

Rada m.č. Praha 10

P10-129188/2015  
7. zasedání  
Zastupitelstvo m.č. Praha 10  
dne 14.1.2016

## **Návrh**

### **způsobu zajištění informování občanů m.č. Praha 10 po 1.1.2016**

#### **Důvod předložení:**

§ 94 odst. 3 zákona 131/2000 Sb., o hl. m. Praze, v platném znění  
usnesení ZMČ Praha 10 č. 5/20/2015 ze dne 21. 9. 2015

#### **Obsah:**

- I. Návrh usnesení ZMČ
- II. Důvodová zpráva

#### **Stanoviska:**

- I. Výborů ZMČ: -
- II. Komise RMČ: -
- III. Odborů ÚMČ: -

#### **Předkládá:**

JUDr. Radmila Kleslová, starostka

#### **Zpracoval:**

Mgr. Petr Janů, OMP  
Bc. Vít Novák, tiskový mluvčí

## Městská část Praha 10

# ZASTUPITELSTVO MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 10

Návrh usnesení  
Zastupitelstva městské části Praha 10  
číslo  
ze dne 14.1.2016

### **k návrhu způsobu zajištění informování občanů m.č. Praha 10 po 1.1.2016**

Zastupitelstvo městské části Praha 10

#### **I. bere na vědomí**

způsob zajištění informování občanů m.č. Praha 10 po 1.1.2016 dle důvodové zprávy k tomuto materiálu

Předkladatel: JUDr. Radmila Kleslová, starostka  
Číslo tisku: P10-129188/2015

## Důvodová zpráva

Usnesením č. 5/20/2015 ze dne 21. 9. 2015 ZMČ Praha 10 schválilo ukončení vydávání novin „PRAHA 10“ a ukončení smlouvy o dílo na zpracování, tisk a distribuci novin „PRAHA 10“, uzavřené dne 23. 9. 2005 se společností Strategic Consulting, s. r. o., se sídlem Pod Rapidem 10, Praha 10 – Vinohrady, IČO: 257 92 920.

Na základě smlouvy z 23.9.2005 noviny „PRAHA 10“ připravuje, vydává a zajišťuje distribuci společnost Strategic Consulting, s.r.o., se sídlem Pod Rapidem 10, Praha 10 – Vinohrady, IČO: 25792920. Smlouva o dílo byla uzavřena na základě otevřeného řízení dle tehdy platného zákona veřejných zakázek. Noviny „PRAHA 10“ původně vycházely jako čtrnáctideník, od podzimu 2011 jsou vydávány jako čtrnáctideník s nákladem 75 000 ks. Náklady na jedno číslo dle smlouvy o dílo činí 181 110 Kč bez DPH.

Důvodem pro toto rozhodnutí ZMČ Praha 10 byly především:

- úspora nemalých finančních prostředků ve výši min. 2,6 mil. Kč vč. DPH ročně,
- opakované nedostatky při roznosu novin do schránek na území m.č. Praha 10,
- výrazný pokles významu tištěných médií na úkor elektronických médií – tištěná média (zejména ta s delší časovou periodicitou) nejsou v současné hektické době schopna rychle reagovat, tištěné informace jsou v době vydání už často neaktuální. Jejich úlohu v informování občanů (mimo rozhlas a TV) postupně přebírají elektronická média (velké všeobecné zpravodajské servery, menší specializované servery, blogy, sociální sítě apod.), která jsou schopna rychle reagovat na aktuality a nové zprávy, umožňují jednodušeji získat zpětnou reakci od čtenářů, a nejsou územně omezena distribučním územím).

Díky rozvoji elektronických médií se výrazně změnil trend ve výběru informačních kanálů. Lidé se stále častěji odklánějí od klasických tištěných médií k elektronickým zdrojům, jejichž počet se rapidně zvyšuje.

Zmenšuje se tak okruh osob, k nimž se noviny „PRAHA 10“ dostanou a které reálně zajímá jejich obsah, při stále stejných nákladech na jejich výrobu a distribuci. Tento trend poklesu významu tištěných médií navíc není konečný a bude stále pokračovat. Vydávání tištěných novin „PRAHA 10“ tak již není efektivním a ekonomicky účelným nástrojem informování občanů.

Na základě tohoto usnesení ZMČ Praha 10 byla dne 13.10.2015 společnosti Strategic Consulting, s.r.o. doručena výpověď smlouvy o dílo ze dne 26.9.2015. V souladu se smlouvou o dílo činí výpovědní doba 2 měsíce počínaje prvním dnem následujícího kalendářního měsíce a skončí tedy k **31.12.2015**.

V souladu s výše uvedeným usnesením ZMČ Praha 10 byly zahájeny práce na mapování stávajících komunikačních kanálů m.č. Praha 10 a na jejich případné budoucí úpravě či rozšíření.

## I. ÚVODNÍ INFORMACE

Díky rozvoji elektronických médií se výrazně změnil trend ve výběru informačních kanálů. Lidé se stále častěji odklánějí od klasických tištěných médií k elektronickým zdrojům, jejichž počet se rapidně zvyšuje.

**MČ Praha 10 je již existujícím portfoliem komunikačních kanálů připravena plně vyjít těmto novým požadavkům vstříc.** Významným prvkem je **existence Free Wifi pro občany Prahy 10, která umožňuje občanům bezplatný přístup k elektronickým kanálům v zásadě kdekoliv na území m.č. Praha 10.** Většina občanů i návštěvníků Prahy 10 totiž již disponuje přenosnými zařízeními typu tablet či smartphone, která umožňují příjem elektronicky podaných informací, ale řada z nich tato zařízení užívá pouze omezeně, neboť nechtějí utrácet za datové mobilní tarify.

**Hlavním zdrojem informací jsou jednoznačně oficiální webové stránky Úřadu Prahy 10, jejichž nová podoba byla spuštěna v listopadu 2015.** Nové webové stránky jsou nyní uživatelsky přátelštější a přehlednější a poskytují občanům desítky komplexní informační servis.

## II. HLAVNÍ CÍLOVÉ SKUPINY PRO KOMUNIKACI, HLAVNÍ KOMUNIKAČNÍ KANÁLY

**Příjemce informací z m.č. Praha 10 lze rozdělit do několika skupin dle využívaných či preferovaných komunikačních kanálů:**

	<b>Cílová skupina</b>	<b>Užívané či preferované komunikační kanály</b>
1.	Mladí lidé	Facebook
2.	Rodiny s dětmi	sociální sítě, webové stránky, direct mail, mobilní aplikace, outdoorová reklama, lokální a elektronická média
3.	Lidé v aktivním věku	webové stránky, elektronická a tištěná média, sociální sítě, mobilní aplikace, outdoorová reklama
4.	Senioři	informační kanceláře, call centrum, letáky, webové stránky, outdoorová reklama
5.	Podnikatelé (firmy, živnostníci), neziskové organizace	webové stránky, elektronická média, elektronické infodeský, sociální sítě
6.	Média	tiskové zprávy, rozhovory, neformální setkání s novináři

### III. PŘEHLED AKTUÁLNÍCH KOMUNIKAČNÍCH KANÁLŮ

#### 1. Website MČ Praha 10 ([www.praha10.cz](http://www.praha10.cz))

Moderní web s členěním informací dle dokumentovaných statistik návštěvnosti. Agreguje potřebné informace pro komunikaci občana s úřadem a **klade důraz na informace pro občany** = zprávy, upozornění, novinky. Web MČ Praha 10 prošel nedávno úpravou vzhledu. Cílem změny bylo zjednodušit dosavadní web tak, aby byl opravdu uživatelsky přátelský, tedy aby každý návštěvník stránek na nich mohl rychle najít informace, které potřebuje.

