

Informování a zapojování veřejnosti do procesu plánování sociálních služeb

Základní informace o využití metodiky	
Cíl metodiky	Seznámit se s nástroji vedoucími k zapojování lidí – konkrétní metody, celková strategie
Řešené otázky	Proč bychom měli zapojovat veřejnost? Na základě jakých principů zapojujeme veřejnost? Jaké metody zapojení můžeme použít? Jaký přínos má zapojení veřejnosti? Jak můžeme vyhodnotit efektivní zapojení?

Obsah		strana
1.	Východiska	2
2.	Principy zapojení veřejnosti	2
3.	Čtyři stupně účasti/zapojení veřejnosti	3
3.1	Zajištění přístupu veřejnosti k informacím	3
3.2	Aktivní informování	4
3.3	Konzultace s občany	6
3.4	Spoluúčast veřejnosti při plánování	7
4.	Modelový příklad postupu zapojení veřejnosti krok za krokem	7
4.1	KROK 1: Úvodní informování	7
4.2	KROK 2: Vytvoření pracovních/úkolových týmů a skupin	8
4.3	KROK 3: Vytvoření informačních nástrojů a počátek konzultací s veřejností	8
4.4	KROK 4: Iniciováná konzultace s veřejností k projednání závěrů z analýz a šetření	9
4.5	KROK 5: Veřejná diskuse k projednání návrhu plánu rozvoje sociálních služeb	9

Doporučená literatura
Berman, E., Bursíková, I., Jeřábek, H., Mička, P., Slezáková, V., Voster, M.: Sedm kroků k zapojení veřejnosti, Agora Central Europe, 2002.
Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Praha 2004.
Komunitní plánování – věc veřejná. MPSV, 2002.
Oriniaková, P., Rosecký, D.: Komunitní plánování sociálních služeb. CpKP, Plzeň 2003.
Pelcl, P., Rosecký, D., Oriniaková, P.: Zapojení veřejnosti do plánování regionálního rozvoje. CpKP, Přerov 2001.

Východiska

Zapojení širokého okruhu lidí a trvalá informační výměna s veřejností je základní podmínkou plánování sociálních služeb a principem metody komunitního plánování. Cílem zapojování je pak začlenit do plánovacích procesů všechny aktivní zájemce, klíčové osoby a ostatní širokou veřejnost z místního společenství.

Přínosy zapojení

Je možné popsat celou řadu důvodů, proč je důležité veřejnost do plánovacích procesů zapojovat a o probíhajícím dění ji informovat. Pokud se vám při plánování sociálních služeb podaří navázat s veřejností spolupráci, lze očekávat řadu přínosů.



