



SMĚRNICE O KOMUNIKACI POMOCÍ HROMADNÝCH SDĚLOVACÍCH PROSTŘEDKŮ

Účinnost od:

1. 12. 2020

Určeno:

Všem zaměstnancům statutárního města Opavy zařazeným do
Magistrátu města Opavy

Zpracoval:

Mgr. Lada Dobrovolná, tisková mluvčí
Mgr. Roman Konečný, pracovník vztahů k veřejnosti

Název odboru (oddělení) zpracovatele:

Kancelář primátora, tiskové oddělení

OBSAH

Čl. 1 Úvodní ustanovení	4
Čl. 2 Všeobecná pravidla pro komunikaci s médii	4
Čl. 3 Komunikace s médii	5
Čl. 4 Všeobecná pravidla pro komunikaci zaměstnanců SMO s tiskovým oddělením	5
Čl. 5 Pravidla zveřejňování informací na webových stránkách města	6
Čl. 6 Pravidla zveřejňování informací na sociálních sítích	6
Čl. 7 Pravidla zveřejňování informací ve zpravodaji Hláška	6
Čl. 8 Pravidla zveřejňování informací na Portálu občana	7
Čl. 9 Závěrečná ustanovení	7

SEZNAM PŘÍLOH

1. Týmy v redakčním systému

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK A DEFINICE POJMŮ

SMO	Statutární město Opava
MMO	Magistrát města Opavy
Média	Sdělovací prostředky a sociální sítě
Redakční systém	Aplikace, která umožňuje komplexní správu webových stránek
Tým	Virtuální skupina redaktorů a editorů webových stránek definovaná v redakčním systému
GDPR	Evropská směrnice na ochranu osobních údajů a související právní předpisy České republiky
Redakční rada zpravodaje Hláška	Jmenování zaměstnanci SMO, kteří rozhodují o obsahové stránce zpravodaje Hláška.
Odpovědný redaktor zpravodaje Hláška	Zaměstnanec SMO zodpovídající za technické zajištění vydávání zpravodaje Hláška, komunikaci s přispěvateli, dodavatelem inzerce, grafickým studiem, a tiskárnou a distribucí. Podílí se také jako redaktor na tvorbě příspěvků. Redakčně zpracovává materiály poskytnuté externími přispěvateli do zpravodaje Hláška.
Správce webového obsahu	Pověřený zaměstnanec tiskového oddělení, který koordinuje činnost jednotlivých editorů a podílí se na tvorbě webových stránek města zveřejňováním obsahu. Dále zaškoluje nové zaměstnance, kteří budou vkládat obsah na webové stránky města či se jinak podílet na jejich obsahu. Komunikuje s Odborem informatiky Magistrátu města Opavy, který je odpovědný za technickou správu a za řešení případných technických problémů webu města.
Šéfreditor webových stránek	Pověřený zaměstnanec tiskového oddělení, který má právo rozhodovat o obsahu a rozvoji webových stránek. Rozhoduje o tvorbě nového obsahu a koncepčním rozvoji webových stránek a má právo rozhodovat o zveřejnění obsahu. Tuto pravomoc má i vedoucí tiskového oddělení.
Editor webových stránek	Vedoucí odboru nebo jím pověřený zaměstnanec zodpovídající za publikování a aktuálnost informací, které jsou v redakčním systému zařazeny do jeho týmu. Přílohou č. 1 této směrnice je seznam editorů a redaktorů patřících do jednotlivých týmů včetně vymezení oblasti kompetencí týmu v rámci webových stránek.

Redaktor webových stránek

Zaměstnanec SMO či tiskovým oddělením schválený přispěvatel pověřený vkládáním obsahu do redakčního systému, které jsou připraveny k pozdějšímu publikování příslušným editorem (nebo šéfeditorem).

Šéfeditor sociálních sítí

Pověřený zaměstnanec SMO, který zodpovídá za obsahovou stránku sociálních sítí města a koordinuje činnost zaměstnanců pověřených publikováním příspěvků na sociálních sítích. Tuto pravomoc má i vedoucí tiskového oddělení.