#### 2. Website Územního rozvoje ([www.vpp10.cz](http://www.vpp10.cz))

Tento specializovaný portál občanům a návštěvníkům přibližuje a shrnuje všechna témata týkající se **veřejného prostoru a dění v něm**. Na adrese [www.vpp10.cz](http://www.vpp10.cz) byla na konci roku 2014 spuštěna vylepšená a uživatelsky příjemnější verze tohoto webu. **Portál se stal společně s dobře a dlouhodobě fungujícím Střediskem územního rozvoje důležitým komunikačním a informačním prvkem zejména pro velmi vnímanou oblast urbanistického rozvoje území a rozvoj veřejného prostoru**. Jsou zde soustředěny všechny informace *jaké* jednoduchou a přehlednou formou.

#### 3. Sociální a zdravotní portál MČ Prahy 10 ([socialniportal.praha10.cz](http://socialniportal.praha10.cz))

Tento specializovaný portál m.č Praha 10 vytvořila a dále rozvíjí s cílem poskytnout občanům přehledně co nejvíce informací ze sociální a zdravotní oblasti. Web je provozován v rámci hlavního webu městské části Praha 10. **I s ohledem na demografickou situaci a předpokládaný vývoj Prahy 10, která patří mezi městské části s největším podílem osob seniorského věku, bude význam tohoto webu jako důležitého informačního zdroje stoupat**. Portál obsahuje mimo jiné prezentaci novinek, akcí a důležitých informací ze sociální a zdravotní oblasti. Jeho součástí je dále katalog kontaktů, zahrnující údaje o spolupracujících organizacích a dalších institucích v sociální a zdravotní oblasti. Návštěvník portálu zde rovněž najde kontakty na úředníky Odboru sociálního ÚMČ Praha 10, tak prostor pro své dotazy a náměty. Adresa portálu je [socialniportal.praha10.cz](http://socialniportal.praha10.cz).

#### 4. Tiskové zprávy a komunikace s novináři

ÚMČ Praha 10 **patří mezi velmi aktivní úřady z hlediska frekvence rozesílaných tiskových zpráv**, které slouží k informování zástupců médií o dění v MČ Praha 10. Zároveň probíhá neustálá snaha o co nejrychlejší zajištění odpovědí na běžné dotazy zástupců médií, které se týkají MČ Praha 10.

#### 5. Informační kanceláře MČ Praha 10

Občanům jsou k dispozici **dvě informační kanceláře**, jedna přímo v budově ÚMČ Praha 10 a druhá v nově dokončeném Bytovém domě Malešice. Přesunem z Polikliniky Malešice bude tato informační kancelář viditelnější a dostupnější pro občany. Oddělení informačních kanceláří čítá pět stálých zaměstnanců, kteří se v obou informačních kancelářích věnují občanům v pracovní době totožné s ÚMČ Praha 10. **V těchto informačních kancelářích lze získat základní**

**informace týkající se m.č. Praha 10, ÚMČ Praha 10, základní žádosti a formuláře a poskytují dále služby CZECH POINTU.**

#### **6. Call centrum**

V rámci zlepšování komunikace s veřejností zavedla radnice MČ Praha 10 možnost spojit se s úřadem nejen v kteroukoli denní hodinu, ale i telefonovat s radnicí prostřednictvím internetu (SKYPE). Pro ty, kteří mají internetové připojení, je tak toto volání zdarma. **Operátoři podněty bud' vyřeší s volajícími přímo při hovoru, nebo zařídí, aby byli informováni pracovníci příslušných odborů ÚMČ Praha 10, příp. i jiných subjektů.** V každém případě ale vznikne na callcentru zápis, např. o nahlášené závadě, takže je později možné dohledat, o čem a kdy občané call centrum informovali.

#### **7. Elektronické úřední infodesky**

Moderní trend a alternativa tradiční „dřevěné“ pevné úřední desky, kterou je ÚMČ Praha 10 povinen udržovat. Nespornou výhodou je její nepřetržitá dostupnost. **Občanům jsou k dispozici celkem 3 elektronické úřední desky** umístěné v lokalitách s vysokou průchodností obyvatel – ÚMČ Praha 10, Tesco Skalka, OC Cíl.

#### **8. SMS**

Rozesílání SMS zpráv umožňuje **operativní rozesílání krátkých důležitých informací** s garantovaným doručením a vysoce pravděpodobným přečtením zaregistrovaným občanům. **SMS zpráva může být občanům doručena v řádu minut** od zjištění např. havárie vody apod. SMS systém nabízí občanům Prahy 10 i dalším zájemcům snadno zaregistrovat se bezplatně do seznamu čísel, na která jsou hromadně rozesílány krátké textové zprávy. Správa odběru informací je možná snadno prostřednictvím webu. Možnost výběru požadovaného typu odebíraných informací je možná, ale doporučujeme ji rozšířit. Tento komunikační kanál je ekvivalentním zdrojem informací k Aplikaci pro mobily a tablety. Využití se nabízí pro všechny typy aktuálních zpráv, pozvání na setkání s občany k zásadním tématům, pozvání na významné a důležité společenské akce určené pro občany Prahy 10, vhodná i pro všechny aktivity krizové komunikace jako doplněk povinných informačních kanálů.

Po skončení outsourcingu ICT budou SMS převedeny mezi mobilní služby a bude využita nová řešení SMS KISS (Krizový a informační svolávací systém), nabídnuté O2 Czech Republic, a.s.. Služba O2 KISS je určena pro informování obyvatel (definovaných osob) dle registrovaných témat, rovněž k rychlému odeslání zpráv definovaným osobám či zájmovým skupinám, získáním zpětné vazby a odezvy obeslaných osob. O2 KISS umožňuje modelace krizových scénářů a obeslání definovaných osob (starší lidé) formou hlasových zpráv. Systém bude moci být použit pro pořádání anket nebo hlasování k definovaným otázkám.

#### **9. Aplikace pro tablety a mobilní telefony – Moje Praha 10**

Aplikace „Moje Praha 10“ je zprovozněna pro platformu Android a iOS. **Umožňuje rychlé a efektivní vyhledání potřebné informace.** Umožňuje tematické filtrování informací a doručování krátkých rychlých zpráv – tzv. „Alertů“ (obdobu SMS zpráv).

## 10. E-Mailing (Free Wifi)

Databáze adres pro obesílání čítá 19.000 uživatelů. **Zaměření na kulturně-společenské nebo sportovní projekty jednotlivých odborů.**

## 11. Facebook (sociální síť)

Přímý odběr informací pro registrované uživatele, **dobrá čtenost, možnost okamžité reakce formou komentáře.** Ekvivalent velmi efektivně rozesílaného elektronického newsletteru. Vyžaduje denní reakci. Aktualizace je v kompetenci tiskového mluvčího úřadu.

## 12. Ostatní nepřímá informační podpora

Pečlivě zpracovaná síť propagačních ploch po celé Praze 10. **Výběr ploch dle lokalit s vysokou průchodností, rovnoměrně rozložených po celé Praze 10** - tvoří funkční a komplexní informační celek. Plochy jsou vhodné pro komunikaci krátkodobých zájmových aktivit. Dle svého charakteru umožňují doručit obecnou informaci (upoutat pozornost, připomenout) a rozšířenou informaci (program akce).

- Forexy – stabilně umístěné u ÚMČ Praha 10, další umístění operativně dle potřeby
- Lavičky (40 reklamních laviček rovnoměrně rozmístěných na frekventovaných místech)
- Plakátovací plochy (MTŠ, Domovy seniorů)

## 13. Ankety

ÚMČ Praha 10 **pravidelně pořádá rozsáhlé dotazníkové šetření**, během kterého mohou občané hodnotit svou spokojenost s přístupem jednotlivých úředníků, odborů či spokojenost s tím, jak byla vyřešena záležitost, se kterou se na ÚMČ Praha 10 obrátili.

## 14. Osobní setkání s občany

V roce 2015 probíhala **velmi aktivní osobní komunikace s občany například v rámci participace na téma participativního rozpočtu a řešení prostor budovy ÚMČ Praha 10** či při konání setkání u kulatého stolu v rámci tvorby kulturní a sportovní koncepce. Zjišťovat a vyhodnocovat názory občanů na tato zásadní témata bude prioritou. Komunikace s občany Prahy 10 probíhá samozřejmě i prostřednictvím osobního kontaktu, ať formou jednání na ÚMČ Praha 10, tak i u tzv. kulatých stolů ke zvolenému tématu nebo na akcích pořádaných m.č. Praha 10 pro občany Prahy 10 v průběhu celého roku.

## 15. Inzerce v komerčních médiích

Pozvánky na důležité akce pořádané m.č. Praha 10 pro občany Prahy 10 bývají rovněž inzerovány v komerčních médiích. **K tomuto účelu jsou využívána taková média, která jsou vhodná vzhledem k charakteru inzerované akce, je tedy přihlíženo k dosahu (čtenosti či sledovanosti) média a jeho kvalitě.** K inzerci v komerčních médiích je přístupováno zejména v případech, kdy je záměr inzerovat akci v rámci celé Prahy či Středočeského kraje, například při propagování velkých koncertů či adventních akcí. Kromě tištěných médií je objednávána inzerce v rádiích. Ať už se jedná o inzerci tištěnou či v rádiu, nebývá objednávána častěji jak 2x měsíčně, a to v rozsahu nepřesahujícím částku 20 tisíc Kč za jednotlivý inzerát, jedná se tedy zejména o takzvané last minute nabídky za velmi výhodnou cenu.

## IV. PLÁNOVANÉ ROZŠÍŘENÍ KOMUNIKAČNÍCH KANÁLŮ

Jak je uvedeno výše, m.č. Praha 10, využívá velké množství komunikačních kanálů. To ale **neznámá, že může ustrnout a komunikační kanály dále nerozvíjet či rozšiřovat.**

V nejbližší době bude třeba se zaměřit těmito směry:

### 1. Tištěná forma komunikace pro „netechnologicky“ orientované občany

Pro občany bez přístupu k elektronickým médiím (zejména senioři) bude komunikace zajištěna **tištěnou formu** například formou inzertních sdělení v **regionálním tisku či distribucí vlastních neperiodických čistě informativních tiskovin**. Obsah se bude orientovat na hlavní projekty z oblasti kultury, sportu nebo společenských událostí pro daný měsíc, dále o přehled o plánovaných uzavírkách, přehled dostupných kompostérů pro občany P10, větší přehled o všech plánovaných akcí v oblasti kultury, sportu nebo společenských událostí pro případně sociální nebo zdravotní služby.

### 2. Twitter

Další celosvětově populární sociální síť. Původně obsah odebírali převážně novináři, ale okruh aktivních uživatelů se jenom v ČR se od roku 2012 téměř zpětinásobil a **začíná být stejně významným komunikačním kanálem jako síť Facebook**. Tzv. tweety jsou textové příspěvky dlouhé maximálně 140 znaků, který se zobrazuje na uživatelově profilové stránce a na stránkách jeho sledujících (followers). Příspěvatelé mohou omezit doručování příspěvků pouze na okruh určitých účtů nebo povolit přístup k příspěvkům komukoliv (výchozí nastavení). Uživatelé zasílají nebo dostávají tweety přes stránku Twitteru, pomocí krátkých textových zpráv (SMS) nebo externích aplikací.

### 3. Instagram

Vývojově mladší, ale rovněž velmi populární sociální síť. Platforma využívána miliony uživatelů po celém světě si získala velkou oblibu také v České republice. **Umožňuje sdílení fotografií** s možností jejich okamžité úpravy. Ideální komunikační kanál právě pro publikování fotografií z prostředí MČ Praha 10.

### 4. YouTube

**YouTube je po internetovém vyhledávači Google druhou nejnavštěvovanější webovou službou světa.** Je plně lokalizována do češtiny. Rozvoj služby YouTube po jejím převzetí společností GOOGLE mění původní charakter služby pro sdílení videosouborů pořízených běžnými uživateli na významný kanál pro distribuci informací ve vizuální podobě. Je již běžně užíván pro sdílení profesionálních videí např. hudebních klipů. **Umožňuje založení tzv. kanálů, které mohou být pravidelně naplňovány příspěvky pořízenými ve spolupráci s občany, zaměstnanci úřadu, na akcích, s pomocí lokální televizní stanice, apod.** Informace lze provázat s webem, sociální sítí Facebook a Twitter, Intranetem a e-mailingovými kampaněmi. Uživatelé se mohou přihlásit k pravidelnému odběru příspěvků.

### 5. Sportovní portál MČ Prahy 10

Příprava sportovních webových stránek je v závěrečné fázi. Díky sportovnímu portálu bude možné

propojit jednotlivé sportovní kluby a oddíly a občany. **Portál bude obsahovat informace o samotných sportovních klubech a oddílech** - jejich adresy, kontakty, fotografie sportovišť, sportovní události, náborů a další aktivity klubů. Na stránkách budou nejen sportovní kluby a oddíly, ale i **nabídka sportovních a pohybových aktivit škol na území MČ Praha 10**. Zároveň má portál sloužit i pro seznámení se s méně známými sporty, které jsou provozovány na našem území. Portál zároveň může sloužit i k informovanosti o možnostech trávení volného času.

## **6. Kulturní portál MČ Praha 10**

Tento specializovaný portál m.č Praha 10 se vytváří s cílem poskytnout občanům přehledně co nejvíce informací z oblasti kultury na Praze 10. Bude spuštěn po přijetí kulturní koncepce Prahy 10. **Bude obsahovat mj. informace o kulturních akcích na Praze 10 pro širokou veřejnost** – koncertech, výstavách, divadle apod. Nedílnou součástí budou **informace o významných nemovitostech Prahy 10 včetně informací o průběhu rekonstrukce vily Karla Čapka a přípravě zahájení jejího provozu pro veřejnost.**

## **V. INFORMOVANOST OBČANŮ O KOMUNIKAČNÍCH KANÁLECH**

Aby byl plně využit potenciál komunikačních kanálů, musí být občanům a dalším cílovým skupinám známy. Proto je **naplánována na jaro 2016 marketingová kampaň podporující vlastní informační kanály**. V rámci této kampaně budou občané zváni ke sledování a odebírání těchto kanálů. Kampaň bude upozorňovat na to, že každý občan Prahy 10 by měl sledovat alespoň jeden z radničních kanálů, aby mu neunikly praktické informace či pozvánky na kulturní akce a podobně. Kampaň bude především propagovat oficiální web ÚMČ Praha 10, SMS systém, mobilní aplikaci a facebookový profil.

## **VI. ZÁVĚREČNÉ SHRNUTÍ**

**M.č. Praha 10 již nyní disponuje dostatečným množstvím rozmanitých komunikačních kanálů, přes které je schopna informovat své občany o dění v městské části a které mohou plně nahradit dosavadní tištěné Noviny Prahy 10. Nesmí ale polevovat, komunikační kanály je třeba dále rozvíjet a rozšiřovat tak, aby byly odpovídajícím způsobem informovány všechny cílové skupiny občanů Prahy 10 a dalších osob.**

**Velký potenciál skrývají sociální sítě a YouTube, ale je nutné mít na paměti, že mezi uživateli ho těchto služeb nebude významný podíl osob starších věku, na které nesmí m.č. Praha 10 zapomenout.**

**Rovněž je nutné zvýšit povědomí občanů o samotných radničních komunikačních kanálech, aby občané považovali za samozřejmé odebírat aktuality od své městské části jako součást informací o svém bezprostředním okolí a nespolehali se pouze na alternativní zdroje informací.**

Tento materiál byl Radou projednán 15.12.2015