- Spolupráce účastníků v průběhu celého procesu plánování, setkávání, diskuse a konzultace pomáhají nalézat **nová, originální řešení**. Od místních občanů můžete získat množství podkladních informací, námětů a připomínek. Mnohé z nich lze bezprostředně využít pro zvýšení kvality plánovaných kroků.
- Mezi občany se rovněž vždy nacházejí **místní odborníci** (každý expert někde bydlí), kteří mohou být cenným zdrojem pro spolupráci a vám mohou poskytnout kvalifikované odborné podněty a pomoc.
- **Občané, kteří se účastní plánování a přípravy jednotlivých aktivit, se pak aktivněji účastní i jejich realizace.**
- Přínosem může být i **zjištění**, že **nesouhlas veřejnosti** s plánovaným záměrem je příliš velký a jeho realizace by přinesla ekonomicky neúnosné náhrady.
- Všechna rozhodnutí, která vychází z obce, jsou potenciálně konfliktní a zárukou bezkonfliktnosti není ani pouhý soulad rozhodnutí s právními a technickými normami. Z tohoto důvodu je velkým přínosem zapojení veřejnosti omezení tzv. „NIMBY syndromu“¹. Pokud se ve veřejnosti objevuje tzv. „NIMBY syndrom“, projevuje se to tím, že občané protestují a priori proti jakémukoli navrhovanému rozhodnutí a z iracionálních důvodů nejsou ochotni přijmout technické argumenty. V případě nezvládnutí situace může vzniknout i skupinová hysterie. „NIMBY“ tak může mít za následek odmítnutí záměru bez ohledu na jeho soulad s platnými předpisy a normami – bez ohledu na jeho správnost a prokazatelný přínos pro komunitu. Podrobné studium průvodních projevů a společenského pozadí „NIMBY syndromu“ přineslo jasný poznatek, že tento jev není vyvolán manipulací s občany, nýbrž jejich oprávněnou nedůvěrou v rozhodnutí, která nejsou dostatečným způsobem veřejně kontrolována. Zapojení veřejnosti a transparentní proces zajišťují **veřejnou kontrolu a tím omezují „NIMBY syndrom“**.
- Včasným a kvalitním zapojením veřejnosti získáte **přirozenou cestou podporu mezi občany i zastupiteli** pro svá rozhodnutí.
- Pokud budete plánovat potenciálně konfliktní záměry², díky zapojení veřejnosti bude **přijetí konsensu pravděpodobnější**. Na druhou stranu přínosem je i zjištění, že veřejnost s plánovaným záměrem zcela nesouhlasí.
- Získáte příznivý ohlas ze strany občanů, kteří oceňují otevřenost, iniciativu a transparentnost při přípravě klíčových dokumentů sociální politiky obce. **Zvýšíte tak důvěru ve vedení obce u občanů**, protože jste jim umožnili formulovat a sdělit své potřeby v sociální oblasti.

Principy zapojení veřejnosti

Východiska

Zapojování veřejnosti a výměna informací s ní není jednoduchá a jednorázová práce. Samo o sobě jde o sled mnoha činností a aktivit, které paralelně běží s dalšími úkoly a pracemi v rámci plánování sociálních služeb v určitém území.

Plán zapojení veřejnosti

Je nezbytné, aby veškeré činnosti a aktivity zaměřené na zapojení veřejnosti byly logicky provázané s ostatními činnostmi v plánovacím procesu a odpovídaly období a záměrům, které v procesu máte. Aby se vám toto dařilo propojovat, vypracujte si plán zapojení veřejnosti³. Tento plán by měl říkat:

1 NIMBY je zkratkou angl. výrazu „Not In My Back Yard“, česky „ne na mém dvorku“.
 2 Praktickým příkladem konfliktního záměru může být vznik zařízení pro osoby bez příštíře či osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody. Vybudování kontaktního centra či azylového zařízení pro tyto uživatele v centru měst se v praxi setkává s nesouhlasem a odporem občanů.
 3 Tento plán nemusí mít podobu samostatného dokumentu, činnosti zaměřené na zapojování a informování veřejnosti mohou být zahrnuty v celkovém plánu práce, který se zpracuje pro určité období a říká, co se všechno bude v rámci procesu plánování sociálních služeb v daném období dít (viz metodika č. 1, doporučení z praxe).

- jaké činnosti a aktivity se budou dělat,
- kdy se budou dít,
- kdo se na nich bude podílet,
- jaká je jejich finanční nákladnost, včetně zdrojů, odkud finance získáme.

DOPORUČENÍ

S tímto plánem:

- seznamujte všechny spolupracující účastníky,
- podle stávajících a místních možností ho zveřejněte,
- v průběhu jeho plnění ho vyhodnocujte,
- podle potřeby upravujte.

Aby vaše spolupráce s veřejností a snaha o její zapojení byly co nejvíce úspěšné, je důležité, **aby veřejnost byla seznámena s cílem té které činnosti**. Tj. např.:

Motivace veřejnosti

- aby lidé věděli, proč s vámi mají spolupracovat,
- proč je důležité účastnit se pracovních skupin a k jakému cíli a výstupům tato činnost směřuje,
- aby jim bylo sděleno, že na veřejném setkání se budou řešit určitá témata, ale rozhodně zde nedojdete ke konečnému rozhodnutí atd.

Je též nezbytné, abyste měli domluvené a věděli, co se bude s výstupy zapojení veřejností dít. Po každé konkrétní aktivitě je důležité **poskytnout občanům zpětnou vazbu**, např.:

- zpracovat výstupy z veřejného setkání a uveřejnit je v místním tisku,
- kromě výstupů v článku uvést, co se s výstupy bude dít nyní – bude o nich informována rada a zastupitelstvo, pracovní skupiny s nimi budou dále pracovat atd.,
- vyjádřit poděkování všem zúčastněným občanům za spolupráci.

Po ukončení prací či stanoveného období vyhodnoťte proces plánování z hlediska účasti veřejnosti. Toto vyhodnocení zveřejněte. Cílem vyhodnocení je zjistit:

Vyhodnocení procesu z hlediska zapojení

- zda jste provedli všechny činnosti směřující k zapojení veřejnosti, které jste na začátku období plánovali,
- zda byla účast veřejnosti efektivní, tedy zda měla vliv na rozhodnutí.

Čtyři stupně účasti/zapojení veřejnosti

V rámci otázky zapojování veřejnosti a občanů a výměny informací s nimi lze prakticky rozlišit 4 stupně spolupráce s veřejností:

- zajištění přístupu veřejnosti k informacím,
- aktivní informování občanů,
- konzultace s občany (oboustranná komunikace za účelem sběru připomínek, zjištění postoje veřejnosti k dokumentu),
- spoluúčast veřejnosti na plánování.

DŮLEŽITÉ

Jednotlivé části se vzájemně doplňují a vytvářejí provázaný systém. Při zapojování občanů do plánování sociálních služeb mají své místo všechny tyto části.

Zajištění přístupu veřejnosti k informacím

Abyste naplňovali princip metody komunitního plánování o tom, že co se děje v rámci plánování sociálních služeb, je veřejné a komukoliv dostupné, je nezbytné zpřístupnit dokumenty, materiály a informace, které v rámci dění vznikají.

Východiska

POSTUP

Všechny **materiály a informace**, které zpracujete, **zveřejněte**. Na **vyžádání** je každému **poskytněte**, a to ve formě požadované žadatelem.

Uchovávejte všechny **relevantní dokumenty**. Jedná se především o:

- pracovní verze dokumentů,
- plány prací,
- zápisy z jednání,

- došlé připomínky veřejnosti,
- zápisy z jednání pracovních skupin,
- různé verze plánu rozvoje sociálních služeb,
- zápisy z jednání s veřejností,
- materiály připravené pro potřeby veřejnosti,
- výstupy z analýz a šetření atd.

Dobrý přístup **zveřejnění** je mít tyto materiály volně přístupné **na internetu**.

Aktivní informování

Východiska

Nečekejte, že občané se budou zcela samostatně a bez náležitých podnětů zajímat o postup plánování. Zajištění aktivního informování a následně tedy i účast veřejnosti je odpovědností toho, kdo garantuje proces plánování a kdo ho koordinuje. Pokud nemá veřejnost dostatečné informace, případně se neúčastní jednotlivých akcí KPSS, nehleďte důvod tohoto stavu v nezájmu a pasivitě veřejnosti, ale v nekvalitním provedení informační kampaně. Proto aktivně informujte o průběhu procesu plánování.

DOPORUČENÍ

„Veřejnost je možné oslovit nejen prostřednictvím různých dotazníků či anket, ale nejprínosnější je uspořádání různých společných akcí a setkání.

Může se jednat například o **pouliční prezentace**, kde vzniká příležitost ke spontánnějšímu představení služeb jednotlivých poskytovatelů, ale i procesu plánování jako takového. Hned na místě můžeme rovněž sbírat připomínky lidí, dotazovat se jich, iniciovat jejich projev grafickou formou nebo je inspirovat k vyjádření na „nástěnce názorů“ apod.

Velmi úspěšná bývají **setkání spojená s barvitějším programem** (představení zdravotnických pomůcek, vystoupení dětského sboru atd.). Plánování sociálních služeb se tak lidem podvědomě spojuje se zajímavým zážitkem a není pouhým slovem na papíře.

Značný efekt mnohdy přinášejí **zvláštní veřejná setkání pořádaná výhradně k sociální problematice**. V tomto případě nelze očekávat velký zájem ze strany veřejnosti, nicméně ti lidé, kteří mají k tématu co říci, jistě rádi využijí nabízené příležitosti a právě z jejich řad se mohou „rekrutovat“ další aktivní spolupracovníci.“⁴

Práce s informacemi

V důležitých obdobích procesu a při řešení klíčových otázek připravujte a rozšiřujte informace, které maximálně podporují účast veřejnosti. Informace poskytované veřejnosti by měly odpovídat svou délkou, obsahem i formou účelu zapojení veřejnosti.

Dbejte na to, aby veřejnost získávala komplexní, vyvážené a pravdivé informace o problematice plánování i poskytování sociálních služeb. V menších městech je možné efektivně využít pro informovanost vlivu tzv. „názorových vůdců“ – lékaři, duchovní, učitelé, známé osobnosti apod.

Informace poskytujte v dostatečném předstihu před klíčovou akcí:

- veřejné projednání,
- konference,
- zahájení práce v pracovních skupinách.

Poslední verze všech materiálů dávejte k dispozici na internet a zároveň i na jiné dostatečně propagované místo (informační centra, knihovny, atd.).

PŘÍKLAD⁵

Postup aktivního informování

Na začátku procesu je vhodné **informovat** veřejnost **o sociální problematice, nabídce sociálních služeb** v dotčeném území. Zároveň informujte veřejnost i **o alternativních druzích sociálních služeb**, které ještě v regionu nemusí být zastoupeny.

4 Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, MPSV 2004, www.mpsv.cz

5 Tento model je doporučující, a pokud s ním budete pracovat, předpokládá, že si ho upravíte dle vašich místních podmínek, možností (finanční, personální, velikost území, pro které se plánuje atd.) a požadavků, které vyplývají z vámi realizovaného procesu.

Seznamujte veřejnost s relevantními informacemi v počátečním období rozhodování, kdy jsou všechny možnosti otevřeny a účast a podněty veřejnosti mohou přinést nový směr.

Veřejnost informujte minimálně o:

- plánu práce (co se chystáte dělat),
- orgánech /organizaci/, která je odpovědná za podávání informací,
- orgánech /organizaci/, která shromažďuje připomínky veřejnosti,
- tom, jaké informace jsou v současnosti dostupné,
- termínu a místě konání veřejného projednání/setkání/společenských akcí atd.

Existuje celé spektrum metod informování.

Metody informování

Tabulka 1: **Metody informování**

Metody informování	Upřesňující informace
Oslovování poskytovatelů sociálních služeb prostřednictvím přímých dopisů	
Regionální média k informování širší veřejnosti	Je možné se domluvit i na pravidelném „sloupečku“ o plánování sociálních služeb v regionálním tisku, popřípadě televizi. Informujte nejen o postupu procesu plánování, ale postupně představujte i jednotlivé poskytovatele sociálních služeb.
Spolupráce s obcemi v dotčeném regionu	Pokud plánujete na širším územním celku (např. obec s rozšířenou působností), využívejte informační systémy jednotlivých obcí, jako jsou: <ul style="list-style-type: none"> – obecní noviny, – obecní rozhlas, – schůzky mikroregionu, – další informování v místě obvyklá.
Informační střediska obcí	Zřídte či stanovte kontaktní místo, kde bude možné získat informace o plánování i o stávajících sociálních službách. Zde by měly být k dispozici všechny informace ve fyzické podobě.
Letáky, plakáty	
Tiskové zprávy	Při zpracování tiskových zpráv využijte materiály k tiskovým zprávám umístěné na CD.
Elektronická komunikace⁶	Vytvořte internetové stránky (v praxi obvykle na webových stránkách obce, města, kraje či zapojené místní organizace), které budou velmi aktuálně informovat o dění v procesu. Stránky přizpůsobte i pro osoby se zbytky zraku a nevidomé (blind friendly).
Tematicky zaměřený občasník	Můžete vydávat občasník zaměřený na oblast sociálních služeb, jejich plánování, sociální politiku obce (města, kraje).
Telefonické informování, případně osobní návštěvy uživatelů	Telefonické i osobní informování se musí dít se souhlasem dotčeného, musí být dopředu informován.
Tradiční akce ze sociální oblasti	Zjistěte si akce, které se v regionu pravidelně v sociální oblasti realizují. Může se jednat o: <ul style="list-style-type: none"> – pravidelné konference neziskových organizací, – pravidelná setkání organizací sdružující uživatele, – případně tzv. „trhy neziskových organizací (trhy sociálních služeb)“. Tyto akce využijte k informování o procesu plánování.

