Zadávací dokumentace – Příloha č. 2

k veřejné zakázce na dodávky projektu města

Zlepšování procesů a zvyšování přívětivosti úřadu ve městě Suchdol nad Lužnicí

**Klíčová aktivita číslo 2 –**

**Komunikační strategie města Suchdol nad Lužnicí**

**Specifikace předmětu plnění:**

**Komunikační strategie**

Vytvoření dokumentu, který zmapuje komunikaci vůči občanům, klientům úřadu či návštěvníkům/turistům a nastaví jasný a srozumitelný systém komunikace ze strany města/Městského úřadu navenek. Cílem je zavést jednotnou komunikaci využívající efektivní komunikační formy a kanály, která povede ke zkvalitnění komunikace města, jejích představitelů a zaměstnanců s občany, návštěvníky/turisty či klienty městského úřadu. V dokumentu bude popsán význam komunikační strategie pro město, bude definovat základní pojmy a dále popíše samotnou komunikační strategii.

Dokument se bude skládat **z analytické a návrhové části.**

**Analytická část** – popíše stávající situaci a bude obsahovat:

* popis stávajících komunikačních kanálů, které město používá pro komunikaci s občany
* komplexní zajištění online dotazníkového šetření pro obyvatele města s cílem zjistit stávající využití a spokojenost občanů s komunikací ze strany města (minimálně 100 respondentů)
* určení cílové skupiny/cílových skupin komunikace,
* zmapování využívaných forem komunikace s různými cílovými skupinami a jejich využití pro různá komunikační sdělení od fungování města až po sportovní a kulturní akce ve městě.
* popis osobní, telefonické a elektronické komunikace s cílovou skupinou,
* SWOT analýzu komunikace města

Po zpracování analytické části bude vytvořena pracovní skupina složená ze zástupce dodavatele, zástupců města a odborníků, která se bude výstupy dále zabývat.

**Návrhová část** bude obsahovat:

* **rámcovou komunikační strategii –** souhrnnou strategii pro integrovanou komunikaci (nastavení jednotné komunikační strategie při provázání stávající komunikačních kanálů, případné zavedení nových komunikačních kanálů či zkvalitnění a doplnění stávajících komunikačních kanálů), vizi komunikační strategie, návrh využití relevantních komunikačních nástrojů, dílčí strategie a metodiky pro využití jednotlivých komunikačních kanálů včetně sociálních sítí a komunikace prostřednictvím plánované elektronické úřední desky, aktualizované webové stránky města, atd., jednotná pravidla pro komunikaci s veřejností/občany jako klienty, popis nových/inovovaných komunikačních nástrojů včetně jejich funkcionalit a možnosti jejich využívání, komunikační matici.
* **komunikační plán města/městského úřadu a rozpočet předpokládaných aktivit** na předem stanovené období (časový horizont 3–5 let), který bude osahovat nastavení cílů komunikace včetně rozpracování témat:

Čeho chceme strategií komunikace dosáhnout?

Jaký je cílový stav za definovaný čas (3–5 let)?

K čemu jsou cíle důležité?

Jak budeme cíle dodržovat?

Systém zpětné vazby.

Kdo budou odpovědné osoby?

Rozpočet předpokládaných aktivit

Zadavatel dále po dodavateli požaduje provedení minimálně 2 workshopů pro zaměstnance městského úřadu, a to pro maximálně 20 zaměstnanců v rozsahu 2x 2 hodiny. V rámci workshopů budou zaměstnanci seznámení s procesem tvorby komunikační strategie s cílem poskytnout důležité připomínky pro analytickou a návrhovou část dokumentu a osvojí si komunikační dovednosti a práci s moderními komunikační nástroji. Termín workshopů bude oznámen zadavatelem s alespoň 1měsíčním předstihem a dodavatel bude povinen takový termín akceptovat. Předpokládaný termín školení je v průběhu roku 2021/2022;

**Minimální rozsah dokumentu je 50 normostran bez příloh.**

**Dodatečné informace:**

V současnosti komunikuje město s veřejností prostřednictvím webových stránek města, Suchdolského zpravodaje, Turistického informačního centra (TIC), Mobilního rozhlasu, Facebooku, papírové úřední desky, elektronické úřední desky. Krátký popis a zhodnocení poskytujeme níže:

|  |  |
| --- | --- |
| **Nástroj** | **Popis a zhodnocení** |
| Web města | [www.suchdol.cz](http://www.suchdol.cz/) cca 3000 návštěvníků za měsíc a navštíveno cca 12000 stránek za měsíc |
| Suchdolský zpravodaj | periodikum vychází 1 x měsíčně v nákladu 750 ks |
| Mobilní rozhlas | cca 500 návštěvníků za měsíc |
| Infocentrum | Infocentrum poskytuje informace o kulturních a společenských akcích v Suchdole nad Lužnicí a v regionu, informace o ubytování, stravování a dalších službách ve městě, informace o turistických zajímavostech a památkách |
| Facebook | cca 1300 návštěvníků za měsíc. poměrně úspěšné |
| Papírová úřední deska | cca 450 návštěvníků za měsíc –potenciál pro zkvalitnění díky projektu |
| Jiné |  |