující se základna celého grafu poukazuje na snižující se počet nově narozených dětí v průběhu let. Celkově nejmenší počet mužů i žen je zaznamenán ve věkové kategorii 20–24 let, což je jasný důkaz úbytku obyvatel v tomto věku okolo roku narození 2000. Naopak nejvyšší počet obyvatel je zaznamenán ve věkové kategorii 65–69 let. Vzhledem k velikosti obce je však situace poměrně dobrá, pozitivní hodnoty se ukazují zejména ve věkových kategoriích 5–14 let. Výše popsaný propad ve věkových kategoriích může být způsoben všeobecně menší mírou porodnosti v období okolo roku 2000, která je typická pro celou Českou republiku. Jako hlavní důvody této nižší porodnosti jsou často uváděny problémy s finančním zabezpečením aj.



Obr. XY: Vývoj počtu obyvatel obce Dvorce, SO ORP Bruntál a v Moravskoslezském kraji mezi lety 2007 až 2020; Zdroj: ČSÚ (2022): Počet obyvatel ve správních obvodech SO ORP, Databáze demografických údajů za obce ČR

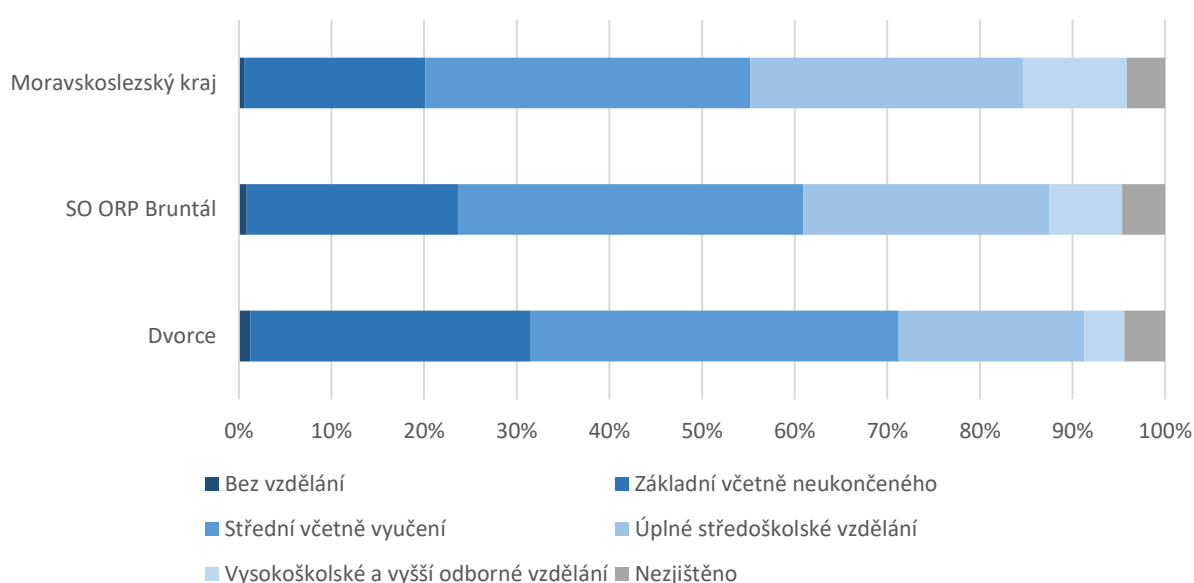
Vývoji počtu obyvatel v porovnání s SO ORP Bruntál a Moravskoslezským krajem se věnuje Obr. XY. Z tohoto grafu je potvrzen výše uvedený fakt, že jak v samotné obci, tak i ve správním obvodu a samotném kraji

dochází k soustavnému úbytku obyvatel. Křivka samotné obce dosahuje větších rozdílů, což je ale dáno menším počtem obyvatel a dochází tak k vyšším rozdílům v procentuálním porovnání. Mírný nárůst obyvatel byl zaznamenán jen na začátku sledovaného období v letech 2008 a 2009. Dále pak již docházelo k soustavnému úbytku obyvatel.



Obr. XY: Pohyb obyvatelstva obce Dvorce mezi lety 2008 až 2020; Zdroj: ČSÚ (2021): Databáze demografických údajů za obce ČR

Počet obyvatel má, jak již bylo zmíněno ve výše uvedeném grafu, snižující se tendenci. Z tohoto obrázku vyplývá, že za snižující se počet obyvatel může zejména odliv obyvatel z obce migrací, jelikož migrační saldo ve sledovaném období dosahuje celkově 108 vystěhovaných obyvatel. Co se týče přirozené změny obyvatel, v letech 2008–2020 ubylo celkově 5 obyvatel. Celkově lze tedy konstatovat, že úbytek počtu obyvatel je způsoben migračními toky směrem z obce Dvorce do ostatních měst a obcí. Nejvyšší úbytek obyvatel migrací byl zaznamenán v roce 2014, kdy se celkově vystěhovalo 74 osob. Úbytek obyvatel může být způsoben menší nabídkou pracovních míst, což je celorepublikový trend, tedy odliv obyvatel z populačně menších obcí.



Obr. 7: Vzdělanostní struktura obyvatel obce Dvorce, SO ORP Bruntál a v Moravskoslezském kraji; Zdroj: ČSÚ (2021): SLDB 2011

Na obrázku XY lze pozorovat vzdělanostní strukturu obyvatel obce Dvorce a její následné porovnání s místně příslušným správním obvodem a Moravskoslezským krajem. Vzdělanost se pohybuje na úrovni, která je typická pro rurálnější oblasti v ČR. Nejpočetnější skupina s nejvyšším dosaženým vzděláním (výučním listem), čítá 461 obyvatel. Následují pak skupiny se základním vzděláním (350 osob) a s získanou maturitou (232 osob).

Při porovnání s místně příslušným SO ORP Bruntál a Moravskoslezským krajem lze vidět jasně pozorovatelné rozdíly. V samotném správním obvodu je více zastoupená jak skupina obyvatel s úplným středním vzděláním, tak i s tím vysokoškolským. Tento stejný jev je pozorovatelný i při porovnání s Moravskoslezským krajem. Rozdíly jsou převážně způsobeny jevem, kdy

převážně vzdělanější složky obyvatelstva odchází do populačně větších měst, kde snáze hledají pracovní uplatnění. Tento jev je v současnosti typický pro celou Českou republiku.

## **Analýza využívání současných komunikačních kanálů obce**

*Vhodně zvolené komunikační kanály obce umožňují efektivní komunikaci obecního úřadu s místními občany, podnikatelskými subjekty a jinými stakeholdery, kteří pravidelnou komunikaci s obecním úřadem využívají a potřebují. Níže uvedená kapitola se věnuje aktuálně využívaným kanálům, které vedení obce pro komunikaci využívá. Tato analýza je důležitá pro následně ideální navržení jednotlivých opatření vedoucích k rozšíření portfolia využívaných komunikačních kanálů, které by více oslovily místní občany a probudili by v nich vyšší zájem o dění v obci a jejím okolí.*

### **Webové stránky obce**

Mezi hlavní komunikační kanály obce patří její webové stránky. Ty prošly v posledních letech zásadní rekonstrukcí a nyní ve velmi moderním, přehledném a líbivém designu nabízí všechny podstatné informace, které jejich návštěvníci hledají. Samotnou strukturu stránek tvoří 5 hlavních skupin, které jsou následující.

První z nich je kapitola „Aktuálně“, která obsahuje všechny podstatné informace z obce ohledně proběhlého hlášení místního rozhlasu, vydávaného Dvoreckého občasníku nebo kalendáře kulturních a sportovních akcí v obci a jejím okolí. Druhou z kapitol je skupina informací pojmenovaná „Obec“. Zde lze najít veškeré informace o samotné obci, proběhlých projektech, o různých organizacích a společenstvích, kterými je samotná obec členem. Třetí z kapitol se nazývá „Úřad“. Tuto část stránek tvoří informace o zastupitelstvu obce, struktuře samotného úřadu a další informace spojené s plánováním v samotné obci jako je Územní plán obce Dvorce či Program obnovy obce Dvorce. V pořadí čtvrtou kapitolu tvoří informace týkající se běžného chodu obce a služeb, které obec pro své občany zabezpečuje, jako svoz odpadu, zdravotnictví apod. Tato část je pojmenovaná „Pro občany“. Poslední část „Kontakty“ obsahuje veškeré telefonní a emailové spojení na zaměstnance a vedení obecního úřadu.

Webové stránky lze celkově hodnotit jako velmi přehledné a funkční. Obsahují zjednodušenou verzi stránek, které jsou vhodné pro seniory i další osoby se zhoršenou orientací a prací s webovými stránkami. Stránky rovněž nabízejí řadu různých nástrojů, jako jsou e-formuláře pro hlášení poruch obecního majetku apod. Negativní stránkou je však fakt, že v některých jednotlivých záložkách chybí vložené informace.

## **Facebook**

Sociální sítě hrají v dnešním světě velmi důležitou roli při předávání informací. Právě i z tohoto důvodu obec aktivně jednu z nejpopulárnějších sítí využívá, a to konkrétně Facebook. Tato sociální síť patří mezi vůbec nejvyužívanější na světě i v samotné České republice. Samotná stránka obce obsahuje všechny základní informace o obci a rovněž informace o důležitých kontaktech. Obec na tyto stránky pravidelně umisťuje fotky a videa z proběhnutých kulturních a sportovních akcí. Rovněž se zde objevují důležité informace o výstrahách před nebezpečným počasím či další informace, například o dopravních nehodách v obci a jejím okolí apod.

Celkově lze stránku obce na této sociální síti hodnotit jako poměrně úspěšně provozovanou, jsou zde všechny podstatné informace a je zde jasně patrná snaha vedení obce o podávání aktuálních informací a dění v samotné obci a jejím okolí. O popularitě této stránky svědčí i její hodnocení, kdy se uživatelé vyjadřují pozitivně a hodnocení této stránky je 4,5 z 5 možných bodů na samotné sociální síti.

## **Zpravodaj**

Samotná obec vydává obecní zpravodaj s názvem Dvorecký občasník. Tento zpravodaj vychází zpravidla třikrát až čtyřikrát ročně v elektronické i tištěné verzi. Tento místní zpravodaj obsahuje všechny podstatné informace o dění v obci, vyskytují se zde podstatné části usnesení ze zasedání zastupitelstva, dále pak investiční plány či vynaložené prostředky na různé činnosti obce. Dále jsou zde podávány informace o proběhnutých anketách nebo o jiných kulturních akcích, které se buď v samotné obci, nebo jejím okolí v posledních měsících odehrály. Vydávaný zpravodaj lze hodnotit jako přínosný, zejména pak pro obyvatele, kteří nenavštěvují pravidelně webové stránky a chtějí skrze něj vědět aktuální informace o dění v jejich obci. Další nespornou výhodou je fakt, že na webových stránkách obce se nachází archiv vydaných zpravodajů, který sahá až do roku 2012.

## **Obecní rozhlas**

V samotné obci také funguje obecní rozhlas, pomocí kterého jsou předávány další aktuální informace o kulturním sportovním dění. Dále jsou zde předávány informace o nabízených službách, které obec zabezpečuje jako je svoz odpadu aj. Ačkoli webové stránky nabízí kapitolu „Hlášení rozhlasu“, žádný archiv se zde v současnosti nenachází. Zde je tedy prostor pro zlepšení, jelikož nahrávky proběhnutých hlášení by mohly být umisťovány na tyto webové stránky. Výhodou by pak jistě byla i nepřetržitá dostupnost pro ty, kteří například vlivem práce mimo obec hlášení neslyšeli.



### **Zasedání zastupitelstva**

V obci se pravidelně uskutečňuje veřejné zasedání zastupitelstva obce, kterého se mohou obyvatelé veřejně participovat a promlouvat tak do dění v samotné obci. Následná usnesení jsou pak v pravidelných intervalech vyvěšována v elektronické podobě na internetových stránkách obce. V obci se bohužel v současnosti nenachází elektronická úřední deska, která by tyto informace mohla svým občanům podávat ve zcela aktuální a přehledné podobě.

### **Ostatní komunikační prostředky**

Obec v současné době nabízí svým občanům i další veřejnosti mobilní aplikaci. Tato mobilní aplikace je zdarma dostupná na všech mobilních platformách jako je Appstore nebo GooglePlay. Občané jsou díky této aplikaci pravidelně informováni o aktualitách či různých nadcházejících kulturních a sportovních akcích. Forma předávaných informací je velmi přehledná a stručná. Velmi velkou výhodou této aplikace je rychlost předávání informací všem zájemcům, kteří tuto aplikaci vlastní.

## Dotazníkové šetření

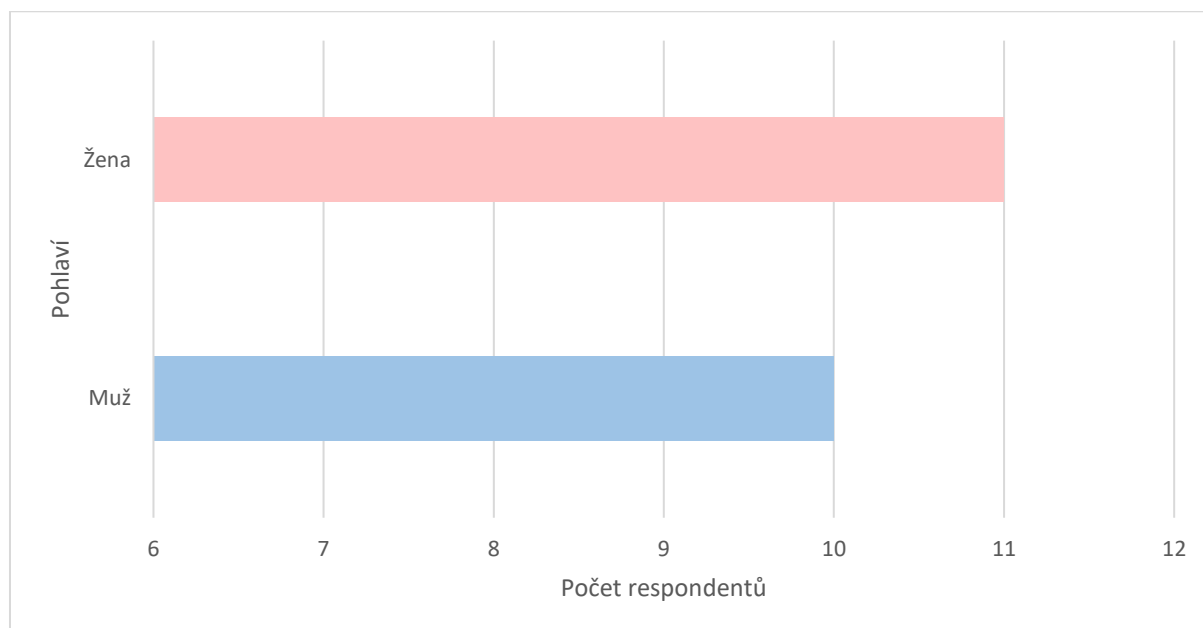
### Identifikační otázky

V rámci tvorby analytické části této strategie proběhlo dotazníkové šetření v rámci obce Dvorce v období února 2022. Dotazníkové šetření proběhlo v elektronické podobě, dotazník byl občanům předán pomocí webových stránek obce, dále pak byli informováni pomocí dalších komunikačních kanálů obce. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkově 21 respondentů, konkrétně 10 mužů a 11 žen.

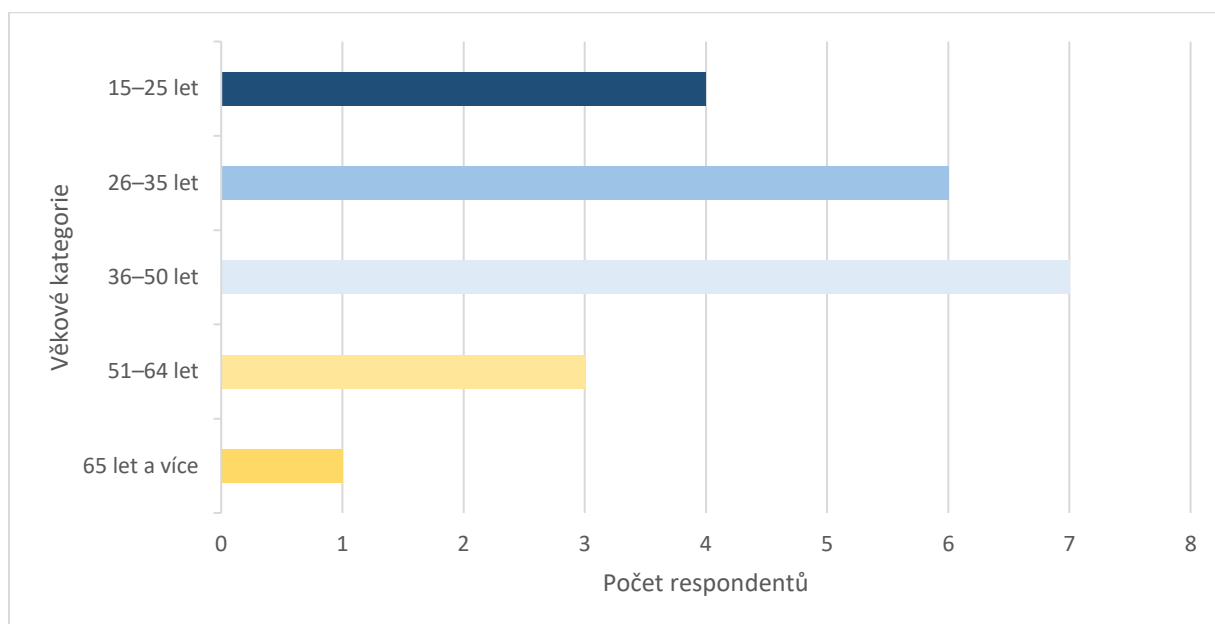
Tohoto průzkumu se zúčastnily všechny věkové kategorie obyvatelstva ve věku 15+, pozitivním jevem je zejména fakt, že se průzkumu zúčastnilo mladší věkové spektrum obyvatel, které je v současné době poměrně složité aktivizovat. Nižší podíl nejstarší věkové skupiny obyvatel může být způsobený elektronickou formou dotazníku.

Zastoupena je zde rovněž většina spektra obyvatel rozdělená dle nejvyššího dosaženého vzdělání. Největší podíl zde má skupina obyvatel se středním vzděláním bez maturity, následně s úplným středním vzděláním. Podstatnou část respondentů také tvoří vysokoškolsky vzdělaní občané. Občané se základním vzděláním se dotazníkového šetření nezúčastnili. Tento fakt je způsoben jejich všeobecným nezájmem o průzkumy, což je celorepublikový trend. Všeobecně se tato skupina obyvatel hůře aktivizuje.

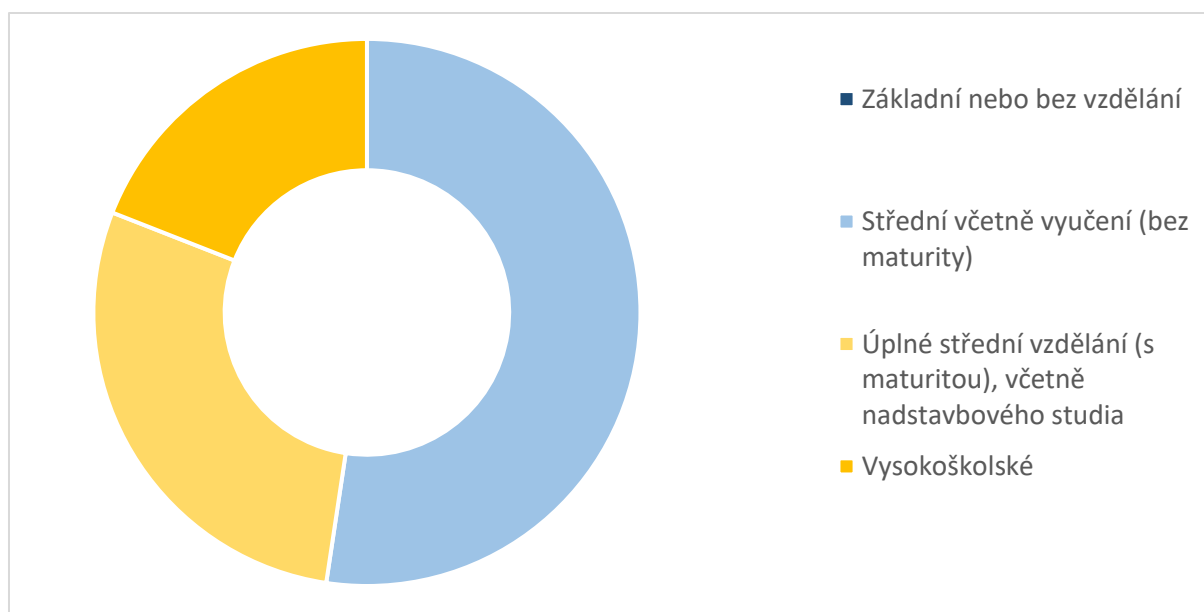
Otázka: Jaké je Vaše pohlaví?



Otázka: Jaký je Váš věk?



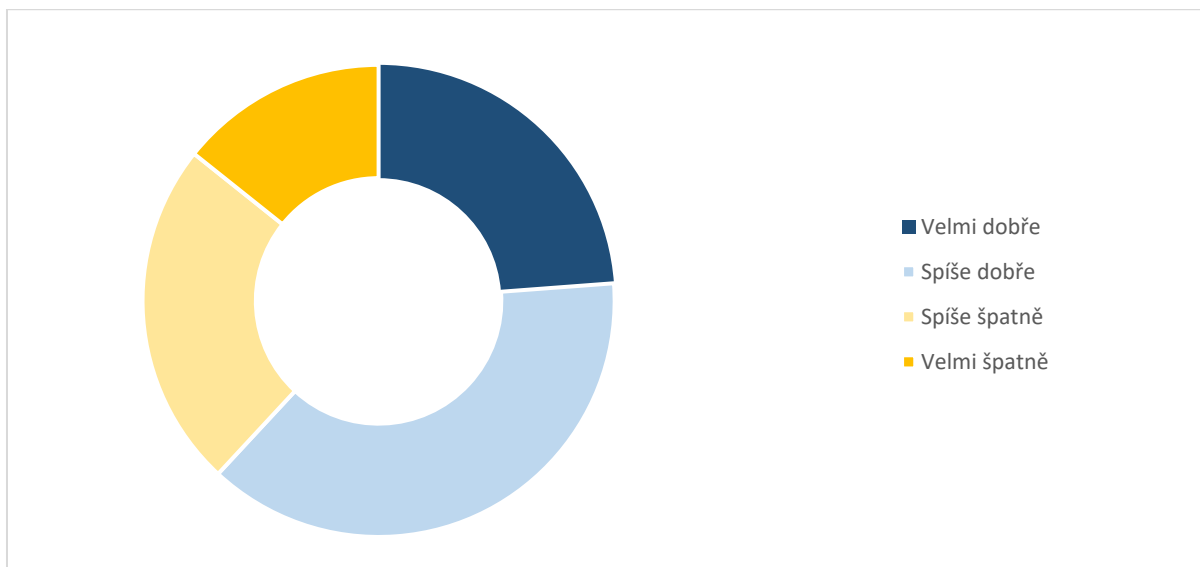
Otázka: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?



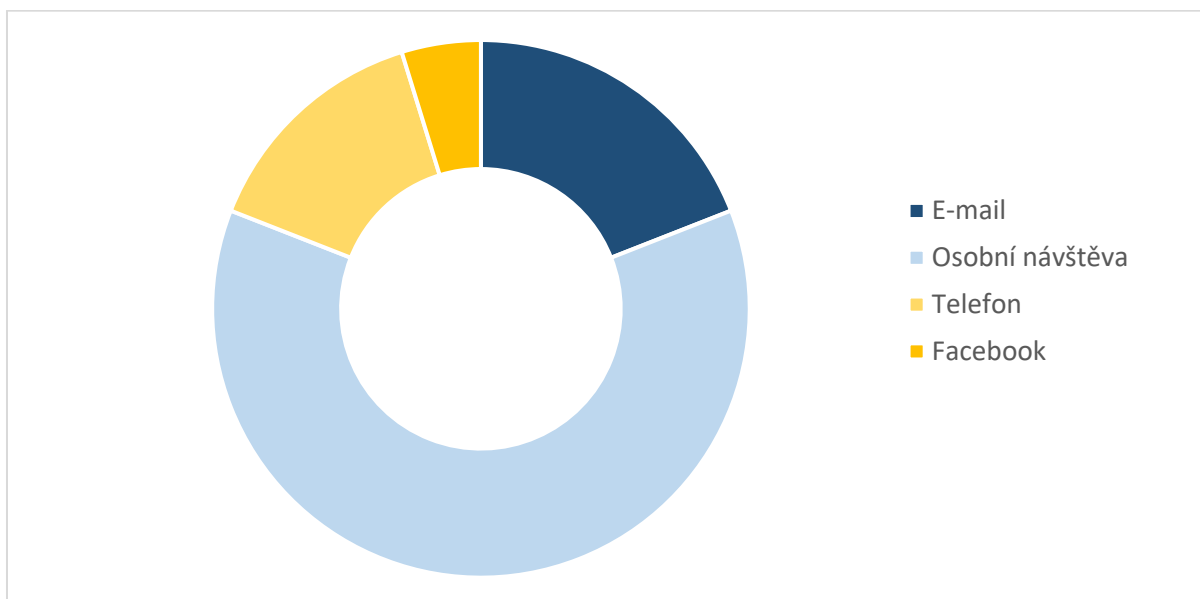
### Hlavní část dotazníkového šetření

Hlavní částí dotazníkového šetření byly následující otázky. Ty se zaměřovaly na aktuální stav komunikačních kanálů obce, identifikaci nejpoužívanějších kanálů a na spokojenost občanů s těmito kanály. Další otázky se zaměřovaly na oblasti, o kterých se občané dozvídají málo informací.

1. Jak hodnotíte komunikaci vedení obce s občany?



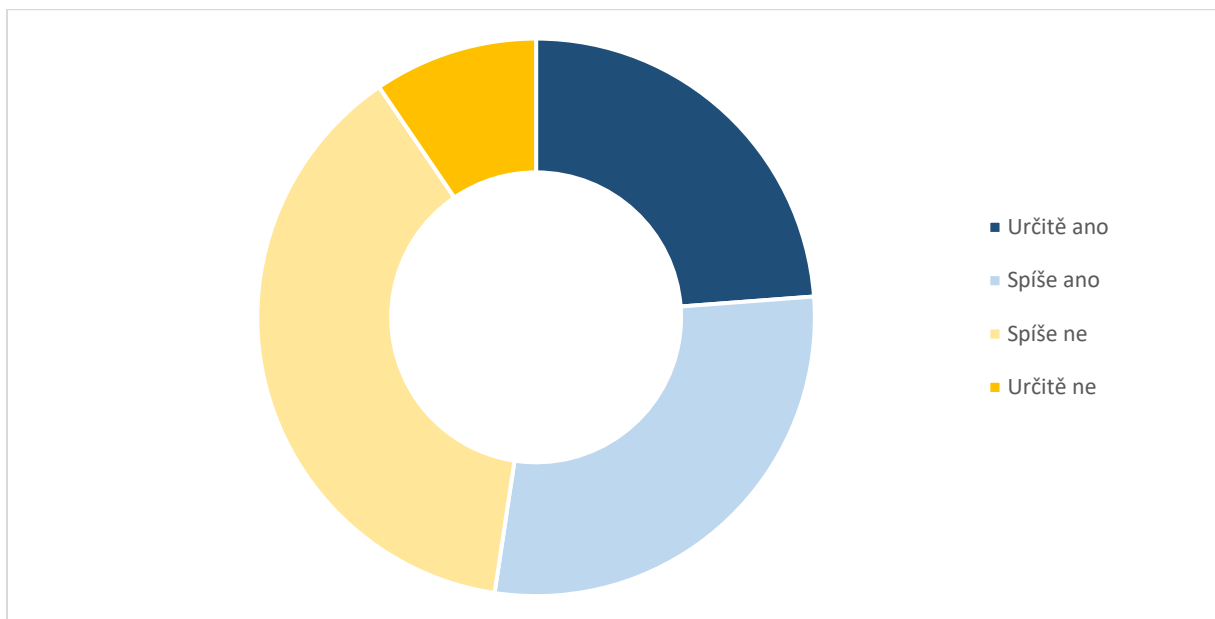
2. Jakým způsobem nejčastěji komunikujete s obecním úřadem?



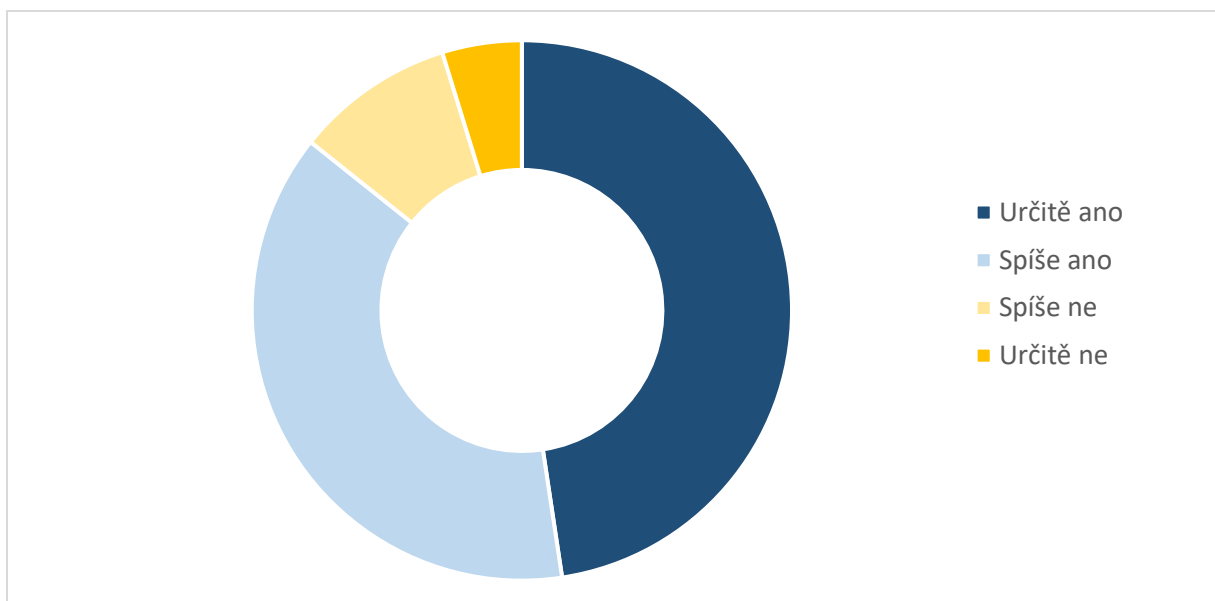
3. Odkud se nejčastěji dozvídáte většinu informací týkajících se fungování obce?

Nejčastější odpovědi
Facebook obce
Webové stránky obce
Obecní zpravodaj
Veřejná vývěska obecního úřadu
Rodina, přátelé a kamarádi

4. Zajímá se podle Vás obec o stížnosti a návrhy občanů obce?



5. Podává obec informace srozumitelnou a věcnou formou prostřednictvím svých komunikačních kanálů?



6. V rámci jakých komunikačních kanálů obec komunikuje srozumitelně a věcně?

Nejčastější odpovědi
Webové stránky obce
Obecní zpravodaj
Facebook

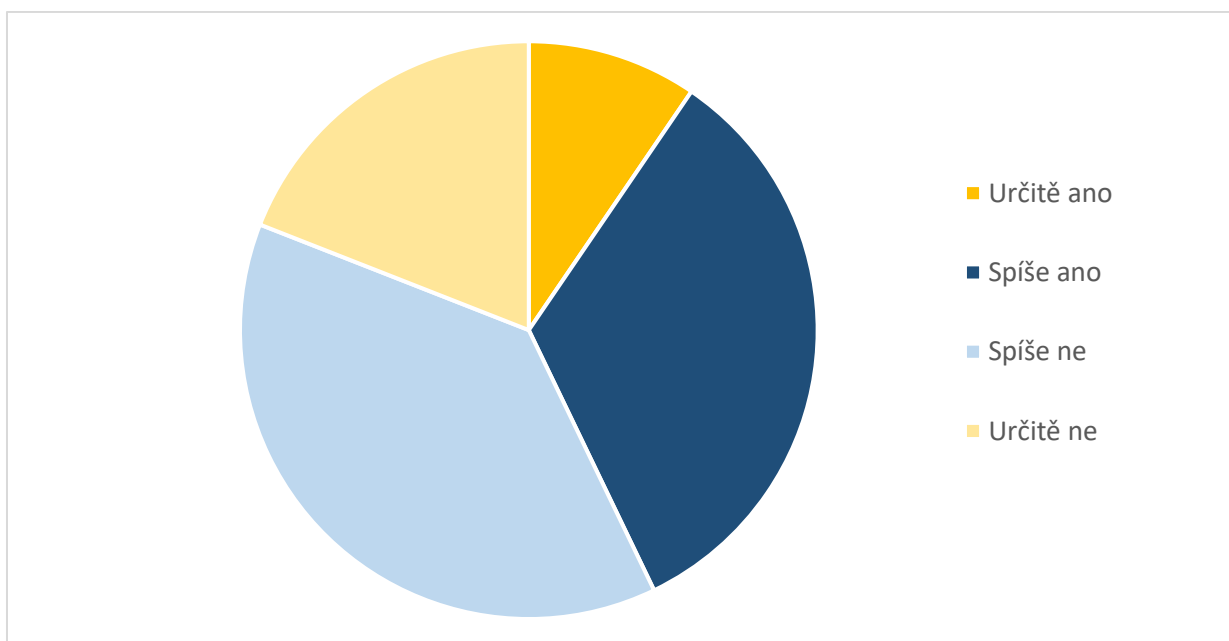
7. Které aktivity by podle Vás mohly přispět k lepší komunikaci mezi obecním úřadem a místními občany?

Nejčastější odpovědi
Vyšší zapojení sociálních sítí
Zvýšení přehlednosti stránek obce na sociálních sítích
Tištěné informace do schránek občanů

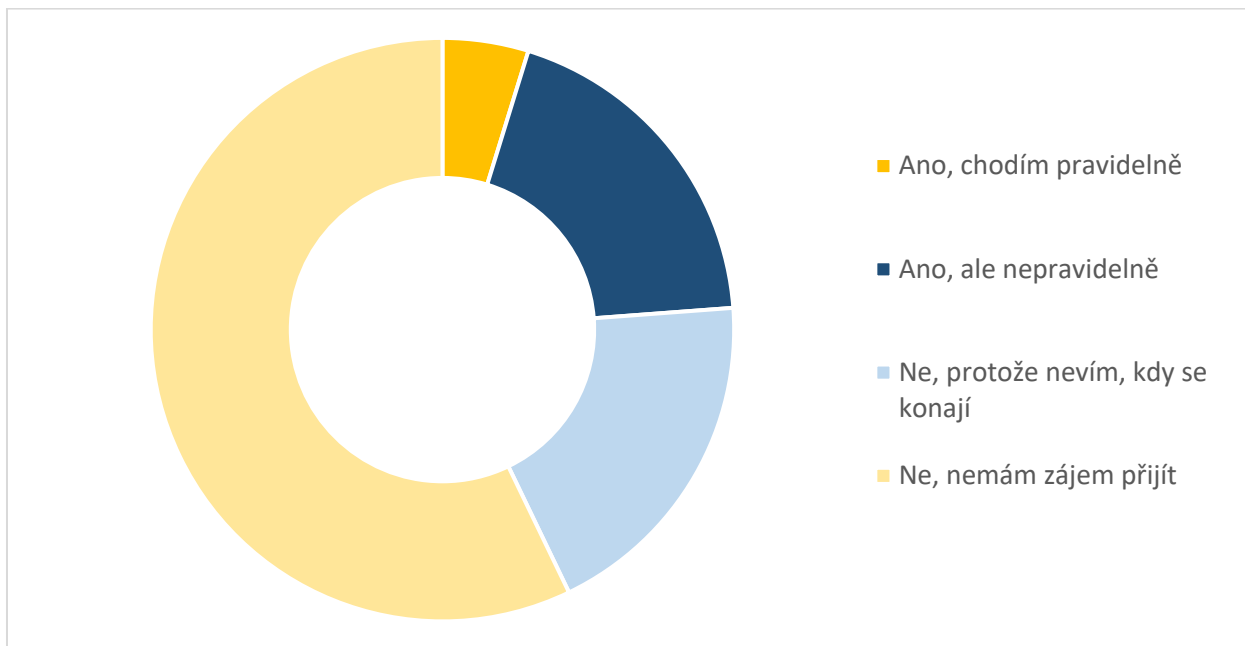
8. O čem se od obce dozvídáte málo informací?

Nejčastější odpovědi
Plánované stavby
Zajímavosti z regionu
Tipy na výlety a kulturní akce v okolí

9. Máte možnost se zapojit do rozhodovacího procesu obce?



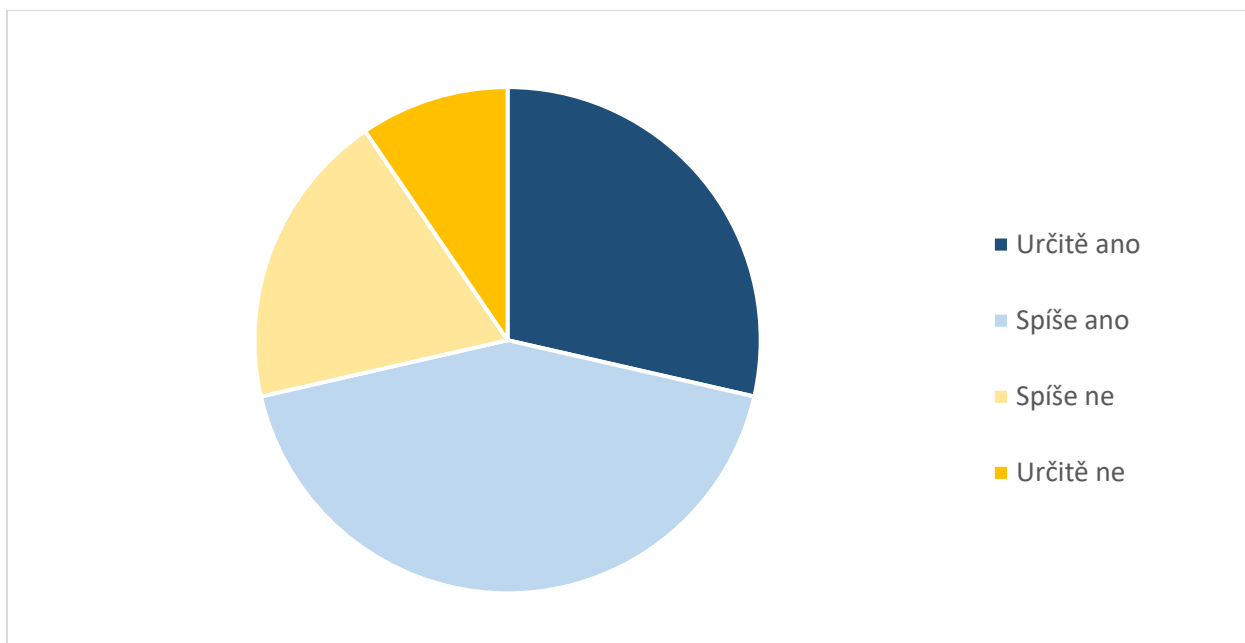
10. Chodíte na zasedání obce?



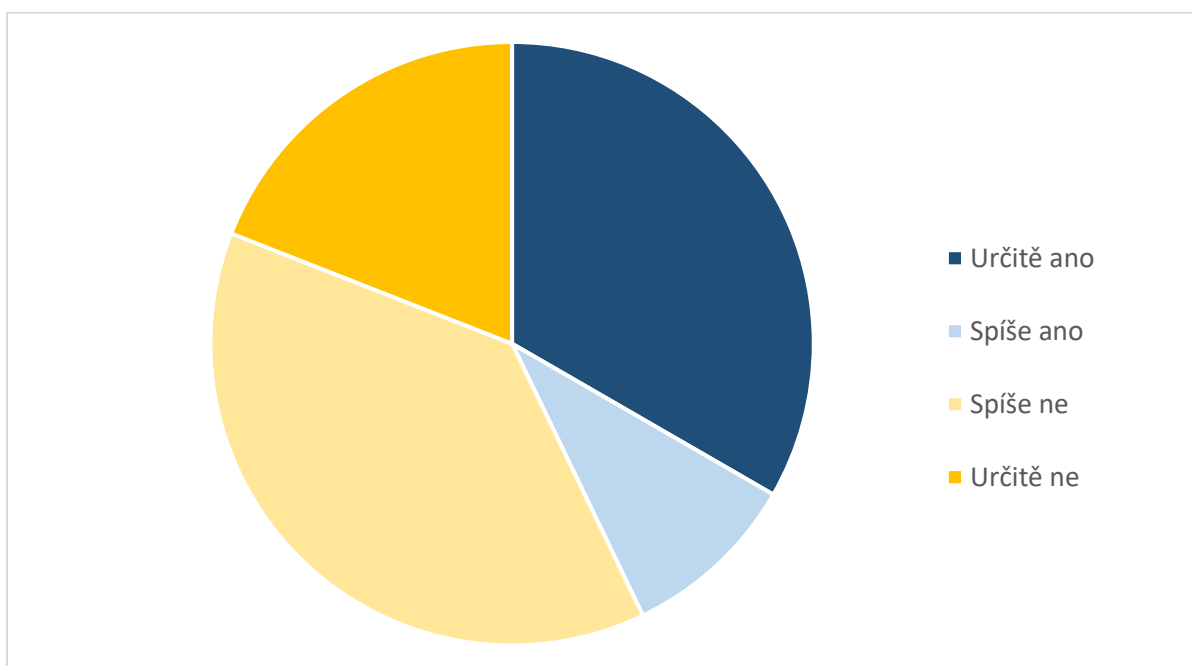
11. Na koho se obracíte s běžnými dotazy ohledně fungování obce?

Nejčastější odpovědi
Starosta
Pracovníci obecního úřadu

12. Informuje Vás obec ohledně rozvojových záměrů obce?



13. Uvítal byste zaslání novinek o ději v obci přímo do Vaší e-mailové schránky?



14. Uveďte vaše další podněty či postřehy.

V této otázce uvedla menší část respondentů prosbu o rekonstrukci místních komunikací a chodníků. K tématu komunikace s obcí se zde nikdo nevyjádřil.

### Shrnutí dotazníkového šetření

V prvních otázkách hlavní části dotazníku se měli obyvatelé vyjádřit k současnému stavu komunikace obce a spokojenosti občanů s ní. Pozitivním výsledkem je fakt, že většina obyvatel (62 % respondentů) je s komunikací vedení obce spokojena. Pouze menšina dotazovaných je s komunikací velmi nespokojena, přesně se jedná o 14 respondentů. Nejčastější formou komunikace, kterou respondenti využívají je osobní návštěva. Tuto možnost uvedlo více než 60 % dotazovaných. Častou formou je rovněž telefonní kontakt nebo e-mailová komunikace. Zde je tedy nutné si uvědomit, že správné informování všech zaměstnanců úřadu je velmi důležité, jelikož ti pak dále předávají nabyté informace dále občanům.

Občané pro svou informovanost o veškerém dění v obci využívají Facebookové stránky obce, dále pak webové stránky obce. Důležitým zdrojem informací je také pro občany obecní zpravodaj a veřejná vývěska obecního úřadu. V menší míře se zde projevila informovanost pomocí předávání informací skrze rodinu, přátele a sousedy. Toto je pozitivní jev, přesnější fakt, že občané hledají informace na primárních zdrojích a nedochází tolik ke zkreslení



informací pomocí druhotného předávání. V dotazníkovém šetření se promítla další pozitivní věc, přesněji zájem vedení obce o řešení stížností a návrhů občanů. Tuto možnost vybrala mírná většina obyvatel. Z jistého úhlu pohledu je zde tedy prostor pro zlepšení především v komunikaci vedení obce s veřejností v oblasti návrhů. Tato věc bude dále řešena v návrhové části pomocí veřejných projednání apod. Předávání informací srozumitelnou cestou pro obec dle výsledků průzkumu netvoří výraznější problém. Naprostá většina respondentů (86 % dotazovaných) se vyjádřila v tomto směru kladně, tedy že obec informace předává věcnou a dobře srozumitelnou formou.

V další části dotazníku se občané vyjádřili k aktuálně využívaným komunikačním kanálům. Zde se nejlépe ukázaly webové stránky obce, obecní zpravodaj a Facebook. Tyto tři komunikační kanály občané označili za ty nejvíce srozumitelné a věcné. Lze zde tedy jasně vidět vliv moderních technologií, internetu a sociálních sítí, kde občané informace vyhledávají. Tato myšlenka se projevila i v další otázce týkající se možného zlepšení, přesněji by občané ocenili vyšší zapojení sociálních sítí a zvýšení přehlednosti celkových stránek obce na těchto sítích. Pomocí těchto sociálních sítí by mohly být občanům předávány i další informace o které mají občané zájem a v dotazníku je označili jako ty, o kterých mají informací nedostatek. Přesně se jedná o informace ohledně plánovaných staveb, zajímavostí z regionů a další novinky ohledně kulturních a sportovních akcí v regionu.

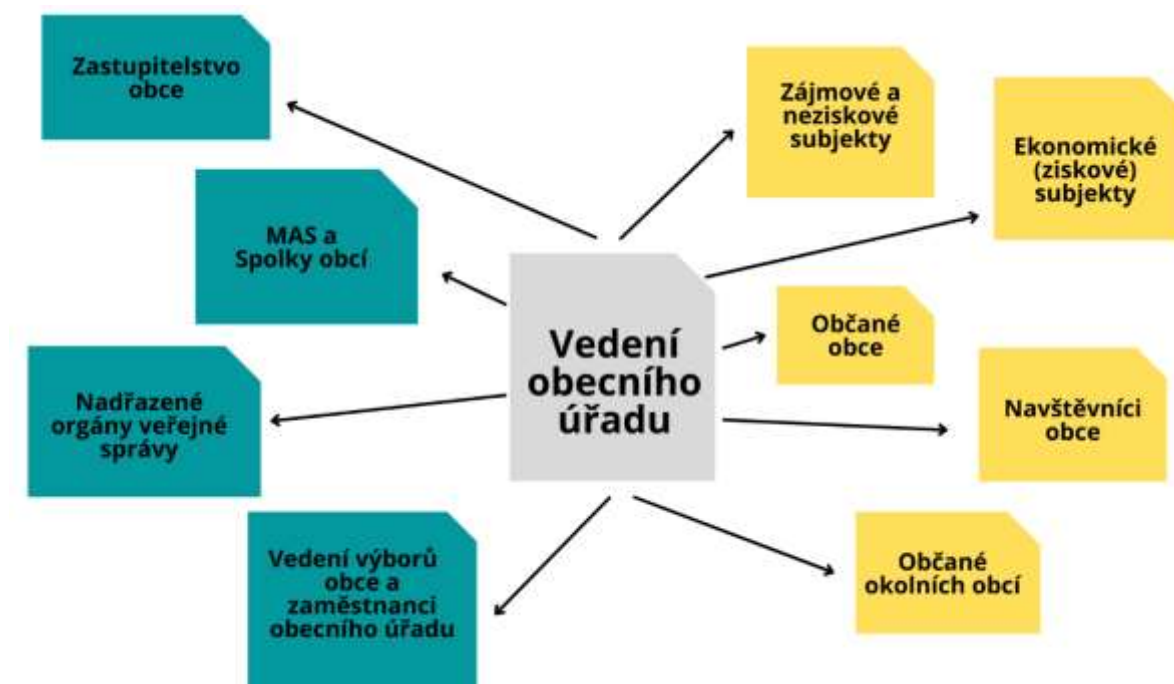
V poslední části dotazníku se měli možnost občané vyjádřit ohledně rozhodovacího procesu obce. Zde mírná většina obyvatel (57 % dotazovaných) vyslovila, že nemají možnost se do tohoto procesu zapojit. Zde se tedy jasně ukazuje slabé místo komunikace vedení obce, které je však poměrně snadno řešitelné a samotné návrhy řešení jsou v návrhové části tohoto dokumentu. O nezájmu a malé aktivitě obyvatel v oblasti dění v obci svědčí o otázka týkající se navštěvování zasedání zastupitelstva obce. Zde většina obyvatel projevila nezájem se těchto zasedání zúčastnit. Menší část uvedla, že se nezúčastňují, jelikož nemají informace o místě a čase konání.

Naopak paradoxem je, že většina obyvatel se cítí dobře informována o rozvojových záměrech obce. V tomto smyslu se vyjádřily takřka tři čtvrtiny všech respondentů. Nezanedbatelná část obyvatel (44 %) by také ocenila zasílání novinek o dění v obci do jejich e-mailových schránek. V poslední otázce dotazníku se mohli občané vyjádřit libovolně a volně k tématům které mají potřebu komunikovat. V tomto smyslu se vyjádřila však malá část respondentů, kteří by ocenili rekonstrukci silnic a chodníků v obci. K tématu samotné komunikace obce se zde nevyjádřil nikdo.

Dotazníkové šetření tedy prokázalo spokojenost většiny obyvatel s oblastí komunikace obce s veřejností, poukázalo na slabší místa, zejména na malou aktivitu obyvatel a zájem o dění v obci, který je však řešen dále v návrhové části tohoto dokumentu. Respondenti také projevili zájem o vyšší intenzitu předávání informací pomocí sociálních sítí a o větší paletu využívaných komunikačních kanálů.

## Vytyčení cílových příjemců komunikace

*Správné vytyčení cílových příjemců komunikace je velmi důležité. Pro jednodušší rozlišení vnějších a vnitřních příjemců jsou příjemci komunikace rozděleni na níže uvedeném schématu na vnitřní (označení modrou barvou) a vnější (označení zelenou barvou).*



### Komunikace na vnitřní bázi

*Níže uvedení příjemci komunikace na vnitřní bázi jsou důležití pro správné fungování obce. Správně nastavená komunikace bude mít za následek informovanost zaměstnanců obecního úřadu a dále předávání nabytých informací občanům či dalším stakeholderům.*

#### Zastupitelstvo obce

Zastupitelstvo obce je voleno občany na základně platných voleb zpravidla ve 4letém období. Úkolem zastupitelstva je zajišťovat demokratičnost, kontrolu vedení obce a podílet se na strategických rozhodnutích, které vedou k harmonickému rozvoji celé obce.

Aby mohli zastupitelé na jednáních kvalifikovaně rozhodovat, musí mít dostatečně konkrétní informace o fungování obce. Zároveň musí přijímat za své výzvy, se kterými se obec potýká. Ve smyslu velikosti samotné obce a neuvolněnosti zastupitelů je důležité neklást na ně samotné přehnané nároky. Pro lepší seznámení s aktuálními tématy může pomoci uspořádání neveřejné schůzky, která by mohla pomoci lépe zastupitelům porozumět. Je však potřeba si uvědomit kapacitní omezení času vedení města a také existenci možných urgentních problémů, které je třeba řešit ihned.

### **Doporučení pro tuto cílovou skupinu:**

- Přehledně zpracované podklady, které jsou předány zastupitelům s dostatečných časovým předstihem
- Provádění pravidelné zpětné vazby na poskytnuté materiály a na další prvky, které se zastupitelé obce dozví a mohou je předat samotnému vedení obce

### **MAS a Spolky obcí**

Vzhledem k tomu že samotná obec je členem řady spolků a místní akční skupiny je spolupráce s nimi pro samotnou obec velmi důležitá. V rámci místních akčních skupin a spolku obcí je důležité sladit jednotlivá očekávání a definovat jasné cíle. Následně bude docházet pouze k pravidelnému informování zainteresovaných osob formou emailové komunikace či osobního setkání při různých příležitostech.

### **Doporučení pro tuto cílovou skupinu:**

- Striktní a včasné definování pravidel spolupráce obce s výše uvedenými organizacemi
- Vysvětlující informace o poskytovaných službách pro občany, které jim poskytují okolní města a obce
- Pravidelné sdílení vhodně zvolených podstatných informací o aktuálním dění v nejrůznějších oblastech, pojících se samotnou obcí

### **Nadřazené orgány veřejné správy**

Obecní úřad poskytuje v rámci svých kompetencí i odpovídající spektrum služeb. Vzhledem ke své velikosti existuje jasně stanovená nadřazená hierarchie orgánů veřejné správy. Mezi relevantní orgány se řadí například obec s rozšířenou působností Bruntál, Moravskoslezský kraj nebo ministerstva, jenž mají celorepublikovou působnost.

Jednotlivé motivace nadřazených orgánů komunikovat se samotnou obcí mohou mít různou úroveň. Ministerstva by měla vyslyšet obce, jaké mají jejich rozhodnutí dopady v lokální sféře. V realitě se však v současnosti zájem ministerstev pohybuje na nízké úrovni, a proto je třeba se aktivně snažit jednotlivá ministerstva kontaktovat a informovat je o aktuálních problémech, které v souvislosti s vydanými opatřeními obec pocítuje.

Možnou užší spolupráci lze hledat mezi obcí a příslušným správním obvodem SO ORP Bruntál. Je důležité si uvědomit, že městský úřad v Bruntálu ve své přenesené působnosti poskytuje

celou řadu služeb, které občané obce vyhledávají. Proto je důležité občany pravidelně informovat o nastalých změnách či opatřeních, které se jich dotýkají.

#### **Doporučení pro tuto cílovou skupinu:**

- Formálním způsobem předávat informace celorepublikovým orgánům (např. ministerstvům) formou zpětné vazby na opatření, které tyto orgány v celorepublikové působnosti vydávají
- Navázat a nadále udržovat úzkou spolupráci s obcí s rozšířenou působností Bruntál

#### **Zaměstnanci obecního úřadu**

Vzhledem k velikosti samotné obce a počtu zaměstnanců, kteří na obecním úřadě pracují, se zde nedá mluvit o komplexní propracované struktuře. Je tedy důležité udržovat komunikaci na pravidelné bázi s předáváním relevantních a všech podstatných informací. Způsob tohoto předávání informací může být jak formální, tak i neformální, který je častěji využíván, a to prostřednictvím telefonní, emailové nebo osobní komunikace. Důležité je v tomto směru dbát na správné pochopení a smysluplné předávání relevantních informací.

#### **Doporučení pro tuto cílovou skupinu:**

- Předávat informace v rozumné intenzitě a vhodně zvolené formě
- Vzhledem k počtu zaměstnanců by se mělo jednat o neformální předávání informací
- Klást důraz na vertikální komunikaci uvnitř úřadu

#### **Komunikace na vnější bázi**

*Komunikace na vnější bázi je velmi důležitá z hlediska informování veřejnosti o aktuálním dění nebo například o strategických záměrech obce. Informování občané tak mohou lépe pochopit jednotlivé kroky zastupitelstva a vedení obce. Důležitým prvkem jsou v tomto případě i vhodně zvolené komunikační kanály, které svým rozsahem informují, pokud možno co největší část obyvatel. Cílem obce by v tomto směru mělo být informovat, pokud možno všechny své občany o nejdůležitějších aktualitách v obci.*

## **Občané obce**

Předávání relevantních informací ve vhodně zvoleném množství pomocí ideálních komunikačních kanálů obce je jedním z hlavních cílů vedení obce. Vhodně zvolenou informovaností by měl rovněž vzrůst zájem občanů o dění v obci a podpořit tak jejich všeobecným zájem.

Občanům je důležité sdělovat všechna relevantní a stěžejní témata, týkající se obce. Nepostradatelným prvkem jsou v tomto případě vhodně zvolené komunikační kanály, na kterých závisí v jak krátkém čase se informace k danému občanovi dostane. Pro tuto cílovou skupinu je zásadní dostatek informací potřebný pro efektivní využívání služeb, které poskytuje buď samotná obec, nebo vyšší celky jako obec s rozšířenou působností.

V tomto smyslu je také důležité uvažovat nad různými skupinami obyvatel na základě nejrůznějších charakteristik, například věku či době, kdy se v obci zdržují či jaké informace vyhledávají. Vzhledem k vhodnému poskytování informací je důležité nad těmito proměnnými uvažovat a využívat různé komunikační kanály. Tedy jak ty modernější, jako např. Facebook, webové stránky nebo elektronickou úřední desku apod., tak i již ověřené komunikační kanály.

### **Doporučení pro tuto cílovou skupinu:**

- Použití jak elektronických, tak i fyzických komunikačních kanálů
- Jazyk úměrný pro danou věkovou skupinu
- Informovat ve vhodné denní době
- Podávat informace v dostatečném časovém předstihu

### **Zájmové a neziskové subjekty**

Tato skupina zahrnuje celou řadu organizací – jak spolky a zájmová sdružení (sport, kultura, volný čas), tak i příspěvkové organizace. Neziskové subjekty tvoří oporu života v obci, poskytují celou řadu služeb a jsou zásadní pro rozvoj komunity. Pro tyto subjekty jsou podstatné praktické informace o chodu obce s co největším předstihem, aby jim mohli přizpůsobovat svůj provoz.

### **Doporučení pro tuto cílovou skupinu:**

- Vhodně zvolené informace podané s dostatečným předstihem
- Informování o případně možnosti získání externích finančních zdrojů
- Komunikace probíhá osobně, většinou neformálně

### **Ekonomické (ziskové) subjekty**

Podnikatelé a další ekonomické subjekty, které buď v samotné obci již působí nebo hodlají začít působit, jsou důležitým partnerem obce pro zajišťování občanské vybavenosti obce. Kromě praktických informací o chodu obce a aktualitách, které mohou ovlivnit jejich podnikání, pro ně mohou být zajímavé například informace o připravovaných projektech a možné spolupráci s obcí. Podnikatele působící v obci lze oslovovat kvůli inzerci služeb, burze pracovních míst apod.

