

www.komunitniplanovani.com

DESET KROKŮ PROCESEM KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ – KROK 6

Metodický sešit 7 PROCES KONZULTACÍ KOMUNITNÍHO PLÁNU

Programový tým projektu EQUAL 0076

Centrum komunitní práce Ústí nad Labem
Lenka Krbcová Mašínová, Michal Polesný, Miroslav Seiner,
Jiří Exner, Ivana Vlčková

Statutární město Ústí nad Labem
Helena Herbstová

Statutární město Ostrava
Ingrid Štegmannová, Olga Pelechová

Komunitní nadace Euroregionu Labe
Tomáš Krejčí

Česká rada humanitárních organizací
Pavel Dušek, Tomáš Kříž

Úřad práce v Ústí nad Labem
Josef Turek, Jana Jindrová, Juraj Joni, Jaroslav Lejček

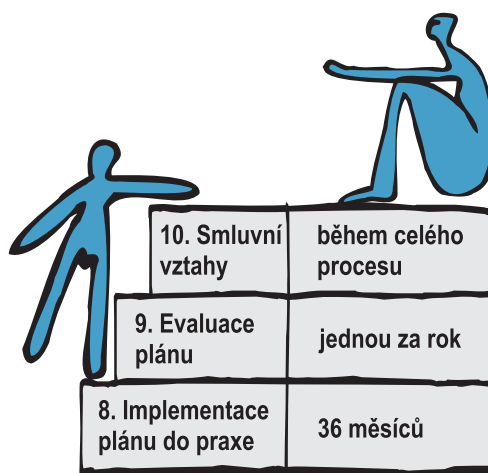


Vytvořeno v rámci projektu EQUAL EU č. 0076 „Komunitní plánování jako nástroj pro posilování sociální soudržnosti a podporu sociálního začleňování a předcházení sociálnímu vyloučení znevýhodněných osob na trhu práce“.

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem EU a státním rozpočtem České republiky.

METODIKA 7

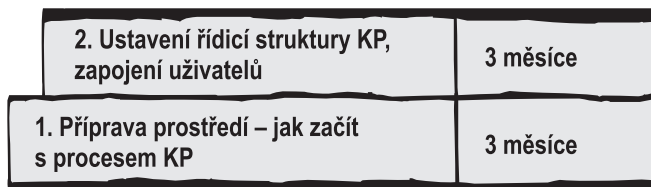
PROCES KONZULTACÍ KOMUNITNÍHO PLÁNU



Realizační období plánu



Zpracování plánu



Přípravné období plánu



OBSAH

| | |
|---|-----------|
| 1. ÚVOD | 5 |
| 1.1 Cíl a účel metodiky | 5 |
| 1.2 Komu je metodika určena | 5 |
| 1.3 Jaké jsou přínosy pro ty, kdo se s touto metodikou seznámí | 5 |
| 2. PROCES KONZULTACÍ | 6 |
| 2.1 Čím je proces konzultací? | 6 |
| 2.2 Základní principy procesu konzultací, charakteristika procesu | 6 |
| 2.3 Postup při přípravě a zajištění procesu konzultací | 6 |
| 2.3.1 Organizační zázemí pro proces konzultací | 6 |
| 2.3.2 Technické zázemí pro proces konzultací | 9 |
| 2.3.3 Časový rámec procesu konzultací | 10 |
| 2.3.4 Zajištění distribučních a informačních míst | 12 |
| 2.3.5 Politická podpora | 13 |
| 2.3.6 Kategorizace připomínek | 14 |
| 2.3.7 Materiál pro proces konzultací s názvem „Návrh komunitního plánu“ | 14 |
| 2.3.8 Dokumenty potřebné pro proces konzultací | 15 |
| 2.3.9 Využití internetu, telefonických informací a webu | 17 |
| 2.3.10 Zahájení procesu konzultací | 18 |
| 3. ZAPOJENÍ ZADAVATELŮ, ODBORNÉ A LAICKÉ VEŘEJNOSTI, UŽIVATELŮ A ZAMĚSTNAVATELŮ V RÁMCI PROCESU KONZULTACÍ | 19 |
| 3.1 Zapojení zadavatelů | 19 |
| 3.1.1 Důvody pro zapojení zadavatelů | 19 |
| 3.1.2 Způsoby zapojení zadavatelů | 19 |
| 3.2 Zapojení odborné veřejnosti – poskytovatelů | 19 |
| 3.2.1 Důvody pro zapojení odborné veřejnosti | 20 |
| 3.2.2 Způsoby zapojení odborné veřejnosti | 20 |
| 3.3 Zapojení široké (laické) veřejnosti | 20 |
| 3.3.1 Důvody pro zapojení veřejnosti | 20 |
| 3.3.2 Způsoby zapojení veřejnosti | 21 |
| 3.4 Zapojení uživatelů | 22 |
| 3.4.1 Důvody pro zapojení uživatelů | 22 |
| 3.4.2 Způsoby zapojení uživatelů | 23 |
| 3.5 Zapojení zaměstnavatelů | 23 |
| 3.5.1 Důvody pro zapojení zaměstnavatelů | 24 |
| 3.5.2 Způsoby zapojení zaměstnavatelů | 24 |
| 4. ZAPRACOVÁVÁNÍ PŘIPOMÍNEK | 25 |
| 4.1 Rozhodování a zapracování připomínek | 25 |
| 4.2 Nezapracované připomínky | 25 |
| 4.3 Ukončení procesu konzultací | 25 |
| 5. FINANČNÍ NÁKLADY | 27 |
| 5.1 Zdroje pro proces konzultací | 27 |
| 5.2 Finanční náklady procesu konzultací | 27 |
| 6. LITERATURA | 28 |



1. ÚVOD

V procesu komunitního plánování jsme prošli pět významných kroků. Je za námi vidět mnoho práce. Členové koordinačních skupin se již dobře znají a začínají si uvědomovat, že komunitní plánování je společnou věc a že vzájemná spolupráce mezi poskytovateli, uživateli a zadavatelem přináší nové prvky a zjednodušuje a urychluje vzájemnou komunikaci.

Členové ve skupinách si začínají uvědomovat, že jsou odborníky na danou oblast a že řeší potřeby občanů komplexně. Je upřednostněna kolektivní práce a potřeby celé skupiny občanů nad individuálními zájmy jednotlivých poskytovatelů. Což je žádoucím stavem pro celou další práci v komunitním plánování.

Vás nyní očekává první významná zkouška, která prověří správnost vašich cílů a opatření, jež jste si v plánu stanovili. Zahajujeme sedmý krok – proces konzultací Návrhu komunitního plánu. Zpracovaný materiál předkládáme nyní i široké laické veřejnosti, aby mohla vznést svoje připomínky a zpětné vazby k naší práci.

1.1 Cíl a účel metodiky

Cílem metodiky je seznámit vás s přípravou, vedením a vyhodnocením procesu konzultací Návrhu komunitního plánu, co nejsrozumitelněji tento proces přiblížit a pomocí jednotlivých kapitol a příkladů dobré praxe vám pochopení procesu konzultací plánu usnadnit.



1.2 Komu je metodika určena

Metodika je určena prioritně manažerům, kteří se pohybují v organizačních strukturách procesů komunitního plánování, tedy vedoucím (manažerům, koordinátorům) koordinačních (pracovních) skupin, zástupcům zadavatele, kteří zodpovídají za procesy komunitního plánování (komunitním plánovačům). Z těchto manažerů můžeme vytvořit tým pro proces konzultací.

Každý účastník komunitního plánování by měl mít povědomí, informace o tom, co dělá, na čem se podílí a co je nejbližším cílem těchto dílčích aktivit. Manažeři (koordinátoři) koordinačních skupin by se měli s touto metodikou seznámit, aby mohli informovat všechny členy své skupiny a společně s odpovědnou osobou se aktivně podílet na zvládnutí procesu konzultací.

1.3 Jaké jsou přínosy pro ty, kdo se s touto metodikou seznámí

Aktéři, kteří proces konzultací vedou nebo se na něm podílejí, získají ucelený přehled, jak proces připravit, vést a zhodnotit, a to tak, aby nebyl veden chaoticky a zasáhl co nejvíce lidí v komunitě.

2. PROCES KONZULTACÍ

2.1 Čím je to proces konzultací?

Po zpracování Návrhu komunitního plánu sociálních služeb připravíme prostředí pro proces konzultací. Návrh komunitního plánu byl vytvořen na základě analýz, zjištěných potřeb občanů, demografických analýz, analýz poskytovatelů, názorů odborníků a uživatelů pracujících v koordinačních skupinách a názorů politiků. Viz předcházející metodické sešity. Nyní výstupy své práce předkládáme k veřejné diskusi, čímž naplňujeme jeden z principů komunitního plánování – transparentnost. Procesem konzultací předkládáme veřejnosti výstupy své práce, zajišťujeme si zpětnou vazbu, zapojujeme skupiny, které se nepodílely na zpracování Návrhu komunitního plánu.

2.2 Základní principy procesu konzultací

Pokud evaluační proces vhodně uchopíte, může vám pomoci například:

- jasnost
- přehlednost
- otevřenost
- dostupnost
- adresnost
- snaha oslovit co nejširší skupiny občanů
- snaha oslovit co nejširší skupiny uživatelů
- snaha oslovit co nejširší skupiny odborné veřejnosti
- snaha oslovit co nejširší skupiny zaměstnavatelů
- snaha oslovit co nejširší skupiny politiků.

Proces konzultací, jeho průběh, by měl být prodiskutován s místní politickou reprezentací. Materiál vypracovaný k procesu konzultací by měla vzít na vědomí rada obce (města) či orgán svazku obcí.

Návrh komunitního plánu mohou připomínkovat subjekty bez rozdílu zřizovatele, fyzické osoby svým jménem, odbory a oddělení na městském úřadu, politické kluby.

2.3 Postup při přípravě a zajištění procesu konzultací

2.3.1 Organizační zázemí pro vedení procesu konzultací

Ustanovení týmu pro vedení procesu konzultací

Před zahájením procesu konzultací ustanovíme tým, který bude za proces zodpovědný. Tým je jediným kontaktním týmem pro celý proces konzultací. Odborníci z tohoto týmu musejí být připraveni na případné otázky od odborné i laické veřejnosti. Tým by měl být tvořen třemi odborníky s jasným rozdělením zodpovědnosti. Členy tohoto týmu mohou být, např. zástupci zadavatele, manažeři koordinačních skupin či členové koordinačních skupin. Proces konzultací může realizovat i externí dodavatel.

Projednání materiálu o procesu konzultací

Ustavený tým připraví v první fázi materiál o procesu konzultací, který prodiskutuje se zástupcem politické reprezentace zadavatele (např. náměstek pro sociální služby, místostarosta atd.).

Materiál procesu konzultací by měl obsahovat:

- krátké zhodnocení předchozích etap procesu komunitního plánování
- jaké skupiny se podílely na vzniku Návrhu komunitního plánu
- jak je Návrh komunitního plánu strukturován
- jaký je časový harmonogram procesu konzultací (od kdy do kdy) s vyznačením významných milníků (konference, veřejné slyšení atd.)

- jak vypadá „výzva pro občany“ k účasti v procesu konzultací – úvodní dopis k dotazníku
- jak vypadá připomínkový dotazník
- jaká jsou distribuční místa a jak se bude zajišťovat doplňování materiálů na těchto místech
- jak bude probíhat připomínkový proces přes e-mail
- přehled s kým a jak bude veden „cílený“ proces konzultací (konzultace s politickými kluby, skupinami uživatelů, poskytovatelů, dalšími subjekty, např. úřady práce, nemocnicemi atd.)
- jakým způsobem se připomínky sbírají, kde se shromažďují
- do jakých kategorií budou připomínky řazeny
- kdo bude rozhodovat o zpracování či nezpracování připomínky, dle kategorií

Příklad dobré praxe

Ukázka zpracovaného materiálu „Zahájení a vedení procesu konzultací“ pro jednání rady města

Jednání Rady města Ústí nad Labem

Dne: 3. 12. 1999

Věc: Proces konzultací 1. Komunitního plánu péče města Ústí nad Labem

Důvod předložení: zpracování 1. Komunitního plánu péče města Ústí nad Labem na období let 2000, 2001, 2002

Zpracoval: Centrum komunitní práce, o.s.

Předkládá: Mgr. Tomáš Jelínek, náměstek primátora

Projednáno: se skupinou pro dohodu – stálým výborem pro sociální sféru

Rada města po projednání:

A) bere na vědomí:

informaci o zpracování návrhu 1. Komunitního plánu péče města Ústí nad Labem

B) schvaluje:

1. navrhovaný proces konzultací návrhu 1. Komunitního plánu péče města Ústí nad Labem
2. zpracovat a realizovat mediální kampaň k 1. Komunitnímu plánu péče města Ústí nad Labem v období prosinec 1999 až březen 2000.

C) ukládá:

1. Mgr. Tomáši Jelínkovi, náměstkovi primátora – koordinovat mediální kampaň realizovanou k 1. Komunitnímu plánu péče města Ústí nad Labem
2. Tiskovému mluvčímu Města Ústí nad Labem – zpracovat mediální kampaň k 1. Komunitnímu plánu péče města Ústí nad Labem, která bude probíhat v období prosinec 1999 až březen 2000.

D) žádá:

PhDr. Lenku Krbcovou Mašínovou, ředitelku Centra komunitní práce, o spolupráci při realizaci výše zmíněného usnesení

Důvodová zpráva

Rada města Ústí nad Labem na svém zasedání dne 2. 7. 1998 a 15. 10. 1998 schválila usnesení č. 246/98 a č. 357/98 o zpracování 1. Komunitního plánu péče města Ústí nad Labem na období let 2000, 2001, 2002. Práce na 1. Komunitním plánu péče byly zahájeny v září 1999.

Během 3 měsíců byl zpracován návrh 1. Komunitního plánu péče, ve kterém jsou navrženy střednědobé cíle a opatření pro jednotlivé oblasti sociální pomoci:

- o staré občany
- o duševní zdraví – dlouhodobě duševně nemocné občany
- o duševní zdraví – mentálně postižené občany
- o duševní zdraví – osoby ohrožené drogou



příklad

- o děti a mládež
- o zdravotně postižené občany
- o etnické skupiny
- o osoby v přechodné sociální krizi
- o nepřízpůsobivé občany

Návrhy vychází z vytyčených priorit na základě politické objednávky skupiny pro dohodu – Stálého výboru pro sociální sféru, priorit rozvoje sociálních služeb ve městě Ústí nad Labem schválených Radou města v usnesení č. 402/98 ze dne 5. 11. 1998. Dále z návrhů a priorit rozpracovaných koordinačními skupinami za jednotlivé oblasti sociální pomoci a z Výstupů informačního systému sociálních služeb v regionu Ústí nad Labem za rok 1997 zpracovaného Městem Ústí nad Labem.

Dle přijatého metodického materiálu 1. Komunitního plánu péče bude návrh 1. KPP města Ústí nad Labem široce diskutován v pětiměsíčním procesu konzultací tak, aby do jeho tvorby byla zapojena řada cílových skupin a bylo dosaženo vzájemného konsensu při rozvoji sociálních služeb a programů v následujících třech letech.

Výstupy z návrhu 1. Komunitního plánu péče města Ústí nad Labem vzala na vědomí na svém 6. zasedání skupina pro dohodu – stálý výbor pro sociální sféru a schválila proces konzultací 1. Komunitního plánu péče města Ústí nad Labem. Doporučuje Radě města Ústí nad Labem jeho schválení (viz Příloha č. 1)

Konzultace 1. Komunitního plánu péče města Ústí nad Labem (dále jen 1. KPP) bude probíhat 5 měsíců od 8. 11. 1999 do 31. 3. 2000.

Celý proces konzultací bude veden písemnou formou. Pro proces konzultací je zpracován připomínkový dotazník, který bude účastníky připomínkovacího procesu vyplňován. Všechny připomínky budou zpracované a vydané v materiálu „Proces konzultací 1 KPP“. Vždy bude uvedeno, jaká připomínka byla zapracována, jaká nikoliv, z jakých důvodů a jaké bude její následné řešení.

Proces konzultací 1. Komunitního plánu péče města Ústí nad Labem bude facilitovat Centrum komunitní práce, o. s. Ústí nad Labem v součinnosti s manažery koordinačních skupin a Městem Ústí nad Labem. Připomínky budou shromažďovány na adrese:

1. Komunitní plán péče tel./fax.: 475 201 096
Centrum komunitní práce, o. s. e-mail: ckpul@ul.inecnet.cz
Horova 1262/6, 400 01 Ústí nad Labem

Cílové skupiny, se kterými bude veden proces konzultací 1 KPP města Ústí nad Labem:

1. Skupina pro dohodu – stálý výbor pro sociální sféru

Proces konzultací se skupinou pro dohodu – stálým výborem pro sociální sféry probíhá v období 1. listopadu 1999 až 30. března 2000. Celkem 58 konzultačních hodin.

Město Ústí nad Labem – primátor města Ing. Ladislav Hruška, náměstek Mgr. Tomáš Jelínek, tajemník Ing. Milan Zemaník

Školský úřad – ředitel Mgr. Jan Žák

Okresní úřad – přednosta Ing. Leoš Nergl, Petr Severa, Mgr. Lavičková

Úřad práce – ředitel Jan Böhm, Mgr. Josef Turek

Okresní správa sociálního zabezpečení – ředitelka Eva Poláčková

Všeobecná zdravotní pojišťovna – ředitel Ing. Jan Christoph, Ing. Jan Benák

2. Jednotlivé koordinační skupiny

Proces konzultací s koordinačními skupinami probíhá v období od 7. prosince 1999 do 25. února 2000. Plán konzultací bude sestaven ve spolupráci s manažery koordinačních skupin. Celkem 105 konzultačních hodin s jednotlivými koordinačními skupinami:

- oblast sociální pomoci pro staré občany – celkem 15 konzultačních hodin
- oblast sociální pomoci pro dlouhodobě duševně nemocné občany – celkem 15 konzultačních hodin
- oblast sociální pomoci pro osoby ohrožené drogou – celkem 15 konzultačních hodin
- oblast sociální pomoci pro mentálně postižené občany – celkem 15 konzultačních hodin
- oblast sociální pomoci pro děti a mládež – celkem 15 konzultačních hodin
- oblast sociální pomoci pro zdravotně postižené občany – celkem 15 konzultačních hodin
- oblast sociální pomoci pro etnické skupiny – celkem 15 konzultačních hodin
- oblast sociální pomoci pro osoby v přechodné sociální krizi
- oblast sociální pomoci pro nepřizpůsobivé občany

2.3.2 Technické zázemí pro proces konzultací

Pro bezproblémový průběh procesu je nutné zajistit technické zázemí.

- dostatečný počet Návrhů komunitního plánu sociálních služeb
- dostatečný počet připomínkových dotazníků
- dostupné telefonní číslo
- fungující e-mailové spojení
- adresu
- místo, kde budou připomínky shromažďovány
- knihu pro evidenci připomínek
- odborníka na telefonu
- odborníka na připomínkovacím místě

Propagace procesu konzultací plánu

Nedílnou součástí procesu konzultací je zajištění propagace celého procesu. S přípravou a zajišťováním propagace procesu konzultací proto musíme začít s předstihem cca jeden a půl měsíce před samotným zahájením připomínkovacího procesu.

Přehled vhodných a možných aktivit, které můžeme při propagaci využít:

- Příprava a uspořádání místní **konference** ke komunitnímu plánování za účasti všech aktérů a významných místních představitelů. Můžeme zajistit též účast dalších hostů, např. zástupců krajského úřadu, MPSV ČR. Ideálním datem konání konference je **den zahájení** procesu konzultací.
- Zajištění tiskové konference **ke dni zahájení** procesu konzultací, za účasti náměstka primátora, místostarosty či starosty, manažerů koordinačních skupin, případně jiných osob, které jsou v sociálních službách v místě významné. Doporučujeme zde úzkou spolupráci s **tiskovým mluvčím** obce (města), pokud je.
- Zpracování výstižné **tiskové zprávy** pro média a ve spolupráci se zadavatelem zajistit její zveřejnění v médiích.
- Uveřejnění **rozhovorů** s aktéry komunitního plánování v tisku či rozhlase.
- Využití místních **kabelových televizí** (debata o sociálních službách atd.).
- Zpracování přehledného **článku** a jeho uveřejnění v místních (obecních či městských) novinách. Zde si můžeme dovolit větší prostor a přímou výzvu k občanům. Musíme počítat s finančními náklady, obce (města) mají převážně domluven již předem jasný počet stránek těchto tisků, změny jsou možné, ale navýšení stránek je nutné zaplatit. Zde je dobré se informovat s větším časovým předstihem. V místních tiskovinách můžeme občanům nabídnout nejen informace o procesu konzultací, ale i samotný dotazník a další informace.
- Zpracování **informačního letáku** k procesu konzultací a zajištění jeho distribuce k veřejnosti. Za pomoci samotných poskytovatelů či umístění na dalších místech, kde se

občané scházejí (lékaři, nádraží, knihovna, markety atd.). Včas projednat možnosti rozmístění. Další možností je využití výleповých ploch, které jsou ve většině případů za finanční poplatek, převážně ve větších městech.

- prezentace příkladů dobré praxe
- využití reklamních obrazovek na veřejných místech
- využití internetové propagace

2.3.3 Časový rámec procesu konzultací

Při přípravě procesu konzultací bychom měli:

- stanovit celkovou délku procesu konzultací
- stanovit přesné datum zahájení procesu konzultací
- stanovit přesné datum ukončení procesu konzultací
- vyznačit „milníky“ v časovém harmonogramu procesu konzultací, např. konference, tiskové konference, veřejná slyšení.
- stanovit – jako součást časového rámce – kdy a s kým se bude Návrh plánu cíleně konzultovat, s doplněním zodpovědných osob pro tyto konzultace

Proces konzultací vyžaduje zvýšenou aktivitu nejen týmu pro proces konzultací, ale i všech aktérů, měli bychom efektivně volit délku období procesu konzultací a příliš ho neprodlužovat.

Na základě zkušeností s vedením procesů konzultací v různých městech, je ideální délka období cca dva měsíce. Při zpracovávání časového harmonogramu celého procesu komunitního plánování bychom měli být obezřetní, aby nám proces konzultací neprobíhal, např. v období července, srpna či prosince. V tomto období se nám práce na procesu zkomplikují.



příklad

Příklad dobré praxe

Proces konzultací a evidence připomínek občanů k Návrhu 3. Komunitního plánu péče města Ústí nad Labem

Pravidla vedení procesu konzultací

- Kontaktním místem se rozumí místo, které slouží pouze pro samostatné prostudování materiálu a podání připomínky.
- Konzultačním místem slouží zároveň pro podávání informací k předkládanému materiálu.
- Na všech kontaktních a konzultačních místech jsou k dispozici písemné materiály a připomínkovací formuláře.
- Všechny připomínky musí mít písemnou formu a musí být podány na připomínkovacím formuláři.
- Vyplněné připomínkovací formuláře je možno zaslat poštou na Oddělení podpory nestátních sociálních služeb, odbor péče o občany, Magistrát města Ústí nad Labem, Velká Hradební 2336/8, Ústí nad Labem, 400 01 nebo odeslat elektronicky na
- Elektronické připomínkování se řídí stejnými pravidly. Materiál a připomínkovací formulář bude umístěn na www.komunitni-plan-usti.cz
- Všechny došlé připomínky jsou evidovány v knize připomínek
- Vypořádání připomínek bude zveřejněno a stane se přílohou (součástí) komunitního plánu.



příklad

Příklad dobré praxe

Aktivity v rámci procesu konzultací:

březen 2007 až květen 2007

- vytvoření informační a propagační strategie
- zajištění kontaktních a konzultačních míst
- zpracování připomínkového dotazníku
- zpracování časového harmonogramu procesu konzultací

- uspořádání konference za účelem oficiálního zahájení připomínkovacího procesu Návrhu 3. KPP s termínem 26. března 2007
- distribuce Návrhu 3. KPP za jednotlivé oblasti sociální pomoci v počtu 100 kusů na předem vytipovaná místa, viz příloha Kontaktní a konzultační místa
- zpřístupnění materiálů na webových stránkách www.komunitni-plan-usti.cz k možnosti elektronického připomínkování
- e-mailová rozesílka materiálů členům Rady města Ústí nad Labem, členům Sociálně-zdravotní komise města Ústí nad Labem, ředitelům a vedoucím pracovníkům sociálních partnerů města Ústí nad Labem (úřad práce, UJEP Ústí nad Labem, Policie ČR atd.) a starostům jednotlivých městských částí
- zpracování a rozeslání informačního letáku o procesu konzultací 3. KPP města Ústí nad Labem zastupitelům města Ústí nad Labem a veřejnosti.
- evidence a následné zhodnocení připomínek v koordinačních skupinách, manažerském týmu a SZK RM Ústí nad Labem – proces zapracování či nezpracování připomínek do finální verze 3. Komunitního plánu péče města Ústí nad Labem

Samotný proces konzultací s širokou veřejností bude probíhat od 26. března 2007 do 16. dubna 2007.

Příklad dobré praxe

Ukázka tabulek pro cílené konzultace:

Proces konzultací se skupinou pro dohodu probíhá v období až

S každým členem skupiny pro dohodu bude sjednána individuální schůzka v rozsahu jedné až dvou hodin. Na schůzce bude konzultován Návrh komunitního plánu s důrazem na cíle, které se zastupujícího subjektu ve skupině pro dohodu nejvíce dotýkají.

Před těmito individuálními schůzkami obdrží všichni členové skupiny pro dohodu Návrh komunitního plánu s materiálem o procesu konzultací viz 2.3.1.

| Program | Konzultant | Datum, čas | Místo | Materiál | Kdy předat |
|------------|------------|------------|-------|----------|------------|
| Zástupce 1 | | | | | |
| Zástupce 2 | | | | | |

Město XY – zodpovědná osoba za město

Konzultace je možno vést, např. s primátorem, starostou, náměstkem primátora, místostarostou, předsedou sociální komise RM.

| Program | Konzultant | Datum, čas | Místo | Materiál | Kdy předat |
|---|------------|------------|-------|----------|------------|
| Oblast péče o seniory | | | | | |
| Oblast péče o dlouhodobě duševně nemocné občany | | | | | |

Úřad práce – ředitel či jiný pracovník

Pro konzultace se zástupci úřadu práce je vhodné připravit též výtah z Návrhu komunitního plánu, a to cíle a opatření řešící politiku zaměstnanosti.



příklad

| Program | Konzultant | Datum, čas | Místo | Materiál | Kdy předat |
|---------------------|------------|------------|-------|----------|------------|
| Oblast zaměstnávání | | | | | |

Koordinační skupiny

Proces konzultací s koordinačními skupinami probíhá v období od do Plán konzultací bude sestaven ve spolupráci s manažery koordinačních skupin

Oblast sociální pomoci a péče o seniory

| Datum, čas | Program | Konzultant | Místo |
|--------------------------------|--|------------|-------|
| 1.zasedání/2 hod ??????? | <ul style="list-style-type: none"> • cíle • opatření k cílům | | |
| 2.zasedání /2–3 hod ??????? | cíl a opatření č. | | |

Takto zpracujeme všechny cílené konzultace, např. politické kluby, setkání s radou seniorů, svépomocnými skupinami, setkání v klubech důchodců, s radou mladších, setkání v rámci rekondičních pobytů, vedené diskuse s klienty v nízkoprahových klubech atd.

2.3.4 Zajištění distribučních a informačních míst

Pro konzultace s širokou veřejností potřebujeme zajistit distribuční, informační místa, kde budou Návrhy plánu a připomínkový dotazníky k dispozici. K těmto účelům můžeme využít celou škálu možností – místa na městském úřadě, kde se občané na něco ptají, informační střediska, úřad práce, nemocnice, čekárny lékařů, knihovna, místa, kde se služby poskytují (v zařízeních poskytující služby,) atd. Výběr míst je závislý na místních znalostech a místních možnostech. Tým pro proces konzultací je zodpovědný za projednání toho, že je možné místo využít, a za to, že na místě budou vždy materiály k dispozici. V průběhu procesu konzultací pravidelně kontrolujeme, zda materiály ještě na místě jsou, či je nutné je doplnit.



Příklad dobré praxe

KONTAKTNÍ A KONZULTAČNÍ MÍSTA NÁVRHU 3. KOMUNITNÍHO PLÁNU PÉČE VE MĚSTĚ ÚSTÍ NAD LABEM NA OBDOBÍ LET 2007, 2008, 2009

Kontaktní místa:

- Magistrát města Ústí nad Labem – vestibul magistrátu + materiály na vrátnici
Velká Hradební 8
Ústí nad Labem
- Úřad práce – informační místnost ÚP
Dvořákova 18
Ústí nad Labem
- Okresní správa sociálního zabezpečení
Revoluční 15
Ústí nad Labem
- Všeobecná zdravotní pojišťovna – OP Ústí nad Labem
Bratislavská 8
Ústí nad Labem

- **Státní vědecká knihovna – všeobecná studovna, 1. patro**
Velká Hradební 49
Ústí nad Labem
- **Dům dětí a mládeže Ústí nad Labem**
W. Churchilla 8
Ústí nad Labem
- **Úřad městského obvodu Ústí nad Labem-město**
Velká Hradební 8A
Ústí nad Labem
- **Úřad městského obvodu Ústí nad Labem-Neštětice**
Radnice 229
Neštětice
- **Úřad městského obvodu Ústí nad Labem-Severní Terasa**
Stavbařů 2
Severní Terasa
- **Úřad městského obvodu Ústí nad Labem-Střekov**
Národního odboje 15
Střekov

Proces konzultací bude probíhat ve spolupráci se samotnými poskytovateli služeb ve městě Ústí nad Labem. Všichni poskytovatelé budou mít k dispozici Návrh 3. Komunitního plánu péče a připomínkový dotazník.

Konzultační místa:

- Magistrát města Ústí nad Labem, II. patro, oddělení podpory nestátních sociálních služeb. V době úředních hodin.
- Centrum komunitní práce Ústí nad Labem, Koněvova 18, 2. patro, Ústí nad Labem

Adresy:

www.komunitni-plan-usti.cz
www.ckpul.cz
www.komunitniplanovani.com

2.3.5 Politická podpora

Každý proces konzultací by měl být prodiskutován s místní politickou reprezentací. Politická reprezentace je též významným účastníkem procesu konzultací. Pro proces konzultací by měla být zpracována podrobná zpráva, která by po projednání v sociálně-zdravotní či jiné komisi rady města (pokud existuje) měla být odsouhlasena nebo vzata na vědomí samotnou radou města.

Zpráva by měla obsahovat:

- časový plán procesu konzultací, od kdy do kdy
- distribuční a informační místa
- jak budou připomínky zapracovávány – kategorizace připomínek
- jak vypadá připomínkový dotazník
- jaké bude PR procesu konzultací



příklad

2.3.6 Kategorizace přípomínek

Pro proces konzultací je nutné předem stanovit určitou kategorizaci přípomínek. Důvod je zcela jasný, je nutné vědět, kdo se k jakému typu přípomínek vyjádří a kdo opravdu rozhodne, že ta či ona přípomínka bude či nebude do finální verze zapracována. V této fázi je též dobré stanovit, co se stane s přípomínkami, které zapracovány nebudou (viz bod 4 této metodiky).

Příklad dobré praxe

Kategorizace přípomínek – Proces konzultací 3. KPP 2007

1. přípomínky, které navrhují změnu formulace projednávají: koordinační skupiny
2. přípomínky, které navrhují dílčí změnu opatření ve 3. KPP, projednávají: koordinační skupiny
3. přípomínky zásadního charakteru, které navrhují zrušení opatření nebo navrhují nové opatření nebo změnu cíle, projednává: manažerský tým a Sociálně-zdravotní komise Rady města Ústí nad Labem
4. přípomínky, které nelze akceptovat pro zapracování, např. data z informačního systému

V materiálu 3. KPP bude uveden přehled přípomínek za každou oblast. Členové KS obdrží materiál vypořádání přípomínek, za účasti zpracovatele finální verze 3. KPP.

2.3.7 Materiál pro proces konzultací s názvem „Návrh komunitního plánu“

Materiál pro proces konzultací, tedy Návrh komunitního plánu, by měl obsahovat:

- úvodní část, která bude popisovat, jak jsme se k návrhu dopracovali
- kdo se podílel
- jaké jsme měli a získali vstupy
- přehled cílů a opatření, která jsou předmětem konzultací

Předmětem konzultací jsou všechny cíle a opatření, které jsme stanovili.

Materiál pro proces konzultací může být ve velkých městech velmi obsáhlý, proto je nutné počítat před jeho vytištěním s grafickými úpravami a jazykovými korekturami.

Pokud bychom připomínkovali příliš rozsáhlý materiál, mohlo by se stát, že se nebude těšit zájmu čtenářů.

Pro přehlednost při procesu konzultací je nezbytné:

jasné označení a očíslování jednotlivých oblastí (koordinačních skupin), cílů a opatření.



příklad

Příklad dobré praxe

Ukázka návrhu cíle a opatření v oblasti zdravotně postižených občanů:

| | |
|--|--|
| Cíl 1. | Realizace sociálních služeb |
| Krátký popis cíle: | V období platnosti 2. KPP zajistit realizaci stávajících sociálních služeb se stejnou kapacitou jako doposud. V případě potřeby stávající kapacitu rozšířit. |
| Opatření, která vedou k naplnění cíle: | Krizová pomoc Poradenství Podpora svépomocných skupin Průvodcovská, předčitatelská a tlumočnická služba Psychologická pomoc Raná péče Osobní asistence Volnočasové aktivity |
| Opatření 1.1 | Rekondiční a nápravné programy |

| | |
|---|--|
| Charakteristika opatření | Krizová pomoc Jde o neodkladnou pomoc lidem, kteří nejsou schopni vlastními silami zvládnout svůj životní prožitek nebo životní situaci. Cílem je poskytnout člověku v této situaci bezpečí, podporu a vedení při zvládnutí situace vlastními silami. |
| Předpokládané dopady opatření | <ul style="list-style-type: none"> • zmírnění negativních následků plynoucích ze zdravotního postižení • aktivizace zdravotně postiženého • zlepšení kvality života zdravotně postiženého • pomoc rodině zdravotně postiženého |
| Předpokládaná výše finančních nákladů na realizaci opatření | 700 000,- Kč/rok |
| Předpokládané finanční zdroje | Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR Statutární město Ústí nad Labem sponzoři Ústecký kraj Úřad práce v Ústí nad Labem nadační zdroje vlastní zdroje |
| Předpokládané počty klientů | 680/rok |
| Předpokládaní realizátoři | Roska Ústí nad Labem Centrum pro zdravotně postižené Ústeckého kraje, Detašované pracoviště Ústí nad Labem Rezonance, o. s. |
| Jedná se o vznik nové služby či programu | ne |

2.3.8 Dokumenty potřebné pro proces konzultací

Připomínkový formulář

Při přípravě procesu konzultací bychom měli jasně vyhlásit, že proces konzultací je veden pouze písemnou formou a že jiné formy připomínek nebudou akceptovány. Zároveň bychom připomínky anonymní neměli akceptovat jako validní připomínky.

Jelikož se jedná o proces, do něhož zasahuje široká veřejnost a nejsme schopni odhadnout předem reakci, musíme mít připravenou jasnou agendu, abychom byli schopni vše při případných dotazech doložit a zodpovědět.

Za tímto účelem pracujeme s připomínkovacím dotazníkem – v tištěné i elektronické podobě a s evidencí došlých připomínkových formulářů (a to buď v elektronické nebo písemné podobě). Došlé připomínkové dotazníky shromažďujeme na jednom místě a můžeme je rozdělit dle stanovené kategorizace připomínek. Vhodné, ale časově náročné je pořízení kopií každého došlého připomínkovacího dotazníku. Vytvoříme si složku originálů, které uschováme pro případné dotazy občanů, a složku kopií použijeme pro další práci (zařazení či nezařazení připomínek). Tímto zabráníme případným ztrátám dotazníků.

Kniha připomínek

Samotnou evidenci došlých připomínkových formulářů vedeme v knize připomínek, která by měla obsahovat:

- datum, místo a čas přijetí připomínky
- jméno člověka či organizace, od které byla přijata
- případně další informace

Kniha připomínek je naší „pojistkou“ při případné ztrátě obdrženého dotazníku a umožňuje nám rychlou orientaci při případných dotazech v průběhu procesu konzultací (např. kolik už máme připomínek, reaguje někdo atd.)



příklad

Příklad dobré praxe

Ukázka připomínkovacího dotazníku

**PŘIPOMÍNKOVACÍ DOTAZNÍK
XY KOMUNITNÍHO PLÁNU PÉČE VE MĚSTĚ XY
NA OBDOBÍ XY**

(připomínkovací dotazník je možné kopírovat)

Připomínku zpracoval: (vyplňte hůlkovým písmem)

Jméno a příjmení, titul

.....

Adresa organizace

.....

.....

Funkce

.....

Kontakt (tel./fax/e-mail)

.....

Datum

.....

Oblast sociální pomoci: (zakroužkujte)

1. péče o staré občany (seniory)
2. péče o dlouhodobě duševně nemocné občany
3. péče o osoby ohrožené drogou
4. péče o mentálně postižené občany
5. péče o děti a mládež
6. péče o zdravotně postižené občany
7. péče o osoby v přechodné sociální krizi a osoby společensky nepřizpůsobené
8. péče o etnické menšiny

Připomínka se vztahuje: (zakroužkujte)

- I. k cíli 2. KPP číslo
- II. k jednotlivým opatřením 2. KPP číslo
- A. k názvu opatření
- B. k charakteristice opatření
- C. k předpokládaným dopadům opatření
- D. k předpokládané výši finančních nákladů na realizaci opatření
- E. k předpokládaným finančním zdrojům
- F. k předpokládanému počtu klientů
- G. k organizacím podílejícím se na naplnění opatření

| | | | | |
|--|---|--------------------------|----------------|--------------------|
| III. k rozšíření cíle či opatření | | | | |
| IV. k procesu konzultací 2. KPP | | | | |
| V. ostatní | | | | |
| Posouzení naléhavosti připomínky: (zakroužkujte dle svého subjektivního posouzení. Číslo koresponduje se známkovacím systémem ve škole, 1 hodně naléhavé – 5 nejméně naléhavé) | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Formulace připomínky: (konkretizujte připomínku, formulujte přesný návrh změny, důvod připomínky, vyplňte hůlkovým písmem) | | | | |
| Druhou část tabulky prosím nevyplňujte. | | | | |
| Projednáno s: Projednal: | | Datum projednání: | | Zpracováno: |
| | | ano ne | | |
| Důvod nezpracování připomínky: | | | | |
| Datum převzetí připomínky | | | Převzal | |
| | | | | |
| Důležitou částí této tabulky je její závěr, který vyplňuje osoba zodpovědná za proces konzultací. Účelem této části je, aby osoby zodpovědné mohly i po delším čase zcela přesně informovat případné tazatele o tom, co se s jejich připomínkou stalo. | | | | |
| Tato část nám poslouží k vyhotovení závěrečného hodnocení celého procesu konzultací (viz bod 4). | | | | |

2.3.9 Využití internetu, telefonických informací a webu

Ideálním prostorem pro **elektronické** připomínkování je využití e-mailových adres potenciálních účastníků připomínkovacího procesu, což jsou zástupci poskytovatelů, členové koordinačních skupin, zástupci politické reprezentace, uživatelé aj., které máme zpracované v databázi. Všichni tito mohou být pravidelně informováni o situaci kolem procesů komunitního plánování a mohou být osloveni s žádostí o připomínkování.

Další možností je využití **webových stránek** zadavatele nebo zpracovatele komunitního plánu. Zde je nutné se domluvit na jednoduchém nalezení připomínkovacího dokumentu a zajistit automatické odesílání po vyplnění připomínkovacího formuláře.

Zároveň tým pro konzultaci musí být vybaven tak, aby mohl bez problémů **elektronicky komunikovat**.

Pokud chceme intenzivněji přistoupit k elektronickému připomínkování, musíme vše předem vyzkoušet (jestli se dotazníky nerozpadají, zda se dají bez problémů vyplňovat, zda naše loga a grafika nedělají z dotazníku 3 MB atd.)

Možnost elektronického připomínkování propagujeme v rámci celé PR kampaně.

V období procesu konzultací bychom měli mít vyčleněné telefonní číslo (pevné či mobilní) a zodpovědného pracovníka, který je schopen odpovědět na otázky občanů, kteří informaci o procesu konzultací pouze zachytí (např. z TV či rádia) a shánějí informace bližší. Tato informace by měla být součástí informačního dopisu a všech článků vycházejících v rámci procesu. Telefonní číslo by mělo být doplněno jménem zodpovědné osoby a vymezením času, kdy je možné volat.

Pro podávání tohoto typu informací může sloužit i e-mailová adresa, která je uvedena pro zasílání dotazníků.

2.3.10 Zahájení procesu konzultací

Uspořádání odborné konference

Proces konzultací bychom měli zahájit oficiální formou, např. uspořádáním odborné konference. Nabízí se nám odborná konference ke komunitnímu plánování v místě za účasti politické reprezentace a zástupců médií. Do programu můžeme zařadit vzájemnou informovanost o tom, kde se nacházíme, co jsme již udělali a co nás čeká. Na konferenci můžeme proces konzultací zahájit.

Uspořádání tiskové konference

V druhém případě můžeme zvolit tiskovou konferenci za účasti představitelů politické reprezentace, manažerů koordinačních skupin, zástupců úřadu práce atd.

Rozhodnutí závisí na možnostech místní komunity. V každém případě bychom měli jednu z nabízených možností zvolit.

3. ZAPOJENÍ TRIÁDY ZADAVATELŮ, ODBORNÉ A LAICKÉ VEŘEJNOSTI, UŽIVATELŮ A ZAMĚSTNAVATELŮ V RÁMCI PROCESU KONZULTACÍ

3.1 Zapojení zadavatelů

Zadavatel je v procesu konzultací zastoupen vedením obce, města či svazku obcí. Pokud si pro účely procesu konzultací máme zadavatele konkrétně představit, tak se jedná o zastupitele obcí a měst. V případě svazku obcí jsou to všichni zastupitelé jednotlivých obcí ve svazku. Pro účelné vedení procesu konzultací s touto skupinou musíme vědět, že existují politické kluby, politické strany a hnutí, předsedové klubů, koalice a opozice, radní, starostové, primátoři, místostarostové, náměstci primátora a odborné komise rad měst. Jelikož se jedná o velmi širokou a pestrou skupinu lidí, je nutné připravit proces konzultací zřetelně a jasně.

3.1.1 Důvody pro zapojení zadavatelů

Zadavatelé mají „mandát občanů“ k tomu, aby po určitou dobu spravovali obec či město, vedení procesu konzultací s nimi je důležité. Zadavatelé jsou ti, kteří rozhodnou o přijetí komunitního plánu jako strategického dokumentu rozvoje sociálních služeb. Zadavatelé mají hlavní vliv na směřování rozpočtu obce či města.

Zadavatelé vstupovali do správy obce či města s určitými volebními programy nebo koaličními dohodami. Na základě těchto dokumentů bude zadavatele zajímat, zda Návrh komunitního plánu obsahuje části právě z těchto dokumentů či strategií.

3.1.2 Způsoby zapojení zadavatelů

Pro zapojení zadavatelů používáme nejčastěji:

- Osobní setkávání, předem domluvené schůzky s jasným časem, místem a obsahem.
- Vhodné je připravit krátkou prezentaci pro představení na jednáních politických klubů či přímo na jednáních politických stran při místních, okresních či oblastních setkáních.
- Materiály k procesu konzultací můžeme rozesílat elektronicky, ale neměli bychom zapomenout též na verze tištěné.
- K distribuci můžeme využít nástroje města pro informování zastupitelů – schránky zastupitelů na úřadě, centrální rozesílka materiálů na jednání zastupitelstva, rozvozy materiálů zastupitelům.
- Na jednotlivé konzultace je důležité se připravit, vedle profesionálních znalostí z oblasti komunitního plánování, je dobré znát:
 - obsah volebních programů jednotlivých stran a hnutí,
 - obsah koaliční smlouvy,
 - které části Návrhu komunitního plánu s těmito dokumenty korespondují nebo jsou si jinak blízké.
- Připomínkový dotazník můžeme vyplňovat společně již při vzájemném setkání se zadavatelem, abychom mu ušetřili čas.
- Při konzultacích se zadavatelem zároveň informujeme, jak budou připomínky vypořádány.

3.2 Zapojení odborné veřejnosti – poskytovatelů

Odbornou veřejností rozumíme všechny zástupce v koordinačních skupinách, kteří se podíleli na zpracování Návrhu komunitního plánu, včetně hostů. Dále pak další odborníky, se kterými v rámci procesů komunitního plánování spolupracujeme nebo se snažíme spolupráci zahájit (např. zástupci jednotlivých odborů či oddělení úřadů, lékaři, pracovníci v oblasti volného času, učitelé, zástupci policie, zaměstnanci úřadu práce atd.).

důvody

3.2.1 Důvody pro zapojení odborné veřejnosti

Zástupci odborné veřejnosti i přesto, že se podíleli na vzniku Návrhu komunitního plánu, mohou během procesu konzultací svými připomínkami upřesnit či specifikovat jednotlivá opatření. Převážně se jedná o části v oblasti počtů klientů, finanční nákladovosti a upřesnění potenciálních realizátorů opatření.

Další odborná veřejnost svými připomínkami přináší zdokonalení navrhovaných opatření, a to hlavně z odborného hlediska. V oblasti potenciálních realizátorů se nám mohou objevit nové spolupracující subjekty či osoby.

Všeobecně platí, že čím více odborníků se účastní procesu konzultací, tím je vyšší kvalita finální verze komunitního plánu.

3.2.2 Způsoby zapojení odborné veřejnosti

Jelikož máme dvě skupiny odborné veřejnosti (první – zapojení do práce koordinačních skupin a druhá – odborníci mimo koordinační skupiny), volíme pro jejich oslovení i dva různé přístupy.

- Pro připomínkování návrhu komunitního plánu s první skupinou využijeme pravidelné setkávání koordinačních skupin. Manažeri pro jednotlivé koordinační skupiny připraví společně s týmem pro proces konzultací časový harmonogram postupného probrání jednotlivých cílů a opatření (viz bod 2.3.2 této metodiky). Případné připomínky jsou do připomínkových formulářů zaznamenávány, jako připomínky celé skupiny. Toto platí i v případě, že členy koordinační skupiny jsou úředníci obce, města či státní správy, ale i politici. Členové koordinačních skupin obdrží v elektronické či tištěné podobě Návrh komunitního plánu, a to rozdělený do jednotlivých oblastí. Členové koordinačních skupin mohou připomínkovat též ostatní oblasti, v kterých nepracují, ale ty připomínkují za svou organizaci či osobu.
- S druhou skupinou vedeme cílený proces konzultací, podobný jako se zadavatelem. Nejdříve tým pro proces konzultací společně s manažery vytipuje potenciální odborníky, kteří budou osloveni. Na základě tohoto seznamu se odpovědná osoba z týmu pro proces konzultací kontaktuje s odborníkem. Po získání kontaktů zašle Návrh komunitního plánu a domluví čas a termíny schůzek s jednotlivými odborníky. Pro určité skupiny odborníků je vhodné připravit výtahy z Návrhu komunitního plánu, např. pro Úřad práce všechny cíle a opatření související se zaměstnáváním, pro odborníky ze školství všechny cíle a opatření související se vzděláním. Všichni odborníci by měli mít informace o systému zpracování připomínek a o účelnosti a významu komunitního plánu. Připomínkový formulář můžeme vyplnit přímo na schůzce nebo po vyplnění je možné zaslat je e-mailem.

3.3 Zapojení široké (laické) veřejnosti

Širokou veřejností rozumíme občany obce či města. Občanům předkládáme možnost se s Návrhem komunitního plánu seznámit a připomínkovat jej.

3.3.1 Důvody pro zapojení veřejnosti

V procesech komunitního plánování se snažíme zapojit co nejširší spektrum lidí pohybujících se v komunitě. Připomínky od veřejnosti nám dávají zpětnou vazbu, zda jsme postupovali v procesech komunitního plánování správně. Ukazují, jestli prvotní vstupy do komunitního plánování (analýzy potřeb, SWOT analýzy, demografické studie), názory politiků a odborníků jsme dobře dokázali zformulovat v návrzích cílů a opatření komunitního plánu. Pokud dobře zvládneme proces konzultací s veřejností, podaří se oslovit občany tak, že se k nim informace dostanou, není obdržený počet připomínek směrodatný. Neznamená, že malé množství připomínek od veřejnosti je negativním hodnocením naší

způsoby zapojení

zapojení laické
veřejnosti

důvody

dosavadní práce, ba naopak, může to vypovídat o tom, že naše cíle a opatření vystihují potřeby občanů a oni se s nimi ztotožňují.

3.3.2 Způsoby zapojení veřejnosti

Na proces konzultací s veřejností se musíme dobře připravit. S přípravou je nutné počítat tak 2 měsíce před samotným zahájením procesu konzultací.

Veřejnost musíme znovu informovat, o co nám v procesech komunitního plánování jde a co získáme, když komunitní plán budeme mít – co nám přinese. Součástí této (krátké) informace budou podklady pro průběh procesu konzultací. Je výhodné, když jsou tyto informace interpretovány významnou osobností v regionu, např. primátor, starosta, náměstek primátora či místostarosta. Tito lidé osloví, požádají občany o účast v procesu konzultací. Ideální se jeví využití místních tiskovin – městské noviny, radniční listy apod.

Pro proces konzultací s veřejností tedy musíme:

- Zpracovat vhodný oslovující dopis či výzvu vůči veřejnosti, kterou uveřejníme v tisku, na vývěsce úřadu a na všech distribučních místech (místa, kde jsou k dispozici návrhy komunitního plánu, informace o procesu konzultací a připomínkový dotazník)
- Včas vytipovat a zajistit distribuční místa, místa, kam lidé chodí, kde se shromažďují. Těmito místy mohou být – infocentra obcí a měst, úřady práce, knihovny, lékařské ordinace, univerzita atd. Na distribučních místech by měli občané mít možnost i vyplněný připomínkový dotazník odevzdat. Můžeme využít popsané schránky, které zde umístíme.
- Během procesu konzultací zajistit, aby na distribučních místech byly všechny materiály, které deklaruujeme, že tam být mají.
- V rámci procesu konzultací s veřejností můžeme uspořádat účelové setkání s veřejností, např. v prostorách města či jiném vhodném zařízení. Na setkání s veřejností informujeme o komunitním plánování, o tom, co komunitě přináší a o možnosti občanů se k návrhu vyjádřit.
- Celý proces konzultací s veřejností doplňujeme mediální kampaní, kterou jsme zahájili odbornou či tiskovou konferencí. Rozhovory v denním tisku, vystoupení v rozhlase či v televizním vysílání.
- Vhodné je využití významných konaných akcí, např. týdny pro duševní zdraví, charitativní koncerty, probíhající výstavy či jiné kulturní, společenské akce.
- Část veřejnosti může připomínkovat návrh komunitního plánu přes internet. Za tímto účelem uvádíme na všech materiálech internetovou adresu, kde jsou informace k dosažení, a e-mail, kam se vyplněný dotazník zasílá. V rámci zjednodušení a dostupnosti bychom měli zajistit, aby materiály byly na internetu rychle dostupné, připomínkový dotazník šel dobře vyplnit a aby materiály nebyly obsáhlé.
- Před procesem konzultací bychom měli mít jasnou představu jestli budeme na připomínky od veřejnosti reagovat nějakou odpovědí, např. individuálním poděkováním za účast v procesu konzultací atd.

Příklad dobré praxe

Zajímají vás sociální služby a programy ve městě Ústí nad Labem? Nyní máte možnost zúčastnit se rozhodování o jejich rozvoji v příštích letech. Sdělte, co vám ve městě chybí, nevyhovuje, co byste chtěli změnit.



příklad

MĚSTO ÚSTÍ NAD LABEM VYBÍZÍ OBČANY MĚSTA ÚSTÍ NAD LABEM K ÚČASTI NA KONZULTACI 3. KOMUNITNÍHO PLÁNU PÉČE

Materiál, který byste mohli obohatit svými nápady a názory, je NÁVRHEM TŘETÍHO KOMUNITNÍHO PLÁNU PÉČE VE MĚSTĚ ÚSTÍ NAD LABEM.

NÁVRH 3. KPP byl zpracován za účelem **vedení procesu konzultací** o rozvoji a útlumu sociálních služeb a programů ve městě Ústí nad Labem v letech 2007, 2008, 2009.

Proces konzultací NÁVRHU 3. KPP probíhá od 26. března roku 2007 do 16. dubna roku 2007. Po ukončení procesu konzultací bude NÁVRH 3. KPP zpracován do finální verze. V květnu roku 2007 bude 3. Komunitní plán péče vytištěn a bude zpracována jeho zkrácená verze, která bude distribuována široké veřejnosti.

Pokud budete potřebovat další informace, kontaktujte nás na adrese, kde budou připomínky shromažďovány:

Magistrát města Ústí nad Labem
Oddělení podpory nestátních sociálních služeb,
odbor péče o občany
Velká Hradební 2336/8
400 01 Ústí nad Labem

Centrum komunitní práce o. s.
Koněvova 18
400 01 Ústí nad Labem

e-mail:

tel.: 475 209 550

e-mail:

zapojení
uživatelů

3.4 Zapojení uživatelů

Významným momentem v procesu komunitního plánování je zapojení uživatelů, kterému se samostatně věnujeme v Metodickém sešitu 3.

V předchozí kapitole jsme psali o zapojení veřejnosti, kde se samozřejmě uživatelé nachází a jejich připomínky k nám doputují. V této kapitole se věnujeme cílenému oslovení uživatelů.

V procesu konzultací se snažíme zapojit uživatele ze všech cílových skupin. Zapojení uživatelů vyžaduje zodpovědnou přípravu a spolupráci s poskytovateli služeb.

V rámci přípravy musíme:

- vytipovat všechny možnosti, které máme pro oslovení uživatelů
- musíme určit zodpovědné osoby, které budou tento proces zajišťovat
- musíme, např. zvolit způsoby, jak budeme zpracovávat připomínkovací dotazníky v případě, že povedeme s více uživateli najednou volnou diskusi nad návrhem komunitního plánu
- musíme zajistit, kde se s uživateli sejdeme a jak bude setkání probíhat

důvody

3.4.1 Důvody pro zapojení uživatelů

Uživatelé jsou cílovou skupinou, která čerpá výsledky našeho plánování. Vše, co se nám v komunitním plánu objevuje, uživatele přímo ovlivňuje. Uživatelé jsou ti, kterých jsme se v začátcích procesů ptali, co chybí, co se má změnit, prostřednictvím výzkumů. Aktivní uživatelé se účastní v koordinačních skupinách, podíleli se přímo na zpracování návrhu komunitního plánu. V rámci tohoto procesu též šíříme myšlenku komunitního plánování, rozvíjíme vzájemnou spolupráci a nabízíme přímou účast k zapojení dalším uživatelům.

Uživatelé – občané využívající služby nám dokáží říci, co potřebují a kam se mají služby ubírat, co máme zajistit, co zlepšit. Diskuse s uživateli nad tímto návrhem nám upřesňuje akce, které v návrhu máme. Uživatelé nám poskytují zásadní informace a inspirace v procesech komunitního plánování.

3.4.2 Způsoby zapojení uživatelů

- Pro vedení procesu konzultací s uživateli volíme cílené oslovování v jejich přirozeném prostředí a umístění informací u všech poskytovatelů služeb v místě.
- Na jednáních koordinačních skupin před procesem konzultací informujeme jednotlivé zástupce poskytovatelů o našem záměru a způsobu vedení procesu konzultací s uživateli.
- Požádáme poskytovatele služeb, aby se v období procesu konzultací zaměřili na oslovení uživatelů a jejich vyzvání k účasti.
- Na základě zpracovaného seznamu poskytovatelů zajistíme dostatek materiálů (návrhů komunitního plánu, informací o procesu konzultací a připomínkových dotazníků), které umístíme na dohodnutém místě u jednotlivých poskytovatelů. Uživatelé jsou během procesu konzultací informováni samotným poskytovatelem o možnosti účasti. Vyplněné připomínkové dotazníky se shromažďují u jednotlivých poskytovatelů a v určený čas jsou předány osobám zodpovědným za proces konzultací.
- Při cíleném oslovování uživatelů již při přípravě (společně s poskytovateli) vytipujeme cílové skupiny uživatelů a možnosti setkání. Můžeme oslovit a sejít se v rámci aktivit klubů důchodců (seniorů), rad obyvatel domovů důchodců a penzionů, svépomocných skupin uživatelů, rodičovských skupin (např. uživatelů drog), využít rekondičních pobytů zdravotně postižených, různých výročních schůzí a setkání, dětských parlamentů, školních klubů atd.

Společně s poskytovatelem nebo zástupcem uživatelské skupiny projednáme možnosti, čas a místo setkání, zajistíme pozvánky. Na setkání krátce informujeme o průběhu komunitního plánování a jeho přínosu, seznámíme přítomné uživatele s procesem konzultací a s návrhem komunitního plánu. Zde volíme pouze patřičnou část, která odpovídá zaměřením příslušné skupině uživatelů. Nad touto částí vedeme diskusi. Při diskusi je možné jednotlivé připomínky, a to vždy po dohodě s uživatelem, zaznamenávat do připomínkových dotazníků.

Při setkání zdůrazníme, že materiál má ještě další části, které jsou dostupné tam a tam, a způsob jejich připomínkování. V závěru se s uživateli domluvíme, jakým způsobem chtějí být informováni o výsledcích procesu konzultací, o tom, jestli jejich připomínky byly či nebyly akceptovány. Zde máme dvě možnosti: po procesu konzultací uspořádáme ještě jedno setkání a tam budeme informovat o finální verzi komunitního plánu s přehledem zapracovaných a nezpracovaných připomínek nebo písemně zpracujeme výsledky a zašleme zodpovědné osobě, která bude na jednání skupiny o výsledcích informovat. Doporučujeme jednu z těchto možností využít, neměli bychom tyto aktivity nechat bez ukončení.

3.5 Zapojení zaměstnavatelů

Zaměstnavatelé jsou novou skupinou v procesech komunitního plánování. Zaměstnavatel jako takový je důležitým prvkem v novém pohledu na procesy komunitního plánování.

Naprostá většina uživatelů, pro kterou cíleně plánujeme služby, má potřebu zaměstnání. Na poli komunitního plánování lze říci, že se zaměstnavateli se v této době neparcuje. Zapojení zaměstnavatelů je klíčové převážně v cílových skupinách – zdravotně postižení občané, osoby ohrožené drogou, osoby v krizi a nouzi, rodiny, mládež, občané sociálně vyloučení (nízké vzdělání, špatné rodinné zázemí, etnické minority).

3.5.1 Důvody pro zapojení zaměstnavatelů

V rámci zpracování Návrhu komunitního plánu jsme došli k cílům a opatřením, která se nějakým způsobem zaměstnavatelů týkají (např. zvýšení zaměstnanosti zdravotně postižených, absolventů či etnických menšin, rozvoj spolupráce mezi poskytovateli a zaměstnavateli při řešení ... atd.). Tyto cíle a opatření je vhodné se samotnými zaměstnavateli konzultovat, aby se naše řešení nestala pouze vizí a byla v následném období naplňování plánu realizována.

3.5.2 Způsoby zapojení zaměstnavatelů

- Zaměstnavatele můžeme zapojit přímým oslovením, tedy naplánováním osobního setkání a strukturovaného rozhovoru. Proces konzultací se zaměstnavatelem můžeme připravit společně s úřadem práce nebo hospodářskou komorou. Pro konzultaci společně vybereme vzorek zaměstnavatelů, a to tak, abychom se sešli s významným zaměstnavatelem regionu, zástupcem malého či středního podniku, drobným zaměstnavatelem. Klíčem může být počet zaměstnanců. Od zaměstnavatele budeme chtít vyjádření k námi navrhovaným opatřením, která se týkají zaměstnávání. Informace o komunitním plánování a sociálních službách doporučujeme krátké a věcné.
- Můžeme uskutečnit setkání s více zaměstnavateli najednou, a to prostřednictvím účasti na aktivitách úřadu práce či hospodářské komory. V tomto případě vedeme proces konzultací obdobně jako při společném jednání s uživateli.

4. ZAPRACOVÁNÍ PŘIPOMÍNEK

4.1 Rozhodování a zpracování připomínek

Jak jsme již zmínili v kapitole 2., musíme předem zpracovat materiál „Postup zpracování připomínek“, který bychom měli nechat schválit či vzít na vědomí radou města či obce.

Důležitým prvkem pro zpracování připomínek je nastavení kategorizace připomínek, o jaký typ připomínky se jedná a kdo bude o připomínce rozhodovat, zda se zapracuje či nezapracuje do finální verze komunitního plánu.

4.1.1 Kategorizace připomínek

- připomínky, které navrhují změnu formulace – v kompetenci KS
- připomínky, které navrhují dílčí změnu opatření – v kompetenci KS
- připomínky zásadního charakteru, které navrhují zrušení opatření nebo navrhují nové opatření nebo změnu střednědobého cíle – KS, MT, SK RM ÚL, SPD SVSS
- připomínky, které vyžadují pro zpracování další rozbor legislativy – SK RM ÚL, SPD SVSS
- připomínky, které nelze akceptovat pro zpracování, např. data z informačního systému – diskuse a připomínky k validitě dat – SK RM ÚL, SPD SVSS

Tým pro proces konzultací rozdělí všechny připomínky dle schválené kategorizace a jednotlivých cílových skupin.

Manažeři jednotlivých koordinačních skupin společně se zodpovědnou osobou z týmu pro proces konzultací prodiskutují došlé připomínky se členy skupin. O připomínkách spadajících do jejich kompetence, rozhodnou koordinační skupiny. Své vyjádření vyznačí v poslední tabulce připomínkovacího dotazníku. Další připomínky s vyjádřením koordinační skupiny, zda doporučuje, či nedoporučuje jejich zařazení, jsou předány manažerskému týmu. Manažerský tým postupuje obdobně jako koordinační skupiny, o „svých“ připomínkách rozhodne a další část předá, např. sociální komisi rady města.

Zpracování připomínek vyžaduje dobrou časovou přípravu a koordinaci, aby se nám nestalo, že bude tento proces příliš časově náročný. Dle zkušeností lze tento proces zvládnout během jednoho měsíce.

Všechny takto prodiskutované připomínky s vyplněnou poslední částí připomínkovacího dotazníku jsou předány zpracovateli finální verze komunitního plánu, který připomínky k tomu určené do plánu zapracuje.

4.2 Nezpracované připomínky

Co s připomínkami, které nebyly zapracovány? Připomínky, které nebyly do plánu zapracovány a mají použitelnost pro další plánování, či jsou použitelné pro jinou oblast, kterou obec či město zajišťuje nebo zajistit může jsou založeny do složky „Podklady pro další plánování“ nebo předány, např. odboru dopravy, životního prostředí, investic atd.

4.3 Ukončení procesu konzultací

V rámci ukončení procesu konzultací se zpracovává závěrečná zpráva, která obsahuje, od kdy do kdy proces probíhal, jak byl řízen, kolik došlo připomínek, kolik bylo a kolik nebylo zapracováno. Přehled připomínek zpracováváme celkem a dle jednotlivých cílových skupin. Zpráva může být součástí materiálu, který společně s finální verzí plánu bude schvalován v orgánech obce, města či svazku obcí.

nezapracované
připomínkyukončení
procesu



příklad

Příklad dobré praxe

V rámci procesu konzultací bylo zaevidováno celkem 454 připomínek, z toho:

- 124 připomínek z koordinačních skupin za jednotlivé oblasti sociální pomoci
- 25 připomínek od jednotlivých členů koordinačních skupin
- 245 připomínek od zástupců státních a samosprávních institucí
- 55 připomínek od subjektů – NNO, zřízených městem či státem
- 5 připomínek od veřejnosti (studenti, občané)

Do 1. KPP bylo zapracováno celkem 350 připomínek.

Do 1. KPP nebylo zapracováno celkem 104 připomínek.

Proces konzultací 1. KPP v oblasti sociální pomoci seniorů probíhal od do

Celkem bylo zaevidováno 91 připomínek, z toho:

- 46 připomínek z koordinační skupiny
- 11 připomínek od jednotlivých členů koordinační skupiny
- 25 připomínek od zástupců státních a samosprávních institucí
- 9 připomínek od ostatních subjektů (např. rady obyvatel DD a DPD)

Do 1. KPP bylo zapracováno celkem XY připomínek.

Do 1. KPP nebylo zapracováno celkem XY připomínek.

Proces konzultací 1. KPP v oblasti sociální pomoci dlouhodobě duševně nemocným občanům probíhal od do

Celkem bylo zaevidováno 47 připomínek, z toho:

- 18 připomínek z koordinační skupiny
- 7 připomínek od jednotlivých členů koordinační skupiny
- 21 připomínek od zástupců státních a samosprávních institucí
- 1 připomínka od ostatních subjektů

Do 1. KPP bylo zapracováno celkem XY připomínek.

Do 1. KPP nebylo zapracováno celkem XY připomínek.

Pokud jsme se s některými uživateli dohodli, že budou individuálně nebo společně informováni o tom, jak „dopadla“ jejich připomínka, je nutné tuto dohodu dodržet. Zpracujeme informace a zdůvodnění, proč nebyla připomínka zapracována, nebo umístění zapracované připomínky ve finální verzi komunitního plánu a zašleme dotyčnému uživateli. V případě domluveného setkání s uživateli, kde jim chceme sdělit, co se stalo s jejich připomínkou, toto setkání uskutečníme.

V rámci ukončení procesu konzultací můžeme prostřednictvím tisku a primátora či starosty obce, města poděkovat všem občanům, kteří se účastnili procesu konzultací.

5. FINANČNÍ NÁKLADY

5.1 Zdroje pro proces konzultací

Při stavbě rozpočtu a určení výše financí bychom měli vycházet z toho, co umíme a co můžeme zajistit vlastními silami (lidské zdroje jsou nutné) a co musíme financovat externě.

I když celý proces zajišťuje město či obec svými silami, jsou náklady skryty uvnitř rozpočtu obce či města (čas, který je procesu věnován – zaměstnanci, rozesílání, množení materiálů, telefony, e-mail atd.).

Neměli bychom zapomínat, že i ti, kteří nám pomáhají, např. poskytovatelé, budou potřebovat namnožené informace, dotazníky a návrhy.

5.2 Finanční náklady procesu konzultací

Zde předkládáme pouze výčet položek, se kterými se musí při procesu konzultací počítat:

- lidské zdroje (osoby zodpovědné za proces konzultací, pracovníci, kteří materiály množí, zpracovávají, přímo se účastní vedení konzultací s jednotlivými skupinami, obcházejí distribuční, kontaktní místa)
- technické zázemí (telefony, e-mail)
- kopírování materiálů (spočítejte si předem, kolik Návrhů komunitního plánu budete potřebovat, kolik připomínkových dotazníků). Ve velkých městech se celkem může jednat o tisíce stránek. Nezapomeňme na vazby – hřbety, sešívání (materiály mohou být obsáhlé cca 80 až 180 stran)
- finanční prostředky na konferenci (pokud budeme realizovat)



6. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- 1. Komunitní plán péče města a okresu Ústí nad Labem 2001, Ústí nad Labem, 2001
- 2. Komunitní plán péče města Ústí nad Labem na období 2004–2006, Ústí nad Labem, 2004
- PhDr. Krbcová Mašínová, L., Polesný, M.: Zapojení neziskových organizací v České republice do tvorby komunitních plánů péče, Centrum komunitní práce Ústí nad Labem, Ústí nad Labem, 2003

Motto:

Komunitní plánování jako nástroj pro rozvoj sociální ekonomiky

Nositel projektu EQUAL – Evropský dům – Europa House



Centrum komunitní práce Ústí nad Labem
Koněvova 18
400 01 Ústí nad Labem

Kontakty:

manažerka projektu: PhDr. Lenka Krbcová Mašíňová
tel: +420 774 707 360, email: krbcovamasinova@ckpul.cz
manažerka nadnárodní spolupráce: Mgr. Martina Želinová Langweilová
tel: +420 774 707 365, email: langweilova@ckpul.cz
manažer pro diseminaci: Michal Polesný
tel: +420 603 879 688, email: polesny@ckpul.cz

info@ckpul.cz

www.komunitniplanovani.com

www.ckpul.cz

www.atbase.net

www.equalcr.cz

www.socialni-sluzby-usti.cz

www.komunitni-plan-usti.cz

Máte-li zájem, kontaktujte nás.

Národní partneři projektu

- Česká rada humanitárních organizací
- Úřad práce v Ústí nad Labem
- Statutární město Ústí nad Labem
- Statutární město Ostrava
- Univerzita J. E. Purkyně Ústí nad Labem
- Komunitní nadace Euroregionu Labe
- Krajská hospodářská komora Ústeckého kraje
- Sdružení pro vzdělávání komunit o. s.
- Mikroregion České Švýcarsko

Nadnárodní partnerství

- Werk.Waarding Belgie –
Werk.Waardig, zásobárna znalostí pro ekonomiku (sociálních) služeb v jihozápadních Flandrech
- ETP Slovensko – Tvůj Spiš II –
zapojování nevládních organizací do sociální ekonomiky
- Agora Velká Británie – projekt Agora –
Rozvoj managementu center měst