



# **Komunikační strategie města Hostinné**

**„HOSTINNÉ – MĚSTO S OBŘÍM SRDCEM“**

Schváleno Radou města Hostinné dne 18.10.2017 usnesením č. 1497/98/RM/2017-I

## **I.**

### **Úvod**

Komunikační strategie města Hostinné se věnuje zvoleným nástrojům a způsobům komunikace orgánů města s veřejností. Město Hostinné nemá pro public relations vyčleněného speciálního zaměstnance, komunikace je rozprostřena mezi vedení městského úřadu, úředníky a zaměstnance města a zaměstnance organizací městem Hostinné založených nebo zřízených.

## **II.**

### **Cíle komunikační strategie**

Pohled veřejnosti na město a zejména činnost jeho úřadu je důležitou součástí vzájemného vztahu, který významně ovlivňuje život obyvatel města Hostinné. Názor na výkon a fungování samosprávy do velké míry závisí na míře povědomí o aktivitách městského úřadu, na vysvětlení zvolených řešení a na jejich transparentnosti. Komunikační strategie by měla napomoci zlepšit vzájemný vztah a přispět k důvěře obyvatel v městský úřad coby veřejné instituci, která v celkovém pojetí hájí zájmy občanů a je spolehlivým partnerem nejen pro ně, ale i představitele soukromého sektoru a ostatní subjekty veřejné správy.

## **III.**

### **Analýza současného stavu**

Ke komunikaci s veřejností využívá město Hostinné několik kanálů: oficiální internetové stránky města, tištěný zpravodaj, reportáže na internetovém serveru You Tube, SMS infokanal, kabelovou televizi, mailovou korespondenci a připraveno je i spuštění veřejného rozhlasu a oficiálního facebookového profilu města.

Cílovými skupinami jsou obyvatelé města, podnikatelé, turisté (návštěvníci), média.

## **A.**

### **Oficiální internetové stránky <http://hostinne.info/>**

Internetové stránky města jsou základním multimediálním informačním kanálem města a Městského úřadu Hostinné vůči veřejnosti. Z pohledu každodenní informovanosti je nejdůležitější sekce Aktuality, kde se pravidelně objevují zprávy o dění ve městě i blízkém regionu (pozvánky na akce, zastupitelstva, upozornění na uzavírky dopravní či v dodávkách energií apod.). Obdobnou funkci z pohledu výkonu jak samosprávy, tak státní správy přenesené na město Hostinné poskytuje elektronická úřední deska. Obě sekce jsou přehledně zobrazeny na titulní straně.

Vkládání zpráv má na starosti správce počítačové sítě, sekretariát a zaměstnanci Informačního centra. Každý z gestorů je zodpovědný za zveřejněné informace, jejich správnost a relevanci v čase.

Internetové stránky jsou zároveň vstupní branou pro další multimediální zdroje, jako reportáže na serveru You Tube, stránky Informačního centra, stránky organizací, spolků a podnikatelů na území města, slouží i k přihlášení do SMS kanálu.

**B.**

**Zpravodaj města Hostinné**

Zpravodaj vydává Městský úřad Hostinné jednou měsíčně nákladem 2 000 ks a je bezplatně dodáván do všech domácností. Odpovědnou redaktorkou je Dagmar Turková, vedoucí Informačního centra. Vydávání se řídí Zásadami pro vydávání Zpravodaje města Hostinné, které schválila Rada města Hostinného na schůzi konané dne 25.03.2015 usnesením č. 179/13/15.

Prostor pro příspěvky ve zpravodaji dostává jak stávající politická reprezentace města, tak opozice, zástupci městských organizací, veřejnost, pořadatelé sportovních, kulturních i společenských akcí. Zpravodaj je také nabízen ke stažení ve formátu PDF na oficiálních internetových stránkách města, a to s historií až do roku 2007.

**C.**

**Zpravodajství na You Tube**

O aktuálním dění ve městě prostřednictvím reportáží informují dva kanály na internetovém serveru You Tube, pod označením Městský týdeník a Město Hostinné. Prezentovány jsou jak sportovní, kulturní a společenské akce pořádané v Hostinném, tak záznamy ze zasedání zastupitelstva města, dění na školách apod.

**D.**

**SMS infokanal**

Prostřednictvím SMS infokáňalu mohou zájemci rychle získat aktuální informace o dění ve městě. Systém, do kterého bylo k 10.10.2017 zapojeno 301 odběratelů, je využíván zejména k upozornění na přerušení dodávek vody, plynu, elektřiny či k dopravním komplikacím. Zřídka je využíván k informování občanů o pořádaných akcích.

**E.**

**Mailová korespondence**

Pro nahlašování poruch, závad a nedostatků, které obyvatelé registrují v území města, slouží mailová adresa [zavady@muhostinne.cz](mailto:zavady@muhostinne.cz). Ty jsou po přijetí správcem počítačové sítě, který je příjemcem zpráv z tohoto mailu, předány na věcně příslušné místo k řešení. Pod odkazem „Závady a nedostatky“ na internetových stránkách města je zveřejněn návod, jak postupovat při oznámení, zároveň zde jsou jednotlivé případy prezentovány i s popisem řešení.

**IV.**

**Další rozvoj komunikační strategie**

V současné době pracuje město na změně a zkvalitnění provozu Kabelové televize Hostinné, s moderním vysílacím pojetím, kombinujícím reportážní zpravodajství, textové zprávy i možnost inzerce. Připravováno je i zavedení veřejného rozhlasu a spuštění facebookového profilu města.

## **V.**

### **Navržená opatření**

U internetových stránek a Zpravodaje města Hostinné je stávající komunikační strategie na dobré úrovni bez aktuální nutnosti změn. Je třeba ale pamatovat na stálou potřebu modernizace vizuální i obsahové stránky tak, aby obě média vyhovovala měnícím se požadavkům a technickému vývoji.

U zpravodajství na You Tube by bylo vhodné zaměřit se na větší propagaci zveřejňovaných reportáží prostřednictvím ostatních mediálních prostředků. Větší propagaci by zasloužil i SMS infokanál, který může sloužit nejen k předávání aktuálních krizových zpráv, ale může napomoci zvýšení návštěvnosti u pořádaných sportovních, kulturních i společenských akcí.

U připravovaného facebookového profilu je potřeba přijetí základních pravidel provozu a důležitá je i role správce, neboť veřejná sociální síť může být snadno zneužita.

Spolu s touto strategií by měl být přijat Mediální kodex města Hostinné, který upraví základní pravidla pro publikování a odpovědnost za jednotlivé úkony.

## **VI.**

### **Přílohy**

#### **A.**

### **Pravidla komunikace na facebookovém profilu města Hostinné**

#### **1. Dodržování zákonů**

Príspevek musí dodržiavať právni rád Českej republiky. Diskutér nesmí porušovať autorská práva, propagovať rasovou, národnostní, náboženskou ani jinou nesnášlivost či diskriminaci.

#### **2. Slušnost**

Nepřípustný je vulgární jazyk, urážky, pomluvy, vyhrožování, ponižování jednotlivce či skupin osob.

#### **3. Dodržování tématu**

Nepřípustné jsou příspěvky, které nesouvisí s tématem článku, pod nímž se diskuzní fórum nachází.

#### **4. Nezneužívání cizích jmen**

Není dovoleno podepisovat se cizím jménem nebo označením, jehož užitím by mohlo dojít k záměně s jinou osobou nebo organizací. Je nepřipustné v diskuzi pod článkem užívat více jmen a přezdívek.

#### **5. Respekt k soukromí**

Diskutující musí respektovat soukromí jiných osob; nesmí zveřejňovat telefonní čísla, adresy či jiné citlivé informace.

#### **6. Nepřípustnost reklamních odkazů**

Není dovolena reklama komerčních aktivit. V diskuzích nepodporujeme vkládání odkazů na komerční weby firem a politických organizací za účelem propagace. Vkládání odkazů na stránky související s tématem článku je možné.

Správce profilu si vyhrazuje právo mazat nevhodné příspěvky či jejich části bez náhrady a předchozího upozornění. Dále nepřebírá odpovědnost za obsah jednotlivých diskuzních příspěvků.

**B.**

**Pravidla pro zveřejňování příspěvků na internetové stránce města v sekci Aktuality**

1. Zveřejňovány mohou být zejména:
  - a) informace z Městského úřadu Hostinné – např. výběrová řízení, nálezy na území města, uzavírky ve městě,
  - b) informace o zasedání zastupitelstva města a ze schůzí rady města,
  - c) informace školských zařízení,
  - d) sdělení a informace z dění ve městě Hostinné – např. svoz komunálního odpadu, odečty vodoměrů, výpadky elektřiny, dodávek vody, internetových služeb, pozvánky na akce pořádané městem, mimořádné situace,
  - e) informace zdravotnických zařízení,
  - f) sdělení a informace organizací města, spolků a sdružení,
  - g) informace z územně správního obvodu města,
  - h) důležité informace z Královéhradeckého kraje.
2. Redakce si vyhrazuje právo nezveřejnit:
  - a) příspěvky komerčního charakteru,
  - b) příspěvky politických stran a hnutí,
  - c) příspěvky, které jsou v rozporu s platnou legislativou,
  - d) příspěvky nesouvisející s městem Hostinné.
3. Redakce může příspěvky upravovat a krátit.
4. Aktuality mohou obsahovat odkazy na internetové servery a stránky třetích stran. V těchto případech neodpovídá redakce za jejich obsah ani funkčnost.
5. Zveřejnění příspěvků v aktualitách není zpoplatněno.
6. Přednost při zveřejňování mají informace, které se vztahují přímo k městu Hostinné.