Článek 1 Úvodní ustanovení

Tato směrnice definuje závazná pravidla pro extérní komunikaci zaměstnanců statutárního města Opavy (dále jen „SMO“) zařazených do Magistrátu města Opavy (dále jen „MMO“) se zástupci sdělovacích prostředků (dále jen „médií“), dále pravidla vnitřní komunikace zaměstnanců s tiskovým oddělením a určuje základní pravidla pro uveřejňování informací na webových stránkách města a na sociálních sítích města a prostřednictvím zpravodaje Hláška.

Článek 2 Všeobecná pravidla pro komunikaci s médii

1. Informace médiím poskytují zaměstnanci tiskového oddělení, primátor, náměstci primátora a tajemník. Ve věcech týkajících se agendy jednotlivých odborů MMO jsou povinni poskytovat informace médiím všichni vedoucí odborů a oddělení, kteří mohou v jednotlivých případech pověřit podáním informací své podřízené. Pracovník tiskového oddělení nebo oslovený zaměstnanec MMO má právo požádat o odpověď příslušného vedoucího odboru či oddělení.
2. Zaměstnanec SMO je povinen ve vztahu k médiím:
 - a) Hájit zájmy SMO, dbát na zachování dobrého jména SMO a zohlednit skutečnost, že komunikační partner vnímá SMO jako celek, pochybení jednotlivce tedy považuje za pochybení celého SMO.
 - b) Vždy pečlivě zvážit, které informace může nebo dokonce musí sdělit, a které naopak není vhodné sdělovat či je poskytovat nesmí.
 - c) Zdržet se osobního komentáře k jakýmkoliv aktům a rozhodnutím orgánů státní správy a samosprávy ve vztahu k médiím. V případě, že je k vyjádření pověřený za některý z orgánů SMO, prezentuje názor tohoto orgánu po důkladném prostudování spisového materiálu a vyžadují-li toto okolnosti, také po konzultaci se svým nadřízeným.
 - d) Řídit se zásadou, že média očekávají rychlé a jednoznačné odpovědi.

V průběhu komunikačního procesu se zaměstnanec SMO řídí těmito zásadami:

1. Vyjadřuje se spisovně a srozumitelně.
2. Vyjadřuje se tak, aby odpověď pochopil i neodborník na danou problematiku. Nepoužívá zkratky a odborné termíny, byť se mu mohou zdát obecně známé.
3. Dává přednost raději jednoduchým větám, nikoliv složitým souvětím.
4. Omezuje citace ze zákonů a ostatních právních předpisů na nezbytně nutnou míru.
5. Vyvaruje se jakýchkoliv emotivních projevů, náznaků ironie či nadřazenosti.
6. Zjistí-li, že záležitost nespadá do jeho kompetence, neprodleně odkáže dotazujícího se na jiného kompetentního zaměstnance SMO, jehož o této skutečnosti ihned informuje, případně odkáže komunikačního partnera na tiskového mluvčího.
7. V mimořádném případě, kdy z objektivních důvodů nemůže komunikačnímu partnerovi odpovědět, obrátí se na tiskové oddělení. Zároveň je povinen tyto důvody uvést. Tiskové oddělení pak rozhodne, jak s požadavkem médií naložit.

Článek 3 Komunikace s médii

1. Na dotazy médií je nutné odpovědět neprodleně (tj. v co nejkratší možné lhůtě). U dotazů, kde není konkrétně uveden požadavek na termín odpovědi, se očekává, že budou zodpovězeny do konce pracovní doby následujícího pracovního dne.
2. Pokud není zaměstnanec SMO schopen odpovědět do termínu požadovaného tazatelem, sdělí mu alespoň, že dotaz obdržel a v jakém časovém horizontu mu bude odpověď poskytnuta.
3. Vypracovanou odpověď i s původním dotazem může poslat zaměstnanec SMO přímo komunikačnímu partnerovi, v kopii pak vždy na e-mail media@opava-city.cz.
4. Před plánovaným opuštěním kanceláře na dobu delší než jeden den zaměstnanec SMO aktivuje v elektronické poště funkci automatické odpovědi v nepřítomnosti, kde uvede důvod své nepřítomnosti a termín, kdy po návratu na pracoviště bez zbytečného odkladu vyřídí elektronickou poštu, případně uvede kontakt na zastupující osobu.
5. Pokud zástupce médií kontaktuje vedoucí odborů či oddělení osobně či telefonicky, mohou tito odpovědět bez předešlé konzultace s tiskovým oddělením. Řadoví zaměstnanci odpovídají pouze se svolením svého nadřízeného. O kontaktu s médii jsou dodatečně povinni informovat tiskového mluvčího e-mailem na: media@opava-city.cz, nebo telefonicky.
6. Pokud zaměstnanci Magistrátu města Opavy delegují odpověď na zaměstnance tiskového oddělení, je třeba mu připravit písemnou odpověď či adekvátní podklady. Zaměstnanci tiskového oddělení mají právo regulovat formu a obsah poskytnuté odpovědi.

Článek 4 Všeobecná pravidla pro komunikaci zaměstnanců SMO s tiskovým oddělením

1. Každý odbor odpovídá za to, že se k veřejnosti dostanou potřebné informace týkající se jeho agendy. Žádost o jejich publikaci musí s dostatečným předstihem poslat na tiskové oddělení na email media@opava-city.cz. Stejně tak musí tiskové oddělení informovat o případných změnách.
2. Zaměstnanci tiskového oddělení mohou požádat kteréhokoli vedoucího odboru nebo oddělení o poskytnutí informací v jimi stanoveném rozsahu. Oslovení vedoucí jsou povinni odpovědět v co nejkratším možném termínu písemnou formou, pokud není domluveno jinak. Jestliže vypracování odpovědi vyžaduje více než 24 hodin, musí o této skutečnosti s odůvodněním informovat tiskové oddělení.
3. Zaměstnanec je povinen připravit tiskovému oddělení odpověď srozumitelně, nikoliv odkazem na právní předpis, podkladové materiály pro radní či zastupitele či jiný dokument.
4. Textové podklady či odpovědi musí být zaslány v textově editovatelném formátu (nejlépe doc), fotografie a loga v jpg/png, loga nesmí být vložena do textového souboru, ale musí být zaslána jako samostatný soubor.
5. Pokud fotografie není v dostatečném rozlišení či není kvalitní, nemůže být publikována. Stejně tak nemůže být publikována fotografie, která není ve vlastnictví města, u níž není poskytnut písemný souhlas s publikací či která není určena k volnému použití.
6. Tiskové oddělení má právo odmítnout či editovat zaměstnancem zasláný obsah příspěvku či rozhodnout o formě jeho publikace. Toto své stanovisko však musí zaměstnanci zdůvodnit, zaměstnanec má právo žádat o vysvětlení, proč nebyl jeho příspěvek publikován či byl obsah změněn.

Článek 5

Pravidla zveřejňování informací na webových stránkách města

1. Webové stránky SMO (<http://www.opava-city.cz>) stejně jako tzv. podweby (Turistické informační centrum, městské části, městská policie) slouží jako zdroj informací o činnosti SMO a jeho jednotlivých orgánů pro širokou veřejnost.
2. Jednotlivé články připravené k publikování na webových stránkách vytváří redaktori (viz. Příloha č. 1 této směrnice).
3. Obsah webových stránek spravují a za jeho aktuálnost a správnost ručí pověření editoři webových stránek. Ti zodpovídají nejen za vyvěšování informací, ale také za aktualizování a případné odpublikování informací již neaktuálních. Neaktuální informace přitom nechávají v redakčním systému uloženy pro archivaci. V žádném případě není možné informace mazat.
4. Šéfreditor webových stránek, resp. správce webového obsahu, mají právo regulovat formu a obsah veškerých sekcí webových stránek města. O případném zásahu do obsahu, za který je zodpovědný redaktor jiného odboru, budou tohoto redaktora neprodleně informovat a svůj návrh na změnu zdůvodní.
5. Vedoucí odborů ve spolupráci s šéfreditorem webových stránek určí povinné informační minimum za resort/odbor. Povinné minimum bude vycházet z aktuálních právních předpisů.
6. Kategorie stránek, které nemají výslovně určeného editora (Podle přílohy 1) spravuje šéfreditor webových stránek, resp. správce webového obsahu.
7. V případě, že dojde k vytvoření nové sekce webových stránek, jehož obsah přímo souvisí s agendou určitého odboru Magistrátu města Opavy, pak bude daným odborem vybrán a následně proškolen redaktor, a to do měsíce od vzniku nové sekce.

Článek 6

Pravidla zveřejňování informací na sociálních sítích

1. Za zveřejňování příspěvků zodpovídají pověření zaměstnanci odboru kancelář primátora, resp. tiskového oddělení. Ti také rozhodují o tom, které informace a kdy budou či nebudou zveřejněny.
2. Žádost o publikování informací na sociálních sítích musí zaměstnanci poslat s dostatečným předstihem odpovědnému editorovi sociálních sítí, resp. mailem na media@opava-city.cz.

Článek 7

Pravidla zveřejňování informací ve zpravodaji Hláška

1. Zpravodaj Hláška je bezplatně distribuovaným zpravodajem vydávaným SMO, ve kterém jsou občanům SMO poskytovány informace týkající se dění na území SMO. Vychází jedenáctkrát ročně (každý měsíc s výjimkou srpna).
2. Obsah příslušného čísla zpravodaje stanovuje redakční rada. Příspěvky redakčně zpracovává odpovědný redaktor a pověřená redakční rada.
3. Příspěvky do zpravodaje dodávají zaměstnanci SMO se souhlasem svého nadřízeného s dostatečným časovým předstihem, nejpozději však do 12. dne v předchozím měsíci než je měsíc vydání Hlásky. Příspěvky se zasílají elektronicky na e-mailovou adresu: hlaska@opava-city.cz.
4. Příspěvky do zpravodaje musí být věcné (maximálně do rozsahu 1500 znaků včetně mezer – tj. půl normostrany, resp. 900 znaků včetně mezer u článku v rubrice krátce), pokud odpovědný redaktor Hlásky neurčí jinak.

5. Fotografie musí být v dostatečné tiskové i obsahové kvalitě a nesmí být v rozporu s nařízením GDPR.
6. Cokoliv je zveřejněno ve zpravodaji Hláska, bude povinně uloženo odpovědným redaktorem k archivaci.
7. Redakční rada má právo obsah přijatých příspěvků krátit, stylisticky měnit či otištění příspěvku odmítnout.

Článek 8

Pravidla zveřejňování informací na Portálu občana

Portál občana je součástí webových stránek města www.opava-city.cz. Za obsah Portálu občana a jeho pravidelné aktualizace je odpovědný Odbor vnitřních věcí Magistrátu města Opavy, na tvorbě a editaci obsahu se podílí i tiskové oddělení. Technickou správu Portálu občana má na starosti Odbor informatiky Magistrátu města Opavy.

Článek 9

Závěrečná ustanovení

1. Vedoucí jednotlivých organizačních útvarů MMO jsou povinni seznámit s obsahem této směrnice své podřízené.
2. Porušování povinností stanovených touto směrnicí může být posuzováno v odůvodněných jednotlivých případech jako porušování povinností vyplývajících z právních předpisů vztahujících se k zaměstnancem vykonané práci.
3. Touto směrnicí se v plném rozsahu ruší Směrnice o komunikaci se zástupci hromadných sdělovacích prostředků, o komunikaci prostřednictvím zpravodaje Hláska a webových stránek statutárního města Opavy účinná od 15. 1. 2012.
4. Tato směrnice nabývá platnosti 20. 11. 2020 a účinnosti dne 1. 12. 2020.

V Opavě dne 18. 11. 2020

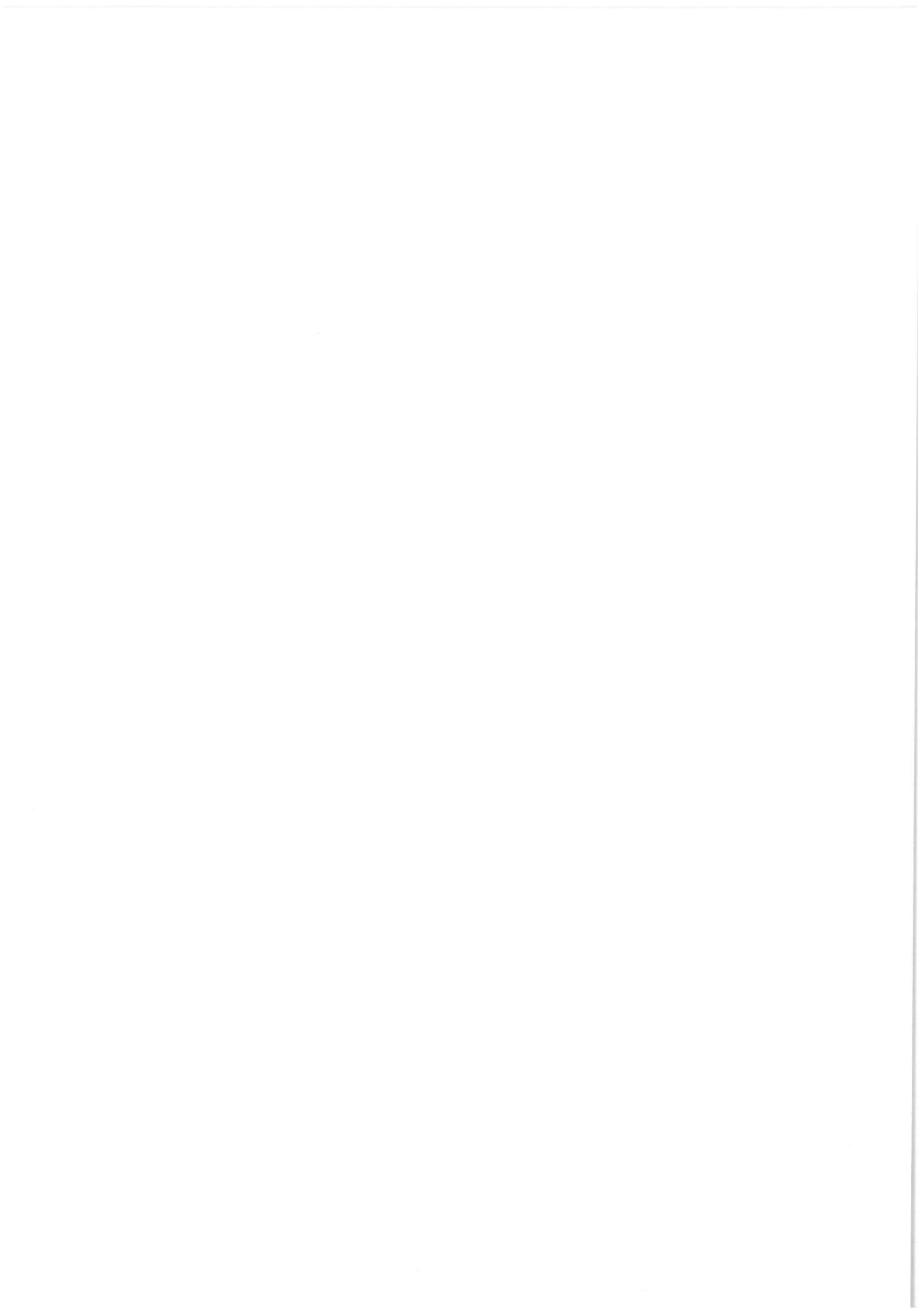
.....
JUDr. Tomáš Elis
tajemník

Příloha č. 1

Tato směrnice vznikla v rámci projektu „Rozvoj nástrojů komunikace s veřejností a optimalizace strategie veřejné dopravy“ (číslo projektu: CZ.03.4.74/0.0/0.0/17_080/0009964) financovaného z Operačního programu Zaměstnanost.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



PŘÍLOHA Č. 1

Kancelář tajemníka:

/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Odbory/Kancelář tajemníka/Kancelář tajemníka
/OPAVA CZ/Nabídka témat/Bezpečné Opavsko

Odbor dopravy:

/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Odbory/Odbor dopravy/Odbor dopravy
/OPAVA CZ/Město a úřad/Životní situace/Řidiči/Řidiči
/OPAVA CZ/Město a úřad/Životní situace/Doprava/Doprava
/OPAVA CZ/Město a úřad/Životní situace/Úřad on-line/Úřad on-line
/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Formuláře/Odbor dopravy/Odbor dopravy
/OPAVA CZ/Nabídka témat/Doprava/Doprava

Odbor finanční rozpočtový:

/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Odbory/Odbor finanční a rozpočtový/Odbor finanční a rozpočtový
/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Formuláře/Odbor finanční a rozpočtový/Odbor finanční a rozpočtový
/OPAVA CZ/Město a úřad/Hospodaření města/Hospodaření města

Odbor informatiky:

/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Odbory/Odbor informatiky/Odbor informatiky
/OPAVA CZ/Nabídka témat/Mapový portál

Odbor kancelář primátora:

/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Odbory/Odbor kancelář primátora/Odbor kancelář primátora
/OPAVA CZ/Město a úřad/O městě/O městě
/OPAVA CZ/Město a úřad/Životní situace
/OPAVA CZ/Portál občana
/OPAVA CZ/Nabídka témat/Kultura a akce města/Kultura a akce města
/OPAVA CZ/Nabídka témat/Trhy/Trhy
/OPAVA CZ/Nabídka témat/Podnikání
/OPAVA CZ/Nabídka témat/Bezpečné Opavsko
/OPAVA CZ/Nabídka témat/Zahraniční spolupráce

Odbor majetku města:

/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Odbory/Odbor majetku města/Odbor majetku města
/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Formuláře/Odbor majetku města/Odbor majetku města
/OPAVA CZ/Nabídka témat/Majetek města/Majetek města

Oddělení památkové péče:

/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Odbory/Oddělení památkové péče/Oddělení památkové péče
/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Formuláře/Oddělení památkové péče/Oddělení památkové péče
Oddělení personální a mzdové:
/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Odbory/Oddělení personální a mzdové/Oddělení personální a mzdové

Odbor právní a organizační:

/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Odbory/Odbor právní a organizační/Odbor právní a organizační
/OPAVA CZ/Město a úřad/Volené orgány města/Volené orgány města
/OPAVA CZ/Město a úřad/Povinně zveřejňované informace/Povinně zveřejňované informace

Odbor přípravy a realizace investic:

/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Odbory/Odbor přípravy a realizace investic/Odbor přípravy a realizace investic
/OPAVA CZ/Město a úřad/Investice/Investice

Odbor rozvoje města a strategického plánování:

/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Odbory/Odbor rozvoje města a strategického plánování/Odbor rozvoje města a strategického plánování
/OPAVA CZ/Město a úřad/Investice/Investice
/OPAVA CZ/Město a úřad/Rozvoj města/Rozvoj města
/OPAVA CZ/Město a úřad/Strategické dokumenty
/OPAVA CZ/Nabídka témat/Dotace/Dotace

Odbor sociálních věcí:

/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Odbory/Odbor sociálních věcí/Odbor sociálních věcí
/OPAVA CZ/Město a úřad/Životní situace/Sociální oblast/Sociální oblast
/OPAVA CZ/Nabídka témat/Sociální oblast/Sociální oblast

Odbor školství:

/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Odbory/Odbor školství/Odbor školství
/OPAVA CZ/Nabídka témat/Školství/Školství
Oddělení územního plánování:
/OPAVA CZ/Město a úřad/Rozvoj města/Územní plánování/Územní plánování

Odbor vnitřních věcí:

/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Odbory/Odbor vnitřních věcí/Odbor vnitřních věcí
/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Formuláře/Odbor vnitřních věcí/Odbor vnitřních věcí
/OPAVA CZ/Město a úřad/Životní situace/Doklady/Doklady
/OPAVA CZ/Město a úřad/Životní situace/Úřad on-line/Úřad on-line
/OPAVA CZ/Portál občana
/OPAVA CZ/Nabídka témat/Volby/Volby

Odbor životního prostředí:

/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Odbory/Odbor životního prostředí/Odbor životního prostředí
/OPAVA CZ/Město a úřad/Magistrát/Formuláře/Odbor životního prostředí/Odbor životního prostředí
/OPAVA CZ/Město a úřad/Životní situace/Životní prostředí/Životní prostředí
/OPAVA CZ/Nabídka témat/Životní prostředí/Životní prostředí

Samostatné pracoviště sportu:

/OPAVA CZ/Nabídka témat/Sport

Samostatné pracoviště metodik vnitřního řízení úřadu:

/OPAVA CZ/Město a úřad/Vyhlášky a předpisy/Vyhlášky a předpisy

Tato směrnice vznikla v rámci projektu „Rozvoj nástrojů komunikace s veřejností a optimalizace strategie veřejné dopravy“ (číslo projektu: CZ.03.4.74/0.0/0.0/17_080/0009964) financovaného z Operačního programu Zaměstnanost.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost