

Plnění opatření ke Komunikační strategii ÚMČ Praha 14 (vč. Strategie komunikace MČ P14 na sociálních sítích) za rok 2022

Komunikační strategie ÚMČ P14 a Strategie komunikace MČ P14 na sociálních sítích byly schváleny RMČ P14.

Odpovědnost za koordinaci naplňování Strategii nese **gestor - radní pro komunikaci**, hlavním nositelem implementace opatření je úsek komunikace OSŘK (dále OIKT, KÚ).

Strategický cíl komunikace MČ P14	Specifický cíl komunikace MČ P14	Zásobník opatření k naplnění specifického cíle	Spĺněno	Poznámka
SC1: Přivítává, kvalitní a srozumitelná komunikace MČ P14	SC1.1 Využívat moderní komunikační nástroje, optimálního portfolia využívaných sociálních sítí	Modernizovat web (s důrazem na přehlednost, aktuálnost a grafický design). Realizovat marketingovou kampaň na propagaci mobilní aplikace Moje14. Rozvíjet mobilní aplikaci Moje14 Udržet celkovou stávající úroveň zpracování a zveřejňování příspěvků na FB. Zvýšit frekvenci reakcí na FB MČ Praha 14 a více zacílit příspěvky na největší skupinu sledujících. Zvýšit frekvenci komunikace nejdůležitějších tématech z pohledu cílových skupin (rozvojové projekty/investice). Rozvíjet další funkce komunikace na FB (inspirativní zábavná, edukativní). Rozšířit komunikaci i o interaktivní el. úřední desky – panely (jít v řešení: v současnosti plánovaná veřejná zakázka na další dvě desky – poskytování povinných informací + informací o dění v MČ vč. portrétové komunikace). Zajistit dvoufázového ověření při přihlašování do správcovských účtů sociálních sítí. Zajistit občasně živé přenosy z akcí MČ. Zavést Instagram MČ P14. Modernizovat online verzi časopisu Čtrnáctka.	ANO ANO Částečně ANO NE ANO NE NE NE NE	Realizováno v 2. polovině roku 2022 dodavatelem Your System, nyní probíhá testování nového webu v rámci ÚMČ. Kampaň probíhala cca od dubna 2022 ve všech médiích MČ (web, FB, časopis Čtrnáctka), v 9/22 soutěž o koloběžky, kampaň pokračuje. Prozatím spíše snaha využívat funkcionality, které již aplikace nabízí - v 9/22 probíhala prostřednictvím aplikace soutěž, včetně hlasování. Příspěvky ÚK OSŘK cílí primárně ne podle věkové či jiné skupiny převládající v počtu sledujících, ale dle toho, jakou konkrétní skupinu obyvatel potřebuje sdělením oslovit (FB MČ je využíván jako jeden z komunikačních kanálů, kterými MČ šíří pro veřejnost důležité informace). Informování o projektech / investicích, případně dalších rozvojových záměrech je úměrné reálnému stavu / posunům v těchto záměrech. Nedostatek personálních kapacit. V průběhu roku byly EUD nainstalovány před oba vchody radnice, pracovníce úseku komunikace byly zaškoleny na práci s nimi a nyní spravují jejich obsah. Dle sdělení OIKT bude řešeno v r. 2023 v rámci kybernetické bezpečnosti. Přenosy se pouze jednání ZMČ. Nedostatek personálních kapacit. Instagram bude zaveden v r. 2023, díky posílení úvazků na úseku komunikace od 1. 1. 2023.
		SC1.2 Komunikovat akce „ex ante“ – zlepšit aktuálnost informací	ANO	Spĺněno prostřednictvím aplikace Moje14, kde je realizován sběr info z různých zdrojů (web, FB, dopravní podnik, TSK, kulturní a volnočasové organizace apod.) v předem nastavené úrovni obsahu, četnosti a vizuální podoby, tj. pro občany info na jednom místě.
		SC1.3 Zajistit co nejširší informovanost veřejnosti ve srozumitelné, transparentní, včasné a přehledné podobě a získávat zpětnou vazbu v podobě názorů a námětů občanů	Průběžně ANO Průběžně	Pracovníce úseku komunikace reagují na komentáře a příspěvky na FB, komunikují prostřednictvím online formuláře na webu MČ P14. Hlášení podnětů prostřednictvím aplikace probíhá rovněž se zpětnou vazbou od dotčeného odboru, zda je záležitost vyřešena, v řešení, nebo z jakého důvodu ji není možno vyřešit. Do budoucna lze pro oboustrannou komunikaci častěji využívat např. ankety (na FB, případně přímo v aplikaci Moje 14). Pracovníce úseku komunikace cílí vlastní příspěvky na uživatelské skupiny podle obsahu (především na FB). V r. 2022 byla např. v nové čekárně budovy radnice čp. 1072 osazena obrazovka, na které jsou rovněž prezentovány info MČ P14. U vybraných akcí (např. Volnořest) jsou po dohodě využívány i externí obrazovky (např. v Centru Černý Most).
		SC1.4 Konceptně budovat pozitivní image (značku) MČ P14, vč. efektivní propagace a růstu dosahu komunikace (i na sociálních sítích).	Průběžně	Posílit zapojení lidí do aktivit pořádaných úřadem a městskou částí.
			Průběžně	Posílit spolupráci se zřizovateli organizací a dalšími relevantními subjekty.
			ANO	Zlepšit stabilitu a odezvu webových stránek MČ P14 a kybernetickou bezpečnost systémů.
			Průběžně	Monitorovat dosah komunikace na jednotlivých kanálech.
		Efektivně bojovat proti desinformacím. Vytvořit moderní brand manuál (Place branding), následně MČ profilovat (např. kvalitní místo k životu – příroda, občanská vybavenost a výtěr), nastavit jednotnou identitu MČ a marketingově ji podporovat.	NE NE	MČ dlouhodobě podporuje participativní aktivity (příkladem může být kampaň Chceme tu mít čisto, v jejímž rámci se MČ podílí na pořádání a propagaci úklidových akcí), ÚK úzce spolupracuje s OSP (akce s veřejností, kampaň, veřejná projednání). V návaznosti na průběžnou komunikaci s třetími stranami (MŠ, ZŠ, Praha 14 kulturní a zástupci komunitních center, neziskové organizace, partneři, sponzoři) jsou na el. kanálech i ve Čtrnáctce zveřejňovány aktivity těchto subjektů, posilovány jejich propagace a vztah s MČ jako takový. Komunikační kanály těchto organizací zároveň dle možností využívá MČ, a to pro posílení propagace vlastních aktivit. Koncem roku web MČ modernizován, nejen co se týče designu, ale i platformy, vč. posledních bezpečnostních oprav technologií. Příprava žádosti o dotaci z programů IROP+ na opatření v rámci kybernetické bezpečnosti. Využíváno zejména ve vztahu k FB (marketingové nástroje typu Business Suite) - určující pro správné cílení kampaní a další sdělení. Nepravidelně dochází i k průzkumům ve vztahu ke čtenosti časopisu Čtrnáctka. Nedostatek personálních kapacit pro zvýšení monitoringu veškerých médií a profilů soc. sítí s vazbou na MČ. MČ má k dispozici logomanuál a znakomanuál - dokumenty, z nichž vychází doporučení při užívání těchto symbolů jak v propagaci MČ, tak obecně v jejím profilování navenek. Nastandarní "kampaň" (nositel myšlenky / motto vystihující charakter MČ) zatím nerealizována.
			ANO ANO Průběžně ANO NE NE ANO	Personální zdroje úseku komunikace se podařilo navýšit prozatím o 0,25 úvazku, od 1. 1. 2023 tedy má k dispozici 2,0 úvazku. Od 1. 1. 2022 vznikl úsek komunikace jako samostatná organizační jednotka v rámci OSŘK, došlo k jeho vyčlenění z původního oddělení strategického plánování a komunikace. U FB probíhá průběžně, vč. dalších kroků, u dalších médií výběrově, není na to dostatek finančních ani personálních zdrojů. Aktuálně MČ neuvažuje o dalším komunikačním kanálu, kromě Instagramu (viz níže). V r. 2023 budou rovněž utříděna videa MČ na kanálu You Tube, vč. úprav jejich textového popisu. V roce 2022 byla na FB MČ pravidla pro diskusi zveřejněna. Komunikaci na webu a FB MČ má na starosti úsek komunikace a změna zde není plánována, prozatím je toto řešení neefektivnější. Součástí Strategického plánu rozvoje MČ Praha 14 na roky 2015 - 2025 byl i požadavek na vytvoření komunikační strategie MČ. Tento cíl byl splněn.
	SC2: Fungující systém odpovědnosti za poskytované informace a práci s komunikačními kanály	SC2.1 Dodržovat nastavený systém odpovědnosti za obsah a distribuci komunikace	Průběžně Průběžně ANO NE ANO	Navýšit personální zdroje (minimálně o částečný úvazek – koordinátor komunikace, ambasador moderních trendů). Změna organizační struktury ve prospěch posílení kompetencí „komunikačního sektoru“. Průběžně vyhodnocovat realizované kampaň a toto zjištění dále implementovat pro další komunikační aktivity. Pravidelně vyhodnocovat dobrou praxi komunikace MČ na sociálních sítích. Zveřejnit pravidla pro diskusi uživatelů na FB MČ P14. Nastavit interní proces odpovídání na přímé zprávy na FB či webu MČ P14. Zajištění těsnější pro-vazby na strategické dokumenty MČ Praha 14.
		SC2.2 Rozvoj prostředí podporujícího digitální technologie v oblasti komunikace a eGovernmentu	Průběžně Průběžně NE	Rozvíjet komunikační dovednosti zaměstnanců úřadu, kteří přicházejí do styku s klientem. Trvale podporovat komplexní rozvoj a kontinuální vzdělávání všech zaměstnanců ÚMČ. Profesionalizace v obsluhu kanálů. Zajistit podmínky pro úplná elektronická podání, zastupitelnost zaměstnanců, eliminace opakovaných osobních návštěv.
SC4: Kultivované prostředí úřadu pro klienty i zaměstnance.	SC4.1 Zajistit dostatečnou míru informování zaměstnanců ÚMČ, kvalitní a zefektivnit informační toky/ procesy na ÚMČ	Zajistit prostřednictvím intranetu/oběžníku pravidelné, aktuální a dostačující informace pro zaměstnance. Rozvíjet a nastavit standardy telefonní a e-mailové komunikace (případně dalších interních komunikačních nástrojů). Zvyšovat loajalitu a angažovanost zaměstnanců (teambuildingy), zjišťování zpětné vazby a zavádění zjištěných poznatků do praxe. Cafeterie a zaměstnanecké benefity – dochází k obměně věkové struktury zaměstnanců MČ – bylo by vhodné se přiblížit k moderním zaměstnavatelům.	NE Částečně ANO	Probíhá průběžná informovanost zaměstnanců v klíčových otázkách ze strany vedení MČ, případně odborů / oddělení zajišťujících podmínky pro práci zaměstnanců - prostřednictvím e-mailu, VO maj/ Whatsappovou skupinu. Na centralizaci informací do interního newsletteru nejsou personální kapacity. Standardizace emailové komunikace je prozatím pouze na úrovni písma a podpisů. V r. 2022 byla obnovena Anketa spokojenosti zaměstnanců - poprvé v online formě, výsledky vyhodnocovány tajemnicí a vedením, příp. vyvozeny reakce v praxi. Rovněž byly obnoveny tradiční teambuildingové akce odborů hrazené do výše 700 Kč/osoba ze zaměstnaneckého fondu.
			Částečně	Pro rekonstrukci budovy a zpětném nastěhování byly zavedeny kávovary, vč. kávy pro všechny zaměstnance, což je vnímáno velmi pozitivně.
		SC4.2 Pokračovat ve zpřehledňování a modernizaci prostředí úřadu městské části	ANO NE	Od r. 2022 je recepční služba v budovách radnice 1072 a 1073 zajišťována přímo zaměstnanci ÚMČ a došlo k jejímu zkvalitnění, taktéž navigační systém doznal pro rekonstrukci nové podoby.
	SC5: Fungující spolupráce a kooperace mezi MČ P14 a zájmovými skupinami.	SC5.1 Spolupracovat ze zájmovými skupinami pro rozvoj komunikace	Průběžně Průběžně NE	Probíhá v rámci participativních aktivit OSP, nicméně více bude podpořeno v r. 2023. Probíhá v rámci participativních aktivit a akcí pro veřejnost (OSP), nicméně více bude podpořeno v r. 2023. Speciální platforma pro spolupráci není, sdělení akcí probíhá přes kalendář akcí na webu, FB a v aplikaci Moje14.

Vysvětlivky:

červeně zvýrazněné opatření je prioritizováno

modré opatření znamená střední prioritu, kdy je doporučeno, aby se daná aktivita realizovala v případě dostatku finančních prostředků a personálních kapacit

šedivě opatření (psané kursivou) vyjadřuje nízkou prioritu pro rozvoj komunikace, je vhodné ji realizovat, ale je efektivnější, aby červená a černá opatření měla přednost