6 V současné době se při projednávání strategických dokumentů klade důraz na elektronickou komunikaci. I v případě plánování sociálních služeb je elektronická komunikace nezbytným nástrojem, nelze ji však považovat za jedinou možnou. Pouze menšina obyvatel má prozatím volný přístup k internetu. V klíčových otázkách používejte proto i tradiční metody informování.



Média zaměřená na sociální oblast	Informujte prostřednictvím již existujících a využívaných novin zaměřených na sociální oblast, popřípadě www stránek zabývajících se sociální problematikou.
Spolupráce s poskytovateli sociálních služeb	Domluvte se s poskytovateli, kteří se účastní procesu, a umístěte na jejich www stránkách odkaz na oficiální internetové stránky.

Je opět na vašem zvážení a vašich možnostech (časových, finančních, personálních, existence daného informačního kanálu v území atd.), které metody budou u vás využitelné. Efektivní je používat více metod a vzájemně je kombinovat.



„...stejná metoda informování a zapojování veřejnosti může přinést v různých lokalitách různé efekty. Je to dáno charakteristikou daného území co do velikosti, historického vývoje osídlení a souvisejících sousedských vazeb, věkové struktury obyvatelstva, ale i ‚naladěním‘ představitelů města na sociální služby, zvyklostmi v chování a jednání samospráv v oblasti zapojování veřejnosti do rozhodování a místními zkušenostmi s již realizovanými programy rozvoje daného území.“⁷ Podrobněji viz Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe.

PŘÍKLAD



„Téměř ve všech lokalitách jsme se setkaly se **standardně a obecně používanými způsoby informování veřejnosti**, jako jsou:

- novinové články a inzeráty v regionálním a místním tisku,
- televizní vysílání,
- webové stránky obce, města, kraje, případně organizace realizátora procesu,
- katalogy poskytovatelů sociálních služeb,
- různá setkání veřejnosti,
- semináře a konference konané v rámci procesu komunitního plánování.

K **méně častým metodám informování** veřejnosti, které se objevily v jedné či dvou lokalitách, patřilo využití:

- rozhlasového vysílání,
- tiskových zpráv a pravidelných tiskových konferencí úřadů,
- informačních brožur o komunitním plánování a typech sociálních služeb,
- distribuce letáků do schránek a na hojně navštěvovaná místa (jako jsou ordinace lékařů, úřady práce, obecní a městské úřady, okresní správa sociálního zabezpečení, knihovny zejm. v malých obcích a školy).

V **malém počtu** se dále využívaly **plakáty vyvěšované na obecní vývěsky**.

Minimum prostoru bylo věnováno **vzdělávání studentů** o komunitním plánování a sociálních službách na školách.

Chybělo:

- osobní informování v infocentrech daných obcí a měst,
- zřizování informačních center pro potřeby komunitního plánování.

Nedostatečné bylo i **osobní informování** v rámci pravidelného setkávání starosty s obyvateli města.

Pouze ve Vsetíně a v Ústí nad Labem jsou veřejnost a účastníci komunitního plánování informováni také v rámci aktivit a setkání konaných za jiným účelem než pro potřeby komunitního plánování sociálních služeb, jako např. Den seniorů, Den bez bariér, aktivity v rámci celonárodní akce 31 dní pro neziskový sektor.“⁸ Podrobněji viz Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe.

Konzultace s občany

Východiska

Konzultace je způsob, jak komunikovat s občany a organizacemi, kteří se přímo neúčastní na procesu plánování, nejsou osobně přítomni na jednáních různých pracovních týmů, ale plánovaná a projednávaná opatření se jich mohou dotýkat. Konzultace spočívají především v trvalém dialogu s občany, s občanskými organizacemi, ale i například podnikatelskými subjekty. Při konzultacích se zároveň využívají adekvátní způsoby informování a přiměřené techniky pro sběr názorů veřejnosti.

7 Eberlová, T., Skříčková, Z.: Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe. (dostupný z www.kpss.cz, CD)

8 Eberlová, T., Skříčková, Z.: Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe. (dostupný z www.kpss.cz, CD)

DOPORUČENÍ

Pracovník pověřený vedením konzultací je odpovědný za výběr adekvátních technik. Zde je namístě vyžádat si k výběru a realizaci technik pomoc odborníků.

Mechanismus sběru, zveřejnění a zpracování názorů a připomínek je třeba veřejnosti včas oznámit v místě obvyklými způsoby (internet, informační středisko, média, úvodní seminář a veřejné diskuse).

Iniciované konzultace, tj. veřejná projednání a veřejné diskuse, mají probíhat v době, kdy jsou ještě všechny možnosti otevřeny, ale jsou již k dispozici všechny podkladové informace. Za naprosto minimální je třeba považovat iniciování konzultací při:

- zpracování analýz, průzkumu přání a potřeb,
- zpracování celkového návrhu dokumentu plánu rozvoje sociálních služeb.

Iniciovaná
konzultace

Konzultace se dále odehrávají průběžně, a to minimálně prostřednictvím:

- internetu,
- kontaktního místa, které je zřízeno pro připomínkování dokumentů (výsledků analýz, průzkumů atd.).

Průběžné konzultace

Na obou místech by měla být dána možnost reagovat na již podané připomínky.

Občané zde získají všechny důležité informace a zároveň mohou připomínkovat pracovní verze dokumentů po celou dobu jejich zpracování. Jsou zde zveřejněny termíny dokončení jednotlivých úkolů a výstupů tak, aby byl veřejnosti poskytnut dostatečný čas pro připomínkování ještě nedokončených pracovních verzí materiálů.

Připomínkování

POSTUP

Osoba odpovědná za zapojování veřejnosti:

- se má s každou připomínkou (případně i s variantou, kterou veřejnost zpracuje) vyrovnat, přičemž připomínky veřejnosti by měly být podrobeny obsahové analýze⁹ a potom zpracovány,
- nezpracuje-li některé připomínky do připomínkových dokumentů, je třeba, aby zdůvodnila své rozhodnutí,
- všechny připomínky pak předá řídicí skupině.

Definitivní verze dokumentů mohou zahrnovat i nepřijaté připomínky od veřejnosti a na vhodných místech na ně odkazovat. Je vhodné **přiložit i stručný souhrn všech připomínek**, který jednoduchým způsobem umožňuje dohledání celého obsahu připomínky.

Teprve takto zpracovaný dokument poskytne skutečně komplexní informace jako podklad pro rozhodování o jeho přijetí.

Spoluúčast veřejnosti při plánování

Klíčovým nástrojem pro zajištění spoluúčasti veřejnosti při plánování sociálních služeb jsou nejrůznější pracovní týmy, pracovní a úkolové skupiny. Osoba odpovědná za zapojení veřejnosti je povinna udělat vše pro to, aby se práce pracovních skupin účastnili zadavatelé, poskytovatelé a uživatelé služeb (princip triády), ale i další zájemci z široké veřejnosti.



Modelový příklad postupu zapojení veřejnosti krok za krokem

POSTUP

KROK 1: Úvodní informování

Na úvodní setkání, kterým může být seminář či veřejné setkání, pozvete všechny identifikované zainteresované skupiny a **poskytněte** následující **informace**, které se týkají zapojení veřejnosti do procesu:

- poslání plánování sociálních služeb (proč se tímto tématem zabýváme),
- časový harmonogram,
- plán prací,

9 Obsahová analýza je technika, která umožňuje analyzovat připomínky ve vzájemné souvislosti. Všechny připomínky jsou rozděleny na jednotlivá tvrzení, která jsou očíslována a rozčleněna podle témat. Takto se může např. ukázat, že některé připomínky veřejnosti jsou obsahově protichůdné. Obsahová analýza by měla být opět zveřejněna (zpětná vazba občanům), aby měli jednotliví lidé informace i o názorech ostatních skupin. Slouží to k podpoře věcného dialogu mezi jednotlivými názory veřejnosti a poskytuje to další přidanou hodnotu procesu plánování sociálních služeb.

- plán na zapojení veřejnosti,
- způsob vyhodnocení zapojení veřejnosti.

Úvodní seminář můžete dále využít k:

- získání informací,
- vzdělávání o metodě a principech komunitního plánování,
- oslovení a získání účastníků do pracovních skupin,
- představení jednotlivých poskytovatelů.

Pokud nebudete pořádat úvodní seminář, rozhodně poskytněte výše zmíněné úvodní informace prostřednictvím internetu, médií, informačních dopisů a dalších cest. Zároveň je zveřejněte na kontaktním místě. Tím splníte minimální standard pro úvodní informování veřejnosti o zahájení procesu plánování sociálních služeb.

KROK 2: Vytvoření pracovních/úkolových týmů a skupin

K účasti v pracovních skupinách vyzvěte:

- zadavatele,
- zástupce uživatelů,
- zástupce poskytovatelů služeb v daném regionu.

Tematické zaměření jednotlivých skupin vychází z:

- víze rozvoje sociálních služeb,
- dosud získaných informací z analýz a průzkumů,
- dohody účastníků, která témata, oblasti či problémy se budou v daném cyklu procesu řešit.

Pracovní skupiny musí zůstat otevřené i pro další zájemce, kteří se mohou postupně k práci připojovat.

Je nezbytné, aby **členové skupiny** znali:

- pravidla spolupráce (principy metody komunitního plánování, jednacích řád skupiny),
- cíl a směřování skupiny,
- plán práce skupiny, časový harmonogram.

Každá pracovní skupina by měla být někým vedená a v případě potřeby mít k dispozici zkušeného facilitátora¹⁰. Ten zajistí, aby:

- jednání neprobíhala pod nátlakem,
- jednání neprobíhala neorganizovaně a bez jakýchkoliv výstupů,
- jednání probíhala podle stanoveného plánu práce a časového harmonogramu,
- všem účastníkům byl zajištěn stejný přístup k jednání (se zvláštním důrazem na uživatele),
- jednání skupiny bylo uzpůsobeno zvýšenému počtu účastníků¹¹, je-li zájem o účast v některé pracovní skupině výrazně vyšší než v jiných pracovních skupinách.

Z každého jednání je pořizován zápis, který je na stanoveném místě veřejně k dispozici.

KROK 3: Vytvoření informačních nástrojů a počátek konzultací s veřejností

Abyste veřejnost informovali a komunikovali s ní, vytvořte:

- **internetové stránky** o plánování sociálních služeb ve vašem regionu, které budou obsahovat:
 - všechny informace vztahující se k procesu i obsahu plánování,
 - pevný časový harmonogram prací,
 - popis a účel plánu rozvoje sociálních služeb ve zjednodušené formě,
 - všechny pracovní verze dokumentů,

10 Facilitátor je neutrální osoba, která je odpovědná za proces, nikoli za obsah a výsledek porady. Co facilitátor dělá a co nedělá:

- navrhuje postup diskuse (podle aktuální situace volí metody jednání)
 - neúčastní se obsahové stránky diskuse
 - nehodnotí nápady členů skupiny
 - zajišťuje, aby všichni hovořili ve stejnou chvíli o jednom tématu
 - zajišťuje, aby všichni používali ve stejnou chvíli stejnou metodu diskuse
 - zajišťuje, aby měl každý šanci vyslovit svůj názor
 - podněcuje aktivitu účastníků
 - soustředí energii skupiny na projednávané téma
 - chrání účastníky před vzájemným napadáním se
- (<http://www.agora-praha.cz/facilitace.htm>)

11 K řešení této situace může využít následující metody: rozdělení pracovní skupiny na více podskupin s následným představením závěrů a hledání společného stanoviska. Jednání se může účastnit další facilitátor, je využíváno písemného zaznamenání nápadů apod.

- souhrn všech došlých připomínek veřejnosti,
- možnost připomínkování,
- **kontaktní místo**¹², které bude propagováno a používáno jako informační místo pro plánování sociálních služeb a bude:
 - obsahovat informace obdobné jako u internetové stránky,
 - sloužit jako místo k připomínkování dosud zpracovaných dokumentů, včetně možnosti nahlédnout do plného znění všech podaných připomínek,
 - ve stanovených hodinách je přítomen kvalifikovaný pracovník, který je schopen podávat informace o procesu,
- **informační kampaň** prostřednictvím médií, jejímž úkolem je oslovit širokou veřejnost:
 - pro média připravte podklady pro publikování (např. tiskové zprávy),
 - je vhodné pověřit jednu osobu ke komunikaci s médii,
 - při neatraktivním zveřejnění vzniká riziko, že se aktivně bude podílet jen skupina veřejnosti, která je již zvyklá své potřeby předkládat a preferovat.

KROK 4: Inciovaná konzultace s veřejností k projednání závěrů z analýz a šetření

K tomuto bodu viz výše.

KROK 5: Veřejná diskuse k projednání návrhu plánu rozvoje sociálních služeb

Během zpracování plánu rozvoje sociálních služeb je nutno uspořádat **alespoň jednu veřejnou diskusi k projednání celkového návrhu dokumentu**. Během veřejné diskuse musí mít každý možnost se dle charakteru veřejné diskuse vyjádřit ústně nebo písemně k celkovému návrhu. Informace o místě a čase konání zveřejněte v dostatečném časovém předstihu. K informování použijte:

- internet, kontaktní místo KPSS,
- regionální média,
- plakáty, pozvánky zaslané poštou vybraným cílovým skupinám.

Připomínky, které získáte z **veřejné diskuse**, použijte následujícím způsobem:

- všechny připomínky zveřejněte v kontaktním místě a na internetu formou tzv. připomínkového listu (tj. soupis všech připomínek s uvedením jejich autora),
- u všech připomínek uveďte, kde a jak byly zpracovány, případně zdůvodněte, pokud jste některé připomínky nezpracovali.

Po veřejném projednání ponechte ještě předem určený **čas na připomínkování dokumentu prostřednictvím stanovených nástrojů**:

- internetu (e-mailu),
- kontaktního místa KPSS,
- informačního střediska obce a dalších.

M3

Otázky pro sebehodnocení	
1.	Víte, co se bude dít s výstupy práce veřejnosti? Kdo a jak s nimi bude pracovat?
2.	Máte určitý plán práce (zapojení) s veřejností (samostatně či jako součást celkového plánu práce na plánovacím procesu)?
3.	Zpřístupňujete veřejnosti a občanům veškeré materiály, dokumenty a informace, které v rámci plánování sociálních služeb vznikají?
4.	Zmapovali jste si veškeré dostupné kanály (cesty, způsoby) pro aktivní předávání informací široké veřejnosti? Kombinujete a využíváte více těchto způsobů, abyste zvýšili výsledný efekt?
5.	Mají občané možnost připomínkovat důležité materiály? Kde a jak se toto připomínkování děje? Jak jste o tom informovali občany?

¹² Zřídit kontaktní místo určené jen pro informování o procesu plánování sociálních služeb je finančně náročné a neefektivní. Využijte proto místa, která jsou v obci k informování obvykle využívána, např. informační středisko, knihovna atd.

POZNÁMKY



M3