#### **Doporučení pro tuto cílovou skupinu:**

- Jasně nastavená transparentní pravidla s dostatečným předstihem (regulace a vyhlášky)
- Informace o potenciálních zakázkách
- Maximum informací a kontaktu s úřadem přes internet

### **Návštěvníci obce**

Pro tuto cílovou skupinu je důležité nalezení podstatných informací o samotné obci, jejím okolí a dalších zajímavostech, které se se samotnou obcí pojí. V rámci pořádání různých kulturních, společenských a sportovních akcí je tedy dobré využívat internetové formy komunikačních kanálů, jenž jsou velmi dobře dostupné a obec je může snadno aktualizovat podle podmínek, které jsou v danou dobu aktuální. Rovněž je vhodné využívat fyzické komunikační kanály, zejména pro ty příjíždějící osoby, které elektronické kanály nepreferují.

#### **Doporučení pro tuto cílovou skupinu:**

- Informovanost zájemců o nadcházejících akcích
- Vyvěšování informací na nejfrekventovanějších místech v obci

## Návrh strategie a implementace

*Zajištění řádné a efektivní komunikace mezi obcí a občany patří mezi její základní poslání. Bez této komunikace se občané nedozvídají a o důležitých zprávách z dění v samotné obci a o dalších důležitých informacích s ní spjatých. Řádnou komunikací obce s občany navíc dochází k tzv. sebeidentifikaci občana s místem, místní kulturou a společností. Díky této sebeidentifikaci má pak občan obvykle větší zájem o dění v obci a veřejnou správu, se kterou je ochotnější spolupracovat a interagovat.*

### Vize obce

***Dvorce jsou prosperující moderní obcí, která komunikuje s občany a dalšími institucemi pomocí moderních komunikačních kanálů, přehledným a srozumitelným způsobem.***

### Stanovené strategické cíle

Následující definované strategické cíle vychází z výše uvedené analýzy prostředí a reagují na zjištěné problémy a nedostatky. Naplnění jednotlivých cílů bude realizováno prostřednictvím jednotlivých opatření, která budou v průběhu času realizována. Plnění nastavených strategických cílů povede k naplnění vize obce.

STRATEGICKÝ CÍL		OPATŘENÍ
SC.1	Nové komunikační kanály obce a jejich optimalizace	1.1. Elektronická úřední deska
		1.2. Zavedení nových sociálních sítí
SC.2	Aktivizace občanů zaměřená na rozvoj a dění v obci	2.1. Využití možnosti zpětné vazby současných a nově navržených komunikačních kanálů
		2.2. Participace občanů



## Navrhovaná opatření

### 1.1. Elektronická úřední deska

V rámci prvního strategického cíle je navrženo vybudovat elektronickou úřední desku v blízkosti obecního úřadu. Elektronická úřední deska s sebou nese celou řadu výhod jako je zvýšení čitelnosti v jakékoli denní době díky podsvícení. Součástí moderních elektronických úředních desek je také interaktivní rozhraní a dotykový displej, díky kterému mohou občané toto zařízení využívat jako informační bod.

Součástí této úřední desky může být celé spektrum dalších zobrazovaných informací jako je Dvorecký občasník a další. Mohou zde být také předávány informace pro příchozí turisty či občany okolních obcí. Výhodou elektronické úřední desky je vzdálená správa, která uleví zaměstnancům obecního úřadu, kteří mají správu současné papírové úřední desky na starosti.



Obr. XY: Vizualizace možné formy elektronické úřední desky (zdroj: denipkiosk.cz)

## 1.2. Zavedení nových sociálních sítí

Elektronické formy komunikace obce s veřejností jsou v posledních letech na silném vzestupu. Zájem o tyto formy se jasně promítnul i v provedeném dotazníkovém šetření kde se občané takto vyjádřili. K současně využívané sociální síti Facebook je proto navrženo využívání dalších sociálních sítí jako je Instagram a Twitter.

Pomocí sociální sítě Instagram mohou být předávány obrazové a videozáznamy z kulturních, sportovních a další akcí pořádaných v obci a jejím okolí. Tato síť je založená na předávání především obrazového materiálu, další dobrou funkcionalitou je poměrně snadný sběr zpětné vazby a spokojenosti občanů.

Druhá navrhovaná sociální síť Twitter, je v posledních letech celosvětově na silném vzestupu. Tato sociální síť je velmi vhodná k předávání krátkých zpráv, pomocí kterých jsou její uživatelé informováni. V prostředí obce by takto mohly být předávány aktuální informace nejrůznějšího druhu, například změny ve svozu odpadu či jiné zprávy bez zbytečné prodlevy.



Obr. XY: Navrhnuté sociální sítě (zdroj: instagram.com, twitter.com)

## 2.1 Využití možnosti zpětné vazby současných a nově navrhnutých komunikačních kanálů

V rámci opatření dojde k zakomponování prvků pro získání zpětné vazby komunikačních nástrojů obce. Zpětná vazba může být sbírána například za účelem získání hodnocení služeb poskytovaných obcí, jako průzkum názorů veřejnosti k řešeným problémům a tématům v obci či připravovaným projektům.

Současné komunikační kanály spolu s nově navrhnutými nabízejí široké možnosti sběru dat, přesněji získávání zpětné vazby od uživatelů. Tato zpětná vazba je velmi důležitá z hlediska dalšího vývoje komunikace vedení obce. Samotné otázky mohou být tvořeny pomocí jednoduchých anket nebo například na současných webových stránkách pomocí vyskakovacího okna s krátkými dotazy. Zakomponovat tyto prvky není v současné době již problém a při minimálních finančních nákladech poskytují důležitých zdroj zpětné vazby od občanů.



Obr XY: Možná vizualizace dotazů na sociální síti Instagram

## 2.2 Participace občanů

V rámci druhého opatření strategického cíle „Aktivizace občanů zaměřená na rozvoj a dění v obci“ je navrženo následující opatření, které se zabývá zvýšením zájmu místních občanů o dění v obci.

V rámci tohoto opatření tedy budou zavedeny způsoby participace občanů a veřejnosti na dění v samotné obci. Nejlepším způsobem je vzhledem k velikosti obce pravidelné setkávání vedení obce s občany, které může být zpočátku motivováno i různým doprovodným programem. Na těchto setkáních budou prodiskutovány jednotlivá přání i žádosti občanů na vedení obce. Tímto způsobem dojde ke zvýšení zájmu občanů o dění v obci. Setkání by měla být ideálně pořádána v pravidelných intervalech, minimálně 1x ročně, nejlépe však častěji, dle aktuálních situace. Občané se v tomto smyslu vyjádřili i v dotazníkovém šetření, uvítali by vyšší informovanost o tom, kdy se jednotlivá veřejná projednání konají atd.

Další formou může být zavedení tzv. participativního rozpočtu. Toto řešení spočívá ve vyčlenění určité finanční částky z rozpočtu obce, o jejíž využití rozhodnou samotní občané v místním hlasování. Tímto nástrojem se dále podpoří zájem místních občanů o dění v samotné obci, jelikož mohou takto přímo ovlivnit, co se v rámci financí z rozpočtu obce vybuduje nebo rekonstruuje.



Obr. XY: Vizualizace systému fungování participativního rozpočtu

## Rozpočet a systém hodnocení dosažených výsledků

OPATŘENÍ	Odhad rozpočtu	Indikátor naplnění opatření	Garant
1.1. Elektronická úřední deska	cca 350 tis. Kč	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sestavení kritérií pro výběr dodavatele, zajištění financování, oslovení dodavatelů, příprava na výběr dodavatele</li> <li>Výběr dodavatele, dodání a instalace elektronické desky</li> <li>Spuštění el. úř. desky do provozu</li> </ul>	Vedení obce, dodavatel
1.2. Zavedení nových sociálních sítí	Minimální náklady	<ul style="list-style-type: none"> <li>Založení navrhovaných sociálních sítí</li> <li>Jejich následná správa</li> <li>Využití webinářů a jiných workshopů zaměřených na to, jak efektivně spravovat stránky obce</li> </ul>	Vedení obce
2.1. Využití možnosti zpětné vazby současných a nově navržených komunikačních kanálů	Minimální náklady	<ul style="list-style-type: none"> <li>Počet příspěvků za rok na webu a Facebooku a dalších nově zavedených komunikačních kanálech obce orientovaných na zpětnou vazbu a aktivaci občanů</li> </ul>	Vedení obce
2.2. Participace občanů	cca 30tis. Kč	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizovat veřejná projednávání s občany obce</li> <li>Pořízení platformy pro participativní rozpočet</li> <li>Nastavit plán propagace v rámci komunikačního mixu</li> <li>Realizovat první participativní rozpočet (zahájit využívání)</li> </ul>	Vedení obce