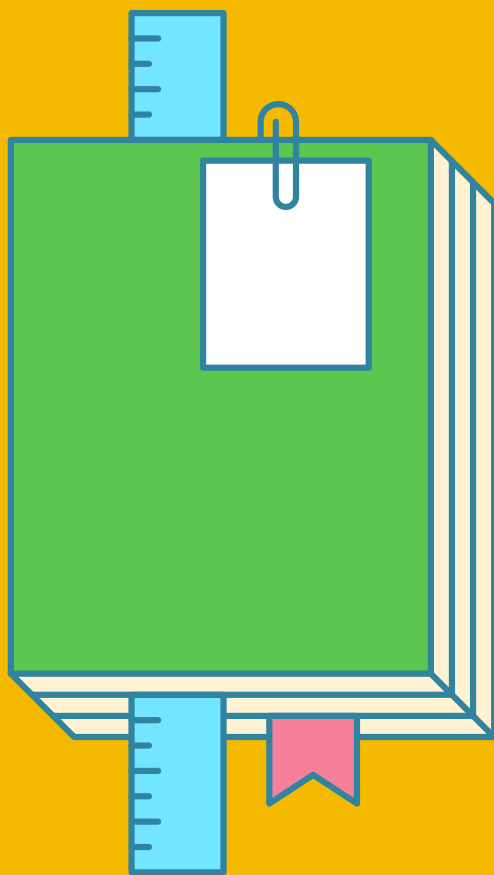


Manuál komunitného plánovania sociálnych služieb



Ako postupovať — krok po kroku

Manuál komunitného plánovania sociálnych služieb

Ako postupovať — krok po kroku

Veronika Prachárová, Matúš Sloboda,
Martin Kollárik, Pavel Štukovský

Obsah

1	Zoznam použitých skratiek	7
2	Piktogramy	8
3	Slovník pojmov	9
4	Úvod	12
5	Sociálne služby a komunitné plánovanie	15
6	Výhody participatívneho procesu	21
7	Ako nerobiť KPSS	24
8	Ako postupovať?	25
I.	Určenie členov tímu a zabezpečenie financií	26
II.	Vypracovanie dátovej mapy (audit dát)	28
III.	Mapovanie aktérov komunitného plánovania	30
IV.	Výber metód	34
V.	Príprava plánu participácie – časová os	39
VI.	Príprava plánu komunikácie s verejnosťou	41
VII.	Prezentácia plánu pred zamestnancami a vedením samosprávy	44
VIII.	Zber štatistických dát	46
IX.	Uskutočnenie dotazníkového prieskumu	47
X.	Uskutočnenie výskumných rozhovorov/pracovních skupín so zástupcami cieľových skupín	50
XI.	Uskutočnenie fokusových skupín so zástupcami cieľových skupín	52

XII.	Vytvorenie pocitových máp so zástupcami cieľových skupín	54
XIII.	Spracovanie analytickej časti komunitného plánu sociálnych služieb	55
XIV.	Verejné prezentácie zistení a priestor na spätnú väzbu	58
XV.	Strategická časť – hľadanie priorít	60
XVI.	Legislatívne ukotvenie tvorby a implementácie KPSS	60
XVII.	Vyhodnocovanie plnenia a aktualizovanie	66

9	Prílohy	68
----------	----------------	-----------

1 Zoznam použitých skratiek

BOZP – bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci

FS – fokusová skupina

KP – komunitné plánovanie

KPSS – komunitný plán sociálnych služieb

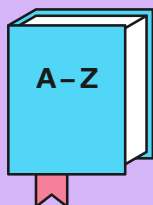
SS – sociálne služby

ŤZP – ťažké zdravotné postihnutie

ÚPSVaR – úrad práce sociálnych vecí a rodiny

VZN – všeobecne záväzné nariadenie

2 Piktoqramy



Definícia



Dobrá prax



Odporúčanie



Riziko

3 Slovník pojmů

- **Komunita** – podľa zákona je to skupina osôb, ktorá žije v zoskupení určenom najmä ulicou, mestskou časťou, obcou, mestom a ktorú spájajú spoločné záujmy, hodnoty a ciele.
- **Komunitné plánovanie** – metóda, ktorej základom je vzájomná a aktívna spolupráca ľudí, ktorých sa daná oblasť či téma dotýka.¹ Spočíva v dialógu a vyjednávaní, cieľom je dosiahnutie výsledku, ktorý je podporovaný väčšinou účastníkov.
- **Partnerstvo**² – zoskupenie osôb vytvorené za účelom uskutočňovať projekty na predchádzanie či zmiernenie nepriaznivých sociálnych situácií alebo programy komunitnej práce. Môže byť tvorené obcou; samosprávnym krajom; úradom práce, sociálnych vecí a rodiny či zástupcami komunity. Uzatvára sa písomnou zmluvou, ktorá obsahuje dátum vzniku, mená, resp. názvy členov, dĺžku trvania, účel, práva a povinnosti členov, spôsob financovania projektu alebo programu.
- **Poskytovateľ sociálnych služieb** – osoba alebo subjekt (obec, právnická osoba zriadená obcou a pod.) poskytujúci sociálne služby po splnení zákonom stanovených podmienok. Môže ísť

1 Skříčková, Z. et al. 2009. „Metodiky pro plánování sociálních služeb. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.“ Dostupné na https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodika_obecna.pdf/4d8a3004-0ff5-ee75-74df-c493f6f64132

2 §4 ods. 1 zákona o sociálních službách

o verejného (obec, resp. právnická osoba zriadená/založená obcou alebo samosprávnym krajom) alebo neverejného poskytovateľa sociálnej služby (musí byť zapísaný do registra poskytovateľov sociálnych služieb, ktorý vedie vyšší územný celok).

- **Pracovná skupina** – je tvorená zadávateľmi (samospráva), prijímateľmi, poskytovateľmi a inými osobami, aby riešila konkrétne zadania, úlohy a témy (napr. v oblasti poskytovania sociálnych služieb).
- **Prijímateľ sociálnych služieb** – osoba, ktorá využíva sociálne služby, pretože sa ocitla v nepriaznivej sociálnej situácii.³
- **Riadiaci pracovník/skupina** – osoby zodpovedné za proces komunitného plánovania sociálnych služieb. Zvyčajne ide o vedúcich zamestnancov a koordinátora. Pravidlá tvorby komunitného plánovania sociálnych služieb (interná norma, všeobecne záväzné nariadenie) hovoria aj o „vlastníkovi“ agendy.
- **Sociálna služba** – pomoc ľuďom v situácii, keď si ju nevedia zabezpečiť sami. Podľa zákona o sociálnych službách ide o odbornú činnosť, obslužnú činnosť alebo ďalšiu činnosť či súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na: a) prevenciu, riešenie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity; b) zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti; c) zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby; d) riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny; e) prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny; f) zabezpečenie starostlivosti o dieťa z dôvodu situácie v rodine, ktorá vyžaduje pomoc pri starostlivosti o dieťa.

3 Skříčková, Z. et al. 2009. „Metodiky pro plánování sociálních služeb. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.“ Dostupné na https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodika_obecna.pdf/4d8a3004-0ff5-ee75-74df-c493f6f64132

- **Sociodemografická analýza** – všeobecné informace o obyvateľoch, ktoré pomáhajú vytvoriť obraz o potrebe sociálnych služieb a živote v samospráve. Je jedným z kľúčových podkladov pre dosiahnutie zhody medzi obecnými orgánmi, poskytovateľmi a zástupcami prijímateľov pri rozhodovaní sa o druhu a rozsahu poskytovaných služieb.⁴
- **Široká verejnosť** – osoby, ktorých sa sociálne služby nedotýkajú priamo, ale nie sú im ľahostajné a sú preto ochotné aktívne prispieť k vytvoreniu plánu a jeho realizácii.⁵
- **Zadávatel' sociálnych služieb** – je zo zákona zodpovedný za zabezpečenie sociálnych služieb na príslušnom území. V systéme verejnej správy na Slovensku sú obstarávateľmi služieb obce a kraje, ktoré prostredníctvom svojich volených zástupcov nesú hlavnú zodpovednosť za ich kvalitu a dostupnosť.⁶ Keďže zadávatelia sú garantmi realizácie komunitného plánovania, ich podpora je pre úspech procesu kľúčová.
- **Aktéri komunitného plánovania (stakeholderi)** – všetci, ktorých sa sociálne služby priamo dotýkajú, a teda by mali byť súčasťou komunitného plánovania (či už priamo alebo nepriamo – prostredníctvom svojich zástupcov) - najmä zadávatelia (samospráva), poskytovatelia a prijímatelia sociálnych služieb.

4 Tomeš, I. et al. 2009. „Sociální správa: Úvod do teorie a praxe.“ Portál, ISBN: 978-80-7367-483-0

5 Skříčková, Z. et al. 2009. „Metodiky pro plánování sociálních služeb. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.“ Dostupné na https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodika_obecna.pdf/4d8a3004-0ff5-ee75-74df-c493f6f64132

6 Skříčková, Z. et al. 2009. „Metodiky pro plánování sociálních služeb. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.“ Dostupné na https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodika_obecna.pdf/4d8a3004-0ff5-ee75-74df-c493f6f64132

4 Úvod

Komunitné plánovanie je proces, ktorým sa **zisťuje dopyt a ponuka sociálnych služieb**. Samospráva tiež zvažuje finančné či personálne kapacity v tejto oblasti a pokúša sa prísť na to, ako služby ponúkať efektívnejšie a účinnejšie. Nakoniec vyhodnocuje, do akej miery sa jej podarilo stanovené ciele naplniť. Vo svojej podstate ide o cyklický a otvorený proces.

Zákonodarca ho urobil povinným, aby podporil samosprávy **v plánovaní na základe faktov**. Chcel ich tiež zaviazat' ku konkrétnym cieľom a aktivitám, za ktorých splnenie by zodpovedali. V realite to však často vyzerá inak.

Podľa zákona by mala každá samospráva predložiť zastupiteľstvu návrh komunitného plánu **do šiestich mesiacov od zverejnenia Národných priorít rozvoja sociálnych služieb**. Keď sme sa v roku 2019 pozreli na tridsať najväčších miest Slovenska, zistili sme, že komunitný plán nemal načas pripravený takmer nikto. Dokonca, dve samosprávy ho nemali ani štyri roky od vzniku tejto povinnosti.

Sledované mestá pristupovali ku komunitnému plánu **väčšinou formalisticky**. Päťina si nestanovila pri cieľoch a aktivitách žiadne lehoty. Ich napĺňanie teda nie je možné kontrolovať. Navyše nesplnili povinnosť, ktorú im ukladá zákon.

Ako sa ďalej ukázalo, **zazmluvnenie externých profesionálov neznamenalo automaticky zvýšenie kvality dokumentu**. Vyše polovica takto postupujúcich samospráv nemala vypracovaný prehľad chýbajúcich sociálnych služieb na území obce. Viac ako dve tretiny samo-

správ si nespravili analýzu požiadaviek prijímateľov sociálnych služieb podľa jednotlivých druhov a foriem služieb, ani podľa cieľových skupín. Ide pritom o časti, ktoré majú byť súčasťou komunitného plánu zo zákona.

Ešte väčší problém majú s vypracovaním analytického dokumentu menšie obce – prostriedky na externých dodávateľov majú len zriedka. Rozhodli sme sa preto vypracovať manuál pre tvorbu komunitného plánu sociálnych služieb, ktorý bude obsahovať **základný návod, ako postupovať, čomu sa vyhnúť a čo by mohlo pomôcť**. Využili sme pritom poznatky z komunitného plánovania v mestskej časti Bratislava-Karlova Ves, z desiatok konzultácií s odborníkmi na sociálne služby a komunitné plánovanie, ako aj z analýzy komunitných plánov sociálnych služieb 30 najