

## **Správa o implementácii Akčného plánu č. 4 – OcÚ Podbrezová**

### **Zásady externej komunikácie obce Podbrezová**

**Projekt: Meranie efektívnosti poskytovaných služieb verejnej správy,  
inštitucionálny rozvoj Klientskych centier a integrácia spätnej väzby  
klientov**

**Aktivita č. 1: Zefektívňovanie verejnej  
správy realizované za účelom reformy  
verejnej správy**



**Október 2018**

## **Dôležitá správa pre osoby, ktoré nie sú oprávnené na prístup k tejto správe**

Túto správu vypracovali spoločnosť ProVera Consult, s.r.o. a jej subdodávateľ Centire s.r.o. pre Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „Klient“ ) na základe a za podmienok stanovených v Realizačnej zmluve č. OVO2-2017/000387-095 zo dňa 10.1.2018 uzatvorenej podľa čl. III Zmluvy o poskytovaní audítorských služieb Č. OVO2-2013/000501-21 pre časť 02 zo dňa 13.1.2014 a bola vykonaná v súlade s pokynmi Klienta, ktorý si ju objednal, na základe jeho zadania, a to výhradne v jeho prospech a pre jeho potrebu, a nemusí obsahovať všetky postupy, ktoré môžu byť považované za nevyhnutné inými osobami.

Ministerstvo vnútra SR  
Pribinova 2  
812 72 Bratislava

31. októbra 2018

Vážený pán Dott. Matúš Šesták,

túto správu o implementácii akčného plánu a k nej priložené výstupy vypracovali spoločnosť ProVera Consult, s.r.o. a jej subdodávateľ Centire s.r.o. pre Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky na základe a za podmienok stanovených v Realizačnej zmluve č. OVO2-2017/000387-095 zo dňa 10.1.2018 uzatvorenej podľa čl. III Zmluvy o poskytovaní audítorských služieb Č. OVO2-2013/000501-21 pre časť 02 zo dňa 13.1.2014 a jej obsah je dôverný.

Aktivity, o ktorých informuje správa, boli realizované za účelom zefektívnenia kvality fungovania a poskytovania služieb samospráv prostredníctvom vytvorenia metodologickej podpory a poradenstva.

Správa o implementácii akčného plánu a k nej priložené výstupy nezohľadňujú udalosti a okolnosti, ku ktorým mohlo dôjsť po dátume odovzdania, resp. informácie, ktoré mohli byť obdržané po dátume odovzdania, ktorým je 31. október 2018.

Spoločnosť ProVera Consult, s.r.o. nepreberá žiadnu zmluvnú či inú zodpovednosť a neručí za žiadne straty, škody, ani výdavky akejkoľvek povahy vzniknuté akýmkoľvek použitím tohto dokumentu zo strany inej osoby.

S úctou,

Peter Mestický, konateľ  
ProVera Consult, s.r.o.

## **Vyjadrenie zástupcu samosprávy zapojenej do pilotného projektu**

Súhlasím s predloženou Správou o implementácii Akčného plánu č. 4 – OcÚ Podbrezová:  
Zásady externej komunikácie obce Podbrezová.

Mgr. Andrea Valašťanová  
prednostka Obecného úradu Podbrezová

Podbrezová, 31.10.2018

## Obsah

1.	Úvod.....	6
2.	Dôvody pre intervenciu .....	6
3.	Akú zmenu v poskytovaní služieb implementácia prinesie .....	6
4.	Popis riešenia/intervencie, súhrn realizovaných aktivít.....	7
5.	Ďalšie kroky .....	7
6.	Výstupy.....	7
7.	Prílohy .....	8
	Príloha č. 1: Pravidlá pre zverejňovanie informácií prostredníctvom sociálnej siete Facebook pre obec Podbrezová (pdf).....	9
	Príloha č. 2: Harmonogram ďalšieho postupu.....	25
	Príloha č. 3: Aktualizované Akčné plány pre zefektívňovania kvality v samospráve.....	26

## 1. Úvod

V prvej fáze Aktivity č. 1 *Zefektívňovanie verejnej správy realizované za účelom reformy verejnej správy* projektu *Meranie efektívnosti poskytovaných služieb verejnej správy, inštitucionálny rozvoj Klientskych centier a integrácia spätnej väzby klientov* bolo vo vybraných pilotných samosprávach zrealizované hodnotenie systému riadenia kvality. V rámci tohto hodnotenia boli zostavené, pre každú zapojenú samosprávu, akčné plány pre implementáciu zefektívňovania kvality.

V rámci druhej fázy Aktivity č. 1 mohli zapojené samosprávy využiť konzultačnú podporu pri implementácii vybraných opatrení z akčných plánov do praxe, zhodnocovaní sa podľa európsky uznávaných kritérií, vyzdvihovaní silných stránok organizácie či potvrdzovaní svojej výnimočnosti.

Akčný plán pre implementáciu zefektívňovania kvality OcÚ Podbrezová bol pripravený v priebehu októbra 2017. Vzhľadom na časový odstup medzi hodnotením samosprávy a implementáciou odporúčaní bol akčný plán pred samotnou implementáciou v priebehu mája 2018 aktualizovaný, pričom naďalej plne vychádza z odporúčaní hodnotiacej správy z októbra 2017.

Jedným z prioritných odporúčaní sa stalo vypracovanie zásad externej komunikácie obce Podbrezová.

## 2. Dôvody pre intervenciu

V rámci hodnotenia samosprávy bola ako jeden z problémov identifikovaná absencia pravidiel pre externú komunikáciu obce. Ďalším identifikovaným problémom bola chýbajúca komunikácia obce na sociálnych sieťach. Obavy zo zbytočnosti komunikácie na sociálnych sieťach, resp. obavy z rizík, ktoré takáto komunikácia prináša, spôsobujú nevyužitie potenciálu nákladovo dostupného a vysoko efektívneho spôsobu komunikácie samosprávy.

Výsledkom spoločných diskusií externého dodávateľa a zástupcov samosprávy bolo riešenie v podobe vytvorenia „Pravidiel pre zverejňovanie informácií prostredníctvom sociálnej siete Facebook pre obec Podbrezová“.

## 3. Akú zmenu v poskytovaní služieb implementácia prinesie

Navrhnuté riešenie - Pravidlá pre zverejňovanie informácií prostredníctvom sociálnej siete Facebook pre obec Podbrezová – definuje postup vytvorenia oficiálnej stránky obce na sociálnej sieti Facebook, pravidlá pre zverejňovanie príspevkov a pravidiel pre vedenie diskusií.

Hlavná zmena v poskytovaní služieb vyplýva z toho, že Facebook je aktívny komunikačný kanál. Informácie zverejnené na Facebooku aktívne prichádzajú priamo k užívateľovi –

zobrazia sa mu pri najbližšom prihlásení do jeho konta. Táto výhoda je zvlášť užitočná v prípade rôznych upozornení, napr.:

- Pozvánky na udalosti (športové podujatia, kultúrne akcie, zasadnutia obecného zastupiteľstva, stretnutia s občanmi)
- Servisné oznamy (informácie o prijatých VZN a o rozhodnutiach samosprávy, zdieľanie dôležitých informácií zo stránky obce, informácie o doprave, informácie o službách - obmedzenie prevádzkových hodín úradov, pošty atď., informácie o povinnostiach občanov - registrácia zvierat, dane z nehnuteľností, poplatky za odpad a pod.)
- Reportáže z rôznych podujatí organizovaných alebo podporovaných obcou (kultúrne akcie, šport, brigády, stavenie mája, víťanie nových občanov)
- Vyjadrenia vedenia obce k dôležitým témam

#### **4. Popis riešenia/intervencie, súhrn realizovaných aktivít**

Pravidlá pre zverejňovanie informácií prostredníctvom sociálnej siete Facebook vznikli na základe diskusií externého dodávateľa so zástupcami samosprávy v rámci snahy identifikovať, kde je priestor pre najefektívnejšiu intervenciu v rámci externej komunikácie Obecného úradu, resp. v rámci internej komunikácie všetkých obyvateľov samosprávy.

Vzniknuté pravidlá pokrývajú oblasti:

- Príležitosti a riziká komunikácie samosprávy na sociálnych sieťach
- Vytvorenie oficiálnej stránky obce na sociálnej sieti
- Pravidlá pre správu oficiálnej stránky obce
- Vhodné témy pre komunikáciu na oficiálnej stránke obce
- Pravidlá pre správu diskusií

Pravidlá boli vytvorené v priebehu septembra 2018 a pripomienkované samosprávou v rámci októbra 2018.

V rámci systému dokumentácie obce budú mať Pravidlá pre zverejňovanie informácií prostredníctvom sociálnej siete Facebook postavenie metodického pokynu.

#### **5. Ďalšie kroky**

- Vytvorenie oficiálnej stránky obce na sociálnej sieti Facebook
- Nastavenie pravidiel pre správu stránky a vytváranie obsahu
- Pravidelné vytváranie obsahu

#### **6. Výstupy**

- Metodický pokyn „Pravidlá pre zverejňovanie informácií prostredníctvom sociálnej siete Facebook pre obec Podbrezová“ (pdf)

## 7. Prílohy

č. 1 Pravidlá pre zverejňovanie informácií prostredníctvom sociálnej siete Facebook pre obec Podbrezová (pdf)

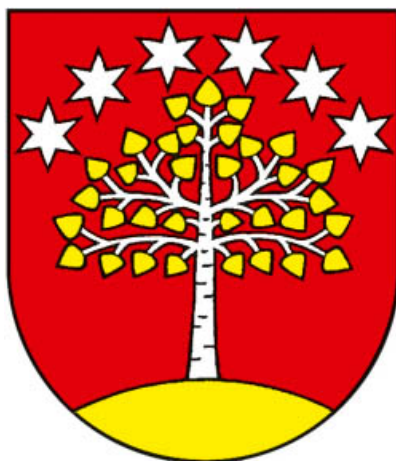
č. 2 Harmonogram ďalšieho postupu

č. 3 Aktualizované Akčné plány pre zefektívňovania kvality v samospráve



**Príloha č. 1: Pravidlá pre zverejňovanie informácií  
prostredníctvom sociálnej siete Facebook pre obec  
Podbrezová (pdf)**

**Pravidlá pre zverejňovanie informácií  
prostredníctvom sociálnej siete Facebook  
pre obec Podbrezová**





## Obsah

1. Úvod – Facebook áno alebo nie.....	3
2. Vytvorenie stránky .....	9
3. Správa stránky.....	14
4. Diskusie na Facebooku.....	15



## 1. Úvod – Facebook áno alebo nie

### Informovaný občan je spokojný občan

Informácie, ktoré samospráva zverejňuje, sa z hľadiska prístupu obce dajú rozdeliť do dvoch skupín:

- *Povinne zverejňované informácie*  
Zverejňovanie týchto informácií upravuje zákon a sú uverejnené na internetovej stránke obce, prípadne na úradnej tabuli
- *Informácie, ktoré obec zverejňovať nemusí, ale chce (prípadne nielen musí, ale aj chce)*  
Sem patria predovšetkým servisné informácie pre občanov, pozvánky na podujatia organizované obcou a podobne.

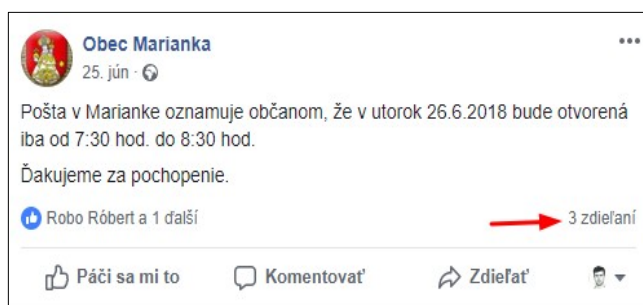
### Internet versus Facebook

Informácie zverejňované na webstránke sú informáciami zverejňovanými pasívne. Teda vyžadujú si aktivitu na strane občana – on je ten, kto musí vyvinúť aktivitu, aby sa k informáciám dostal. To je v poriadku, pokiaľ vyhľadáva informácie, ktoré sa nemenia, kontakty, dokumenty. Pokiaľ však ide o informácie, kde záleží na aktuálnosti, je možné, že sa k občanovi nemusia dostať, resp. môžu sa dostať neskoro. Nemožno očakávať, že občania denne navštevujú stránku obce.

Na druhej strane informácie zverejnené na webstránke sú verejne dostupné všetkým, teda bez potreby niekde sa registrovať či prihlasovať.

### + Výhody Facebooku

- Hlavnou výhodou je, že Facebook je aktívny komunikačný kanál. Informácie zverejnené na Facebooku totiž aktívne „prídu“ až priamo k užívateľovi – zobrazia sa mu pri najbližšom prihlásení do jeho konta. Táto výhoda je zvlášť užitočná v prípade rôznych upozornení.
- Veľkou výhodou je, že ide o sieť. Informácie môžu občania postupovať ďalej jednoduchým „zdieľaním“, a to buď na svojom Facebookovom profile, v niektorej skupine alebo preposlaním vo forme správy.





- V prípade podujatí, na ktoré chce obec obyvateľov pozvať, je možné vytvoriť upozornenie, ktoré sa dokonca môže prepojiť s kalendárom v počítači či v smartfóne. Či už vytvorením vlastnej položky „udalosť“, alebo zdieľaním udalosti, ktorú vytvoril niekto iný



- Možnosť zdieľania z iných stránok. Nielen z Facebooku, ale aj iných internetových stránok.





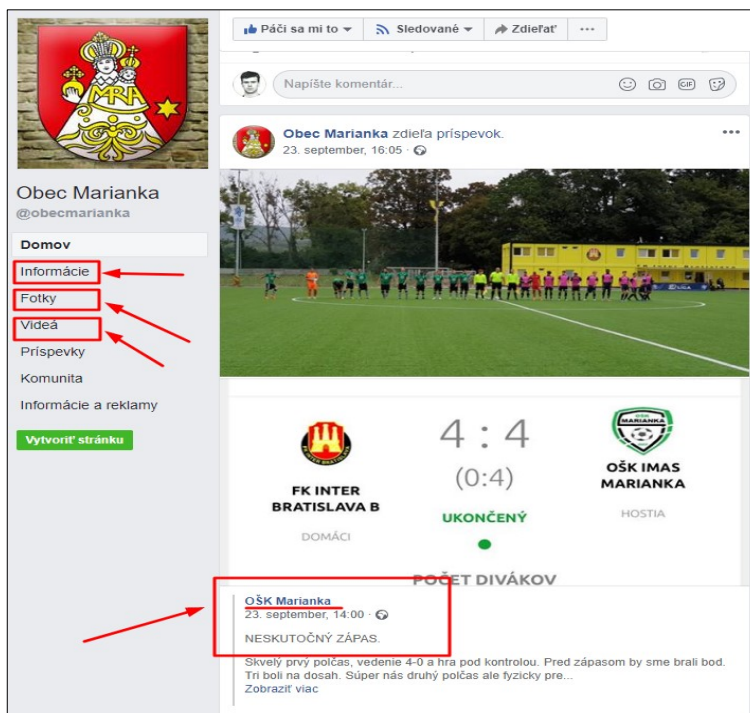
- Jednoduchšie editovanie a ľahká možnosť umiestňovania fotografií či dokonca videa.







- Možnosť jednoduchého zdieľania prakticky všetkých dokumentov zo stránky obce.

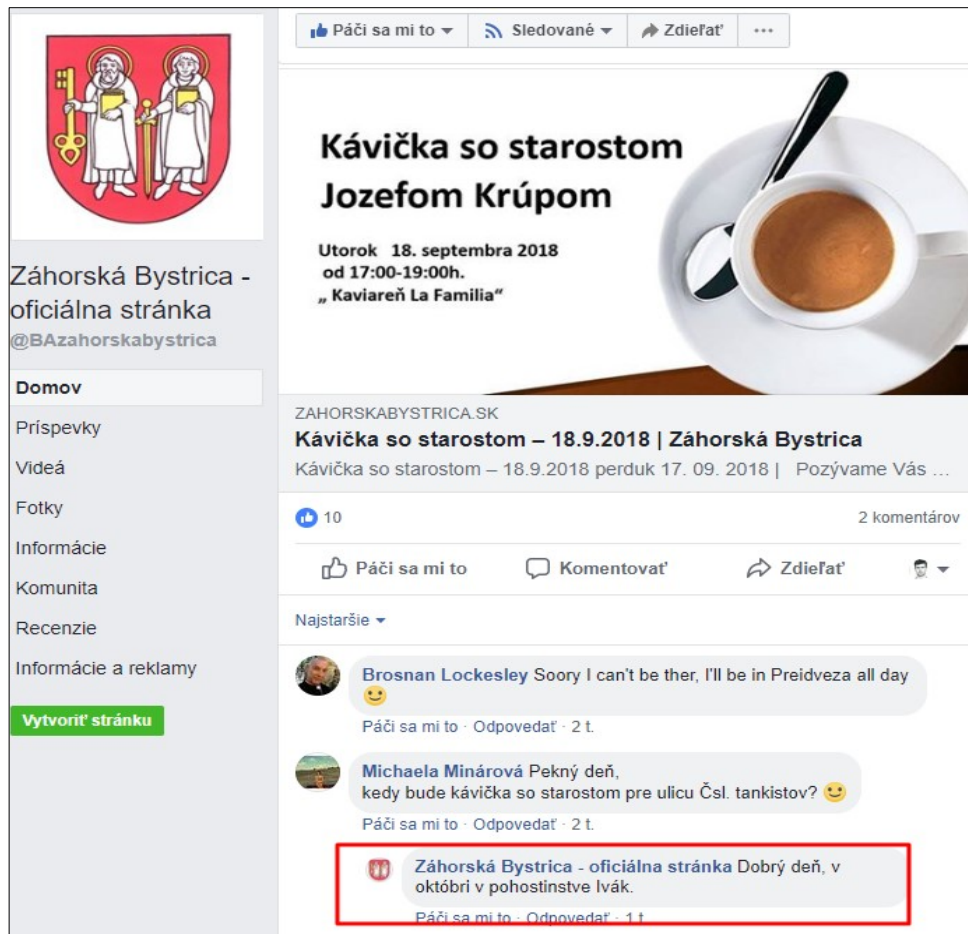
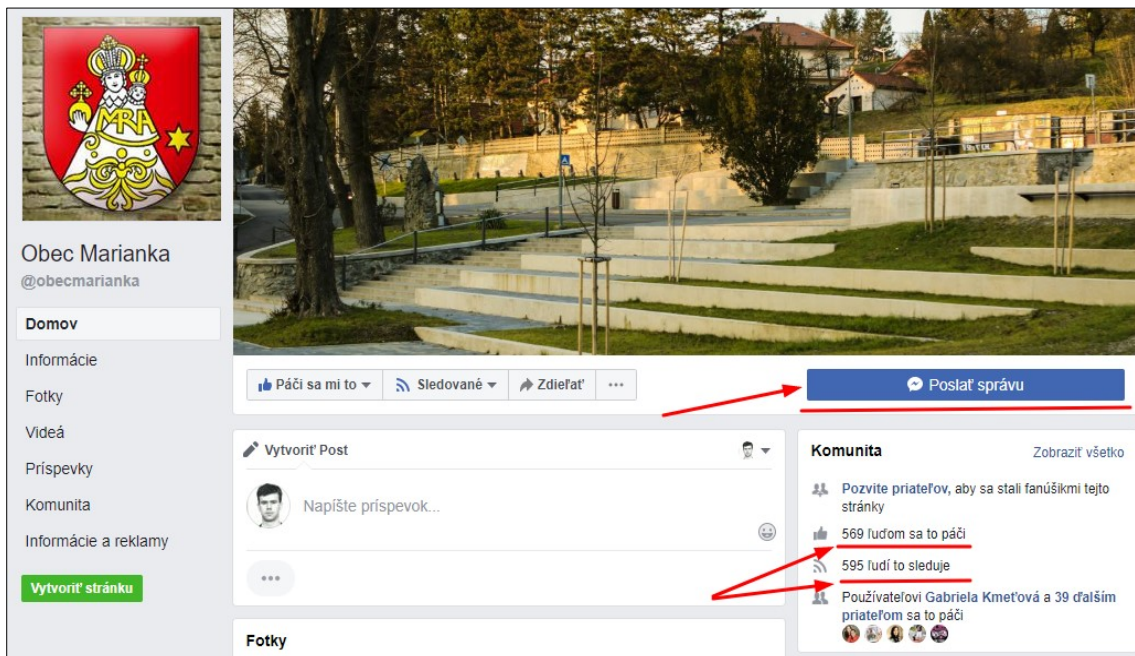


- Možnosť „zdieľania“ príspevkov občanmi a teda šírenia posolstiev obce.





- Možnosť priamej komunikácie s občanmi. Jednak formou správ a jednak v diskusiách.







- Možnosť presného cielenia správ a vytváranie propagácie pri naozaj minimálnych nákladoch.

Propagovať príspevok

PUBLIKUM

• Ľudia, ktorých vyberáte prostredníctvom zacielenia Upraviť

Lokality - bydlisko v: Slovensko: Mariánka Bratislava Region  
Vek: 18 - 65+

• Ľudia, ktorým sa páči vaša stránka

• Ľudia, ktorým sa páči vaša stránka, a ich priatelia

• Custom Audiences

• Mariánka

Zobraziť všetky (7) | Vytvoriť nové publikum

ROZPOČET A TRVANIE

Celkový rozpočet ⓘ

3.00 EUR

Odhadovaný počet oslovených ľudí ⓘ

140 - 600 ľudí denne

Spresnite svoje publikum alebo navýšte rozpočet, aby ste oslovili viac ľudí, ktorí sú pre vás dôležití.

Kliknutím na tlačidlo Propagovať akceptujete Podmienky a ustanovenia Facebooku | Centrum pomoci

Zrušiť Propagovať

- Možnosť hneď vysvetliť veci a hneď v zárodku eliminovať dezinterpretácie, špekulácie a uviesť veci na pravú mieru.

### - Nevýhody Facebooku

- Len časť populácie je prítomná a aktívna na Facebooku. Zásah teda nie je 100%. Nutnosť, aby občania prejavili záujem, „lajkli“ stránku obce. Zverejnené informácie sa zobrazujú len časti fanúšikov obce.
- V prípade možnosti diskutovať (čo nie je nutnosť) je tu riziko nezvládnutia diskusií.

Vo výsledku je Facebook veľmi vhodným a moderným doplnkovým komunikačným kanálom predovšetkým k internetovej stránke obce a čiastočne aj k tradičným kanálom ako obecný rozhlas, plagáty, inzercia v tlači. Využívajú ho mnohé obce predovšetkým ako aktívny kanál na informovanie o dianí v obci predovšetkým pre jeho veľký zásah, jednoduché používanie a veľmi nízku nákladnosť.

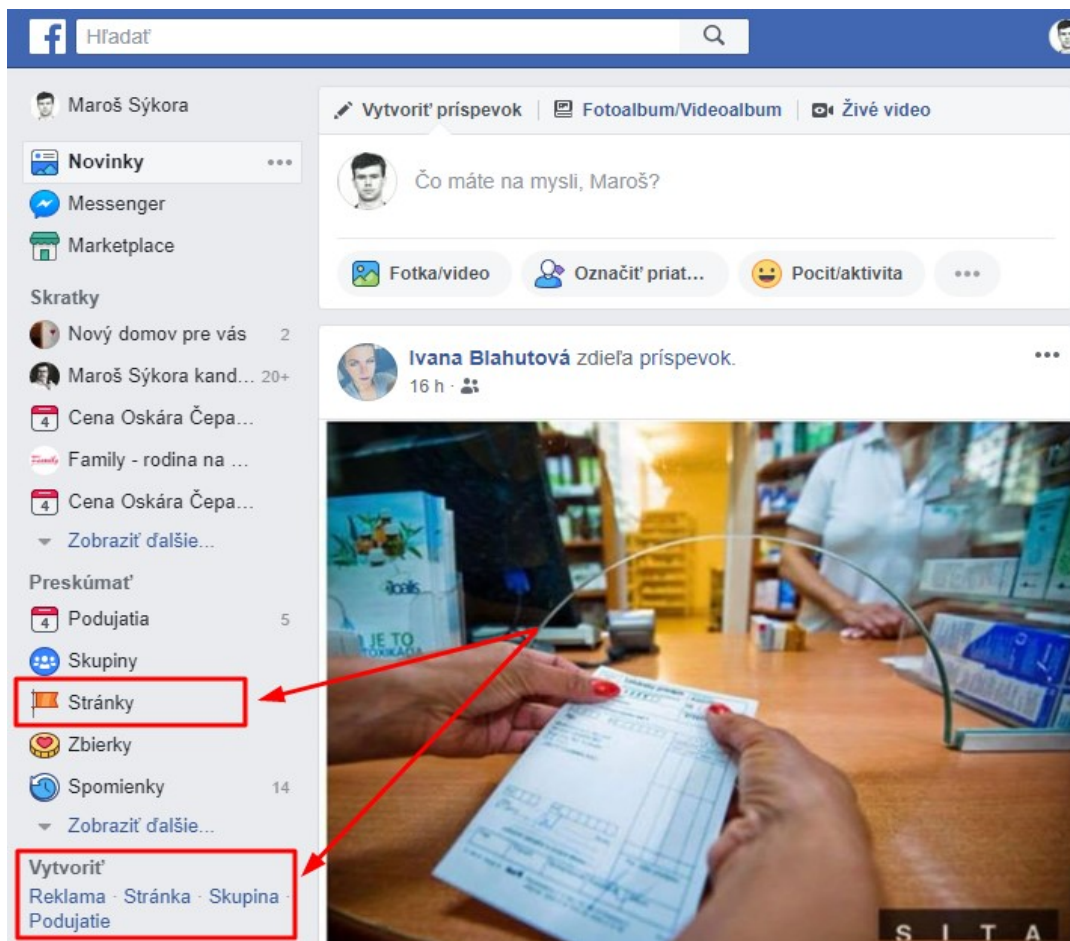
Je výborným prostriedkom na informovanie občanov o práci samosprávy.



## 2. Vytvorenie stránky

Samotné vytvorenie stránky nie je nijako zložité.

V ľavej dolnej časti obrazovky stačí kliknúť na položku „Vytvoriť – stránka“



Na nasledujúcej obrazovke vybrať položku „Začať“ vpravo pod „Comunity or Public Figure“. Následne je vhodné zvoliť názov, ktorý bude vyjadrovať nielen názov obce, ale je vhodné doplniť, že ide o oficiálnu stránku obce. Čiže do políčka „Názov stránky“ odporúčam **Podbrezová – oficiálna stránka**

Do políčka „Kategória“ odporúčam doplniť **Regionálna stránka**



### Vytvoriť stránku

Connect your business, yourself or your cause to the worldwide community of people on Facebook. To get started, choose a Page category.



#### Business or Brand

Showcase your products and services, spotlight your brand and reach more customers on Facebook.

Začať



#### Community or Public Figure

Connect and share with people in your community, organization, team, group or club.

Začať

### Vytvoriť stránku

Connect your business, yourself or your cause to the worldwide community of people on Facebook. To get started, choose a Page category.



#### Business or Brand

Showcase your products and services, spotlight your brand and reach more customers on Facebook.

Začať

#### Community or Public Figure

Connect with people in your community and share news about what's important to you with a free Facebook Page.

Názov stránky

Podbrezová - oficiálna stránka

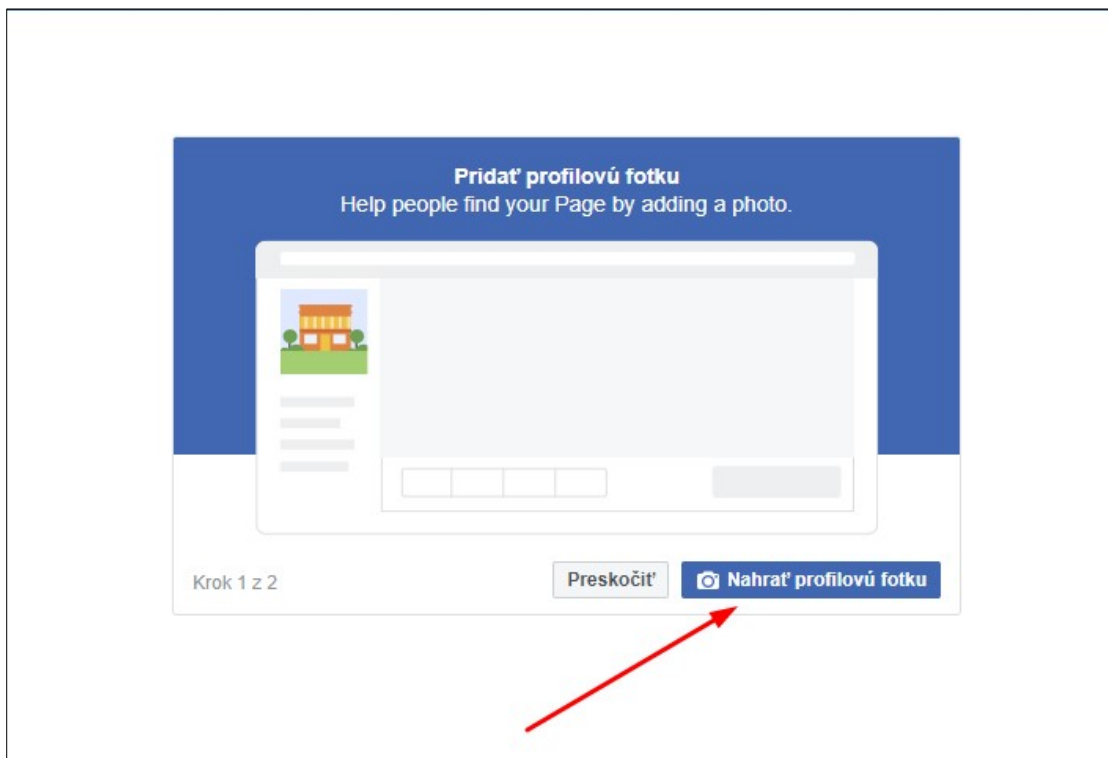
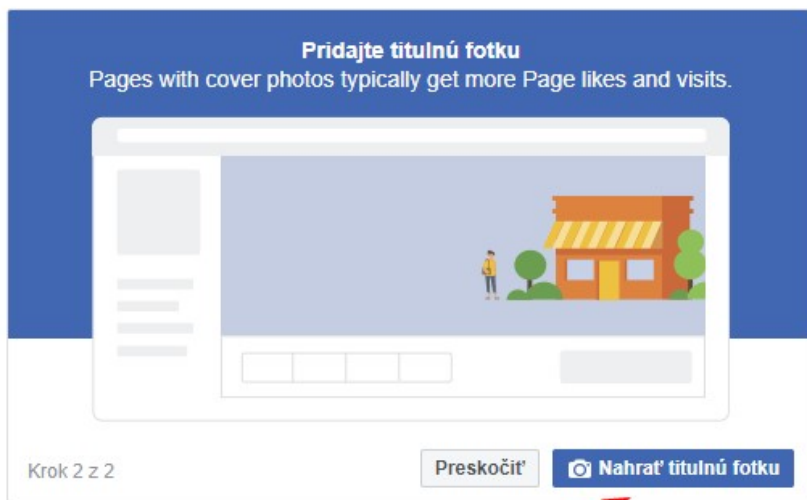
Kategória

Regionálna stránka

When you create a Page on Facebook the Pages, Groups and Events Policies apply.

Pokračovať

Nasleduje výber titulnej a profilovej fotografie. Ako profilová fotografia sa obvyčajne používa erb obce. Titulná fotografia môže byť napr. fotografia obce.



Nasleduje nastavenie stránky. Je užitočné správne a hlavne aktuálne nastaviť úvodné informácie.

Väčšina nastavení je prehľadne v slovenskom jazyku a je už len na užívateľovi, ako stránku nastaví.



Pri niektorých položkách sa ale stojí zato zastaviť.

### Roly na stránke.

Tu sa priradujú kompetencie ľuďom, ktorí majú byť oprávnení stránku spravovať. Ich právomoci sa pritom dajú odstupňovať, od úrovne „Analytik“ až po úroveň „Administrátor“.

Práva priradené jednotlivým funkciám sú popísané pri jednotlivých voľbách.

Je užitočné, aby administrátorské práva mali aspoň dvaja ľudia. Spravidla to býva človek zodpovedný za stránku po obsahovej stránke a človek zodpovedný za správu počítačového systému.

**Roly na stránke**

Každý, kto pracuje na vašej stránke, môže mať odlišnú rolu v závislosti od toho, na čom potrebuje pracovať.  
Ďalšie informácie

**Sekcie**

[Priradiť novú rolu na stránke](#) [Preskočiť na sekciu](#)

[Existujúce roly na stránke](#) [Preskočiť na sekciu](#)

**Priradiť novú rolu na stránke**

Napište meno alebo e-mailovú adresu

Môže posilať správy a publikovať ako stránka, odpovedať na komentáre na stránke a odstraňovať ich, vytvárať reklamy, vidieť, ktorý administrátor vytvoril príspevok alebo komentár, zobrazovať štatistiky, odpovedať zo stránky na komentáre na Instagrame a odstraňovať ich a upravovať zo stránky podrobnosti účtu na Instagrame.

**Existujúce roly na stránke**

**Administrátor**

Môže spravovať všetky aspekty stránky. Môže: posilať správy a publikovať ako stránka, odpovedať na komentáre na stránke a odstraňovať ich, vytvárať reklamy, vidieť, ktorý administrátor vytvoril príspevok alebo komentár, zobrazovať štatistiky, odpovedať zo stránky na komentáre na Instagrame a odstraňovať ich, upravovať zo stránky podrobnosti účtu na Instagrame a priradovať roly na stránke.

Ďalšie veľmi dôležité nastavenie je, kto môže prispievať na stránku. Práve preto, aby sa stránka nestala priestorom na neriadené uverejňovanie každého nezmyslu, je v prípade takejto stránky celkom namieste obmedzenie možnosti publikovať na stránke návštevníkom stránky. Toto nastavenie sa nachádza pod položkou „**Všeobecné – Príspevky návštevníkov**“

Aby ale návštevníci stránky mali možnosť komunikácie s obcou a v prípade potreby poslať otázku či požiadať o zdieľanie závažnej informácie, je dôležité, aby mali možnosť posilať stránke správy. Správy potom môžu čítať správcovia stránky a patrične odpovedať. Nastavenie sa nachádza v položke „**Všeobecné – Správy**“.





## Pravidlá pre zverejňovanie informácií prostredníctvom sociálnej siete Facebook

Strana : 13 / 15

<b>Všeobecné</b>	<b>Viditeľnosť stránky</b>	Stránka nezverejnená	<a href="#">Upraviť</a>
<b>Správy</b>	<b>Príspevky návštevníkov</b>	Vyberte, kto môže uverejňovať na časovej osi vašej stránky	<a href="#">Upraviť</a>
<b>Page Info</b>	<b>Publikum Noviniek a viditeľnosť príspevkov</b>	Možnosť zúžiť potenciálne publikum pre Novinky a obmedziť viditeľnosť vašich príspevkov je vypnutá	<a href="#">Upraviť</a>
<b>Templates and Tabs</b>	<b>Správy</b>	Ľudia môžu súkromne kontaktovať moju stránku	<a href="#">Upraviť</a>
<b>Pričítanie príspevkov</b>	<b>Možnosť označovania menovkami</b>	Len ľudia, ktorí pomáhajú spravovať moju stránku, môžu pridávať menovky na fotky na stránke.	<a href="#">Upraviť</a>
<b>Upozornenia</b>	<b>Označovanie tejto stránky inými</b>	Ľudia a iné stránky môžu označovať moju stránku.	<a href="#">Upraviť</a>
<b>Platforma Messenger</b>	<b>Page Location for Effects</b>	Other people can use your Page's location for photo and video frames and effects.	<a href="#">Upraviť</a>
<b>Roly na stránke</b>	<b>Obmedzenia krajiny</b>	Stránku vidia všetci	<a href="#">Upraviť</a>
<b>Ľudia a iné stránky</b>	<b>Vekové obmedzenia</b>	Stránka sa zobrazuje všetkým	<a href="#">Upraviť</a>
<b>Preferované publikum stránky</b>	<b>Moderovanie stránky</b>	Žiadne slová nie sú na stránke blokované	<a href="#">Upraviť</a>
<b>Autorizácie</b>	<b>Filter nevhodných slov</b>	Vypnuté	<a href="#">Upraviť</a>
<b>Značkový materiál</b>	<b>Navrhovanie podobných stránok</b>	Vyberte, či bude vaša stránka odporúčaná ostatným	<a href="#">Upraviť</a>
<b>Instagram</b>	<b>Aktualizácie stránky</b>	Page posts are automatically published when you update Page info, reach milestones, receive reviews and more.	<a href="#">Upraviť</a>
<b>Vybrané</b>	<b>Uverejňovať vo viacerých jazykoch</b>	Možnosť písať príspevky vo viacerých jazykoch je vypnutá	<a href="#">Upraviť</a>
<b>Recyklovanie videa</b>	<b>Preložiť automaticky</b>	Vaše príspevky môžu automaticky zobrazovať preklady pre ľudí, ktorí čítajú v iných jazykoch	<a href="#">Upraviť</a>
<b>Schránka podpory stránky</b>			

Keď je stránka vytvorená, sú vyplnené základné údaje a nastavené hlavné parametre v nastaveniach, je čas **získať publikum**.

**Prvý a najľahší spôsob** je pozvať na stránku ľudí, ktorých majú správcovia medzi priateľmi. Jednoduchým kliknutím na ich meno v ponuke v pravej časti obrazovky, alebo napísaním ich mena do rámčeka vpravo..

Stránka

Prijaté správy

Upozornenia

Štatistiky

Nástroje publi...

Propagácie

Nastavenia

Pomoc

P

Podbrezová -  
oficiálna stránka

Vytvoriť  
@používateľské\_meno  
stránky

Domov

Príspevky

Recenzie

Zobraziť viac

Propagovať

Spravovať propagácie

Pridať titulnú fotku

Páči sa mi to

Sledovať

Zdieľať

+ Pridať tlačidlo

Welcome to Your New Page

Before you share your Page with others, try these tips that help you describe your business, brand or organization. We'll give you more tips later.

Máte priateľov, ktorým by sa mohla páčiť vaša stránka?

Help more people discover your Page by inviting friends to like it.

Search for friends to invite

13



**Druhým spôsobom** je podporiť stránku jej promovaním. Tu je možné pomerne presne nastaviť, aby sa propagácia stránky sústredila na konkrétnu cieľovú skupinu – teda na ľudí bývajúcich v konkrétnom mieste, vekovú kategóriu a množstvo ďalších sociálnych kritérií. Čím presnejšie definovanie skupiny, tým reklama presnejšie zamieri a náklady na oslovenie menšej, ale presnejšie vybranej skupiny ľudí sú nižšie.

**Tretím spôsobom** je získavanie fanúšikov pre stránku publikovaním zaujímavých a užitočných správ. Aj ich viditeľnosť je možné finančne podporiť a opäť presne zamieriť na cieľovú skupinu, ktorej je tá- ktorá správa určená.

### 3. Správa stránky

Ako už bolo uvedené, jednou z hlavných výhod Facebooku je flexibilita, teda rýchlosť publikovania informácií a možnosť ich zdieľania.

Na druhej strane, keďže Facebook je nové médium, ktorého užívatelia boli najmä v začiatkoch predovšetkým mladí ľudia, je komunikácia v tomto prostredí o dosť menej formálna, ako na oficiálnych stránkach obce.

[Naopak, vítané sú skôr autentické a bezprostredné príspevky, z ktorých cítiť zainteresovanosť.](#)

Absolútne vhodné na stránke obce sú:

- Pozvánky na udalosti
  - športové podujatia
  - kultúrne akcie
  - zasadnutia obecného o zastupiteľstva
  - stretnutia s občanmi
- Servisné oznamy
  - informácie o prijatých VZN a o rozhodnutiach samosprávy
  - zdieľanie dôležitých informácií zo stránky obce
  - informácie o doprave
  - informácie o službách (obmedzenie prevádzkových hodín úradov, pošty atď.)
  - informácie o povinnostiach občanov (registrácia zvierat, dane z nehnuteľností, poplatky za odpad a pod.)
- Reportáže (foto alebo video) z rôznych podujatí organizovaných alebo podporovaných obcou
  - kultúrne akcie
  - šport
  - brigády
  - stavenie mája
  - víťanie nových občanov
- Vyjadrenia vedenia obce k dôležitým témam



Vo všeobecnosti pritom platí, že väčší úspech majú vizuálne zaujímavejšie príspevky. Teda fotografie, videá, obrázky. Texty by pritom mali byť skôr kratšie, výstižné a podľa možnosti písanie nie príliš úradným štýlom, skôr bežným „ľudským“ jazykom.

Naopak, **absolútne nevhodné sú informácie komerčného charakteru, konfrontačné príspevky, príliš dlhé, alebo odborné, ťažké texty.**

Pútavosť a aktuálnosť príspevkov na stránke podporuje jej popularitu.

## 4. Diskusie na Facebooku

Diskusie na sociálnych sieťach sú zvyčajne strašiakom, ktorý odrádza od prítomnosti nielen manažérov či zástupcov samospráv, ale aj mnohých jednotlivcov.

Pri zvažovaní o stránke obce o nej treba uvažovať predovšetkým ako o servisnom informačnom kanáli. Teda ako o spôsobe, ako informovať občanov o faktických veciach.

Treba pritom myslieť na to, že facebooková stránka obce nie je súkromnou stránkou starostu či niekoho z vedenia samosprávy. Nemala by slúžiť na propagandu, ale výlučne na informovanie.

Napriek tomu sa môžu vyskytnúť témy, pri ktorých sa rozpúta diskusia.

Obec by sa do takýchto diskusií nemala zapájať. Stránka obce má slúžiť na informovanie. Čiže samospráva by sa mala pri vstupovaní do diskusií obmedziť len na uvádzanie faktov.

Je prirodzené, že rôzni ľudia budú mať na rôzne veci odlišné názory.

**Diskusie na Facebooku nie sú voľbami ani referendum.**

Aj keď diskusie na Facebooku môžu niekedy navodiť pocit, že prezentujú názor veľkej skupiny ľudí, treba sa na diskusiu pozrieť pokojne, s odstupom a reálne spočítať, koľko negatívnych hlasov sa naozaj ozvalo. Či naozaj ide o väčšie množstvo, alebo ide len o pár opakujúcich sa hlasov.

Hoci, ako bolo uvedené vyššie, diskusie na FB nie sú referendum, v niektorých prípadoch môžu byť podnetné a do istej miery aj barometrom nálad v obci.

Absolútnym tabu by malo byť mazanie „nevyhovujúcich“ komentárov v diskusii, pokiaľ nie sú vyložene vulgárne, alebo nepodporujú nenávisť k jednotlivcovi alebo skupine ľudí. Keďže ide o stránku obce, je vnímaná ako verejný priestor. A v takomto priestore občania vnímajú, že majú právo sa vyjadriť. Zmazanie kritického príspevku bude vnímané ako pokus o obmedzenie možnosti vyjadriť sa, čo v konečnom dôsledku môže spôsobiť väčšie reputačné straty, ako samotný kritický komentár.

Pri správe stránky je dôležité nedostať sa do konfliktu s pravidlami spoločnosti Facebook pre stránky, ktoré uvádza tu:

[https://www.facebook.com/policies/pages\\_groups\\_events/](https://www.facebook.com/policies/pages_groups_events/)



## Príloha č. 2: Harmonogram d'alsieho postupu

Krok	Termín
Vytvorenie oficiálnej stránky obce na sociálnej sieti Facebook	30.11.2018
Nastavenie pravidiel pre správu stránky a vytváranie obsahu oficiálnej stránky obce na sieti Facebook	31.12.2018
Pravidelné vytváranie obsahu oficiálnej stránky obce na sieti Facebook	Priebežne

### **Príloha č. 3: Aktualizované Akčné plány pre zefektívňovania kvality v samospráve**

Akčný plán pre implementáciu zefektívňovania kvality OcÚ Podbrezová bol pripravený v priebehu októbra 2017. Vzhľadom na časový odstup medzi hodnotením samosprávy a implementáciou odporúčaní bol akčný plán pred samotnou implementáciou v priebehu mája 2018 aktualizovaný, pričom naďalej plne vychádza z odporúčaní hodnotiacej správy z októbra 2017.

Spomedzi odporúčaní na zlepšenie, ktoré vyplynuli zo samohodnotenia kvality, boli identifikované nasledovné strategické priority kvality:

1. Prehľad kompetencií miestnej samosprávy s cieľom zefektívniť komunikáciu samosprávy s občanmi
2. Vytvorenie nástroja na hodnotenia výkonnosti a proklientskej orientácie zamestnancov úradu
3. Vytvorenie systému riadenia požiadaviek na zamestnancov úradu (Karty pracovných pozícií) - metodika a realizácia
4. Zásady externej komunikácie obce Podbrezová

Ku každej strategickej priorite bol spracovaný príslušný Akčný plán.

## Akčný plán č. 1 pre posilnenie kvality v samospráve obce Podbrezová

<b>Cieľ projektu:</b>	<b>Prehľad kompetencií miestnej samosprávy s cieľom zefektívniť komunikáciu samosprávy s občanmi</b>
<b>Termín dokončenia projektu:</b>	31.8.2018
<b>Gestor projektu:</b>	Prednostka OcÚ Podbrezová

Kroky postupu / Opatrenia	Termín splnenia	Osobná zodpovednosť	Potrebné zdroje	Navrhnutá metóda	Dôsledok nesplnenia	Indikátor úspešného splnenia	Dopad	Udržateľnosť
Porovnanie všeobecného prehľadu kompetencií miestnej samosprávy so situáciou v obci Podbrezová	31.5.2018	Centire s.r.o.	Podporný nástroj č. 4 Prehľad kompetencií miestnej samosprávy	Workshop, externá realizácia	Nedostatočné informovanie občanov o kompetenciách samosprávy	Prehľad kompetencií obce Podbrezová	Dokument pripravený na pripomienkovanie	Pravidelná aktualizácia dokumentu
Pripomienkovanie dokumentu a odsúhlasenie finálnej verzie	31.7.2018	Prednostka OCÚ	Návrh dokumentu	Interné posúdenie	Dokument nespôsobilý na zverejnenie	Dokument pripravený na zverejnenie	Dokument pripravený na zverejnenie	N/A
Zverejnenie dokumentu na webstránke obce	31.8.2018	Prednostka OCÚ	Finálna verzia dokumentu	Zverejnenie na webovom sídle obce	Nezverejnenie dokumentu	Zverejnenie na webovom sídle obce	Zlepšená komunikácia o kompetenciách samosprávy	Pravidelná aktualizácia dokumentu

## Akčný plán č. 2 pre posilnenie kvality v samospráve obce Podbrezová

<b>Cieľ projektu:</b>	<b>Vytvorenie nástroja na hodnotenia výkonnosti a proklientskej orientácie zamestnancov úradu</b>
<b>Termín dokončenia projektu:</b>	31.12.2018
<b>Gestor projektu:</b>	Prednostka OcÚ Podbrezová

Kroky postupu / Opatrenia	Termín splnenia	Osobná zodpovednosť	Potrebné zdroje	Navrhnutá metóda	Dôsledok nesplnenia	Indikátor úspešného splnenia	Dopad	Udržateľnosť
Analýza súčasného stavu a výber hodnotiacich kritérií	30.9.2018	Centire s.r.o.	Workshop s prednostkou OcÚ	Workshop – externá spolupráca	Nedostatok informácií pre ďalšie kroky	Zistený stav	Základné vstupy do prípravy smernice	N/A
Príprava návrhu smernice	30.9.2018	Centire s.r.o.	Analýza súčasného stavu, hodnotiace kritériá	Spracovanie návrhu podľa dostupných zdrojov – externá spolupráca	Nevypracovaný návrh smernice	Pripravený návrh smernice, zaslaný na pripomienkovanie	Nevypracovaný návrh smernice	N/A
Pripomienkovanie návrhu smernice	31.10.2018	Prednostka OcÚ	Návrh smernice na pripomienkovanie	Pripomienkovanie formou komentárov	Nesripomienkovaný návrh smernice	Sripomienkovaný návrh smernice	Schválenie smernice	N/A
Zpracovanie pripomienok a príprava finálnej verzie smernice	30.11.2018	Centire s.r.o.	Sripomienkovaný návrh smernice	Zpracovanie, prípadne odkonzultovanie pripomienok do dokumentu	Nepripravená finálna verzia smernice	Vypracovaná finálna verzia smernice	Schválenie smernice	N/A
Schválenie finálneho návrhu smernice	30.11.2018	Prednostka OcÚ	Vypracovaná finálna verzia smernice	Formou e-mailu	Neschválenie finálneho návrhu smernice	Schválený finálny návrh smernice	Schválenie smernice	N/A
Implementácia smernice	31.12.2018	Prednosta OcÚ	Harmonogram ďalšieho postupu, schválený návrh smernice	Podľa harmonogramu	Neimplementovanie procesov hodnotenia a odmeňovania zamestnancov obce	Úspešná implementácia procesov hodnotenia a odmeňovania zamestnancov obce	Dodržiavanie smernice hodnotenia a odmeňovania zamestnancov obce	N/A

### Akčný plán č. 3 pre posilnenie kvality v samospráve obce Podbrezová

<b>Cieľ projektu:</b>	<b>Vytvorenie systému riadenia požiadaviek na zamestnancov úradu (Karty pracovných pozícií) - metodika a realizácia</b>
<b>Termín dokončenia projektu:</b>	31.12.2018
<b>Gestor projektu:</b>	Prednostka OcÚ Podbrezová

Kroky postupu / Opatrenia	Termín splnenia	Osobná zodpovednosť	Potrebné zdroje	Navrhnutá metóda	Dôsledok nesplnenia	Indikátor úspešného splnenia	Dopad	Udržiateľnosť
Vytvorenie štruktúry karty pracovnej pozície	30.9.2018	Centire s.r.o.	Organizačný poriadok OcÚ	Workshop	Riziko odmietnutia ďalších návrhov	Dohodnutý návrh štruktúry karty pracovnej pozície	Pripravenosť pre ďalšie kroky	N/A
Identifikácia mäkkých kompetencií zamestnancov	30.9.2018	Centire s.r.o.	Organizačný poriadok OcÚ	Workshop	Riziko odmietnutia ďalších návrhov	Identifikované mäkké kompetencie zamestnancov	Pripravenosť pre ďalšie kroky	N/A
Analýza Organizačného poriadku a kapacít OcÚ Podbrezová	30.11.2018	Centire s.r.o.	Organizačná štruktúra OcÚ	Externá /interná realizácia	Chýbajúca analýza kompetencií pre pokrytie agendy samosprávy	Informácie z analýzy Organizačného poriadku	Identifikovanie kompetenčných požiadaviek pre výkon agendy samosprávy	N/A
Vypracovanie kariet pracovných pozícií pre OcÚ Podbrezová	30.11.2018	Centire s.r.o.	Organizačná štruktúra OcÚ, záznam z analýzy org. štruktúry	Externá /interná realizácia	Nejasné/ nedostatočne definované kompetencie zamestnancov obce	Vypracovanie kariet pracovných pozícií pre všetky pracovné pozície na OcÚ	Nastavenie rámca pre riadenie zamestnancov na základe dopredu stanovených požiadaviek	Integrovanie kariet Pracovných pozícií do systému riadenia zamestnancov
Schválenie kariet pracovných pozícií	Určí vedenie obce	Prednostka OcÚ	Karty pracovných pozícií	Interný schvaľovací proces	Neschválené karty pracovných pozícií	Schválené karty pracovných pozícií	Príprava nových pracovných náplní	N/A
Príprava nových pracovných náplní	Určí vedenie obce	Prednostka OcÚ	Karty pracovných pozícií	Oboznámenie zamestnancov s novými pracovnými náplňami, podpísanie nových pracovných náplní zamestnancami	Nepodpísané pracovné náplne	Podpísané pracovné náplne	Riadenie zamestnancov na základe dopredu stanovených kompetenčných zručností	Integrovanie kariet Pracovných pozícií do systému riadenia zamestnancov

## Akčný plán č. 4 pre posilnenie kvality v samospráve obce Podbrezová

<b>Cieľ projektu:</b>	<b>Zásady externej komunikácie obce Podbrezová</b>
<b>Termín dokončenia projektu:</b>	31.12.2018
<b>Gestor projektu:</b>	Prednostka OcÚ Podbrezová

Kroky postupu / Opatrenia	Termín splnenia	Osobná zodpovednosť	Potrebné zdroje	Navrhnutá metóda	Dôsledok nesplnenia	Indikátor úspešného splnenia	Dopad	Udržateľnosť
Vyhodnotenie obsahu súčasnej komunikácie medzi úradom a občanmi/klientmi	30.9.2018	Centire, s.r.o.	Prístup k existujúcim komunikačným kanálom obce	Expertná analýza, workshop	Neznalosť aktuálneho obsahu komunikácie s občanmi	Analýza obsahu aktuálnej komunikácie s verejnosťou	Kritické posúdenie súčasného obsahu komunikácie umožní porovnať ju s potrebami samosprávy	N/A
Návrh Pravidiel pre zverejňovanie informácií prostredníctvom sociálnej siete Facebook	31.10.2018	Centire, s.r.o.	Vyhodnotenie účinnosti súčasnej komunikácie obce	Expertná analýza	Nevyužitie potenciálu komunikácie na sociálnych sieťach	Návrh Pravidiel pre zverejňovanie informácií prostredníctvom sociálnej siete Facebook	Efektívna komunikácia medzi úradom a obyvateľmi / klientmi	Pravidelné prehodnocovanie účinnosti komunikácie
Schválenie Pravidiel pre zverejňovanie informácií prostredníctvom sociálnej siete Facebook	31.12.2018	Starosta obce	Sprípomienko vaný návrh dokumentu	Schválenie starostom	Neschválenie dokumentu	Schválenie dokumentu	Efektívna komunikácia medzi úradom a obyvateľmi / klientmi	Pravidelné prehodnocovanie účinnosti komunikácie