Shrnutí projektu
Strategie komunikace MČ Praha 22

Projekt Strategie komunikace Úřadu městské části Praha 22 byl zahájen v lednu 2017, v rámci Operačního programu Zaměstnanost – prioritní osy Efektivní veřejná správa a trval 24 měsíců, do prosince 2018.

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Projekt Strategie komunikace ÚMČ Praha 22
Reg. č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_034/0002769

Projekt Strategie komunikace Úřadu městské části Praha 22 byl zahájen v lednu 2017, v rámci Operačního programu Zaměstnanost – prioritní osy Efektivní veřejná správa a trval 24 měsíců, do prosince 2018.

Smyslem a cílem projektu bylo:

- zefektivnit komunikaci v rámci úřadu i komunikaci s občany směrem ven do regionu,
- představit veřejnosti, v rámci osobních setkání, témata, která MČ řeší, a to ze všech možných oblastí (dopravy, investic, regionálního rozvoje, sociální/prorodinné politiky, zdraví, apod.),
- představit, prostřednictvím jednotlivých brožur, které vznikly po každém kulatém stole, široké veřejnosti také v on-line podobě akce a aktivity, které se v jednotlivých oblastech realizují,
- pracovat na budování „osobní značky“ a PR ÚMČ Praha 22 jako otevřené a „komunikativní“ organizace,
- poskytnout kontinuální vzdělávání v oblasti komunikace vedoucím zaměstnancům/kyním a pracovnicím OIC (Otevřeného informačního centra),
- vytvořit Manuál pro interní a externí komunikace ÚMČ Praha 22 i v souvislosti s tvorbou firemní kultury.

Klíčové aktivity projektu a výstupy, které byly realizovány:

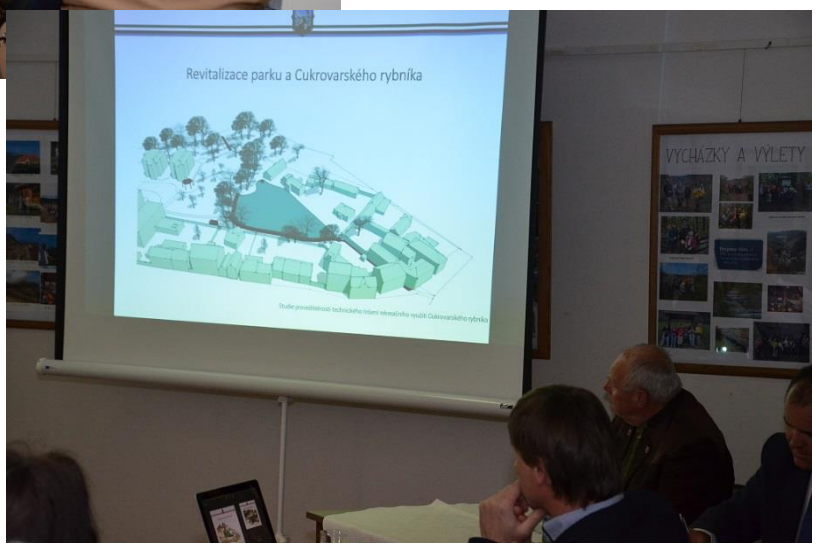
- ✓ 8 kulatých stolů (4 v roce 2017 a 4 v roce 2018),
- ✓ 8 PR brožur, fotodokumentace,
- ✓ facebook MČ, pravidelné informace o akcích a novinkách ÚMČ Praha 22,
- ✓ vzdělávání vedoucích zaměstnanců/kyň v oblasti komunikace,
- ✓ manuál pro interní/externí komunikaci úřadu MČ Praha 22.

Kulaté stoly pro veřejnost

Kulaté stoly pro veřejnost byly pořádány na různá témata (školství, doprava, sociální politika, prorodinná politika, investice a rozpočet, senioři a mezigenerační spolupráce). Každý kulatý stůl se konal pod patronací některého ze členů samosprávy. V rámci kulatých stolů proběhla prezentace, v závěru pak diskuze s občany. Z každého kulatého stolu vznikla přehledná brožura, obsahující všechny informace, které na kulatém stole zazněly. Všech 8 brožur je dostupných na webu MČ Praha 22. Všechny kulaté stoly se realizovaly v rámci společného motta: „Komunikujeme s občany MČ Praha 22“.

1. kulatý stůl ● Téma: Investice a rozpočet MČ Praha 22 ● Termín konání: 22.3. 2017





2. kulatý stůl ● Téma: Školství MČ Praha 22 ● Termín konání: 21.6. 2017





3. kulatý stůl ● Téma: Sociální politika a zdraví MČ Praha 22 ● Termín konání: 6.9. 2017





4. kulatý stůl ● Téma: Doprava MČ Praha 22 ● Termín konání: 6.12. 2017





5. kulatý stůl ● Téma: Investice a rozpočet MČ Praha 22 ● Termín konání: 21.3. 2018



6. kulatý stůl ● Téma: Setkání a diskuse s občany z Hájku ● Termín konání: 13. 6. 2018





7. kulatý stůl ● Téma: Senioři a mezigenerační spolupráce ● Termín konání: 5. 9. 2018





8. kulatý stůl ● Téma: Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb a jeho aktualizace pro období 2019 – 2021 ● Termín konání: 15.10. 2018





Vzdělávání vedoucích zaměstnanců/kyň a pracovnic OIC úřadu

Tato klíčová aktivita byla zaměřena na kontinuální – ucelené vzdělávání v oblasti komunikace, a to jak u všech vedoucích odboru tak i u pracovnic OIC (Otevřeného informačního centra) úřadu MČ Praha 22.

Komunikace uvnitř organizace je důležitým nástrojem koordinace práce jednotlivých odborů, oddělení a jednotlivých zaměstnanců/kyň. Způsob vystupování, obsah i forma komunikace a vystupování zaměstnanců/kyň úřadu tvoří pověst úřadu samotného. Proto byl na komunikaci dán velký důraz a každý workshop pro cílovou skupinu, který byl realizován na před začátkem kulatého stolu s občany, byl zaměřen na určitou oblast komunikace.

Vedoucí odboru byli proškoleni na různé oblasti komunikace (efektivní, asertivní i krizovou) a v rámci projektu jim také bylo poskytováno odborné poradenství.
Z každého workshopu pro cílovou skupinu je k dispozici prezentace.

Témata workshopů:

Základy komunikace
Aktivní naslouchání a zpětná vazba
Asertivní komunikace
Komunikace a vztahy
Komunikace a kultura úřadu
Komunikace optikou rovných příležitostí
Externí komunikace úřadu
Komunikace od A do Z – shrnutí



Manuál pro interní a externí komunikaci úřadu MČ Praha 22

Manuál pro interní a externí komunikaci ÚMČ Praha 22 se zaměřil na interní komunikaci (tedy komunikaci v rámci úřadu) i v souvislosti s tvorbou firemní kultury a také na komunikaci externí směrem ven, do regionu, kde úřad působí.

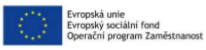
Tento dokument obsahuje informace k základům komunikace, asertivní i krizové komunikaci. Manuál se věnuje také rétorice, protože u komunikace platí, že vedle obsahu je důležitá také forma. Navíc jsou zde sepsány i příklady dobré praxe, které se v oblasti komunikace realizují v oblasti veřejné správy. Manuál obsahuje také Metodiku pro osobní hodnocení zaměstnanců/kyň úřadu.
Manuál pro interní a externí komunikaci úřadu MČ Praha 22 je dostupný na webu MČ Praha 22.



Manuál pro interní a externí komunikaci
ÚMČ Praha 22

Vypracovala: Mgr. Kateřina Kaňoková – odborná garantka projektu
Listopad 2018

Manuál pro interní a externí komunikaci ÚMČ Praha 22 byl vypracován v rámci projektu Strategie komunikace ÚMČ Praha 22, reg.č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_034/0002769



Projekt Strategie komunikace ÚMČ Praha 22
Reg. č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_034/0002769

Obsah:

1. Komunikace a její význam……4
1.1 Úvod do komunikace……5-6
1.2 Funkce a základní prvky komunikace……7-8
1.3 Rétorika……9
Shrnující Desatero ke Kapitole č. 1……10

2. Komunikace a kultura organizace……11
2.1 CO/KDO tvoří firemní kulturu?……11-12
2.2 Interní komunikace úřadu……12-13
2.3 Asertivní komunikace – klíčová dovednost pro budování kultury organizace……14
Shrnující Desatero ke Kapitole č. 2……15

3. Zaměřeno na vedoucí zaměstnance/kyně……16
3.1 Komunikace ze strany vedení úřadu směrem ke svým zaměstnancům/kyním……17
3.2 Komunikace vedoucích pracovníků/nic směrem ke svým podřízeným……18
3.3 Komunikace mezi jednotlivými odbory/odděleními……19
3.4 Jak úspěšně komunikovat a jednat?……19-20
Shrnující Desatero ke Kapitole č. 3……20

4. **Metodika osobního hodnocení zaměstnanců/kyň**……21
4.1 Smysl a cíl hodnocení……21-22
4.2 Kdo hodnotí a role hodnotitele……22-24
4.3 Sebehodnocení……24-25
4.4 Důležitost průzkumu mezi zaměstnanci/kyněmi……25
Shrnující Desatero ke Kapitole č.4……26

5. **Externí komunikace……27**
5.1 Prostředky externí komunikace……27-28
5.2 Krizová komunikace……28-29
5.3 Externí komunikace v praxi veřejné správy……29-30
Shrnující Desatero ke Kapitole č. 5……31

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Projekt Strategie komunikace ÚMČ Praha 22
Reg. č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_034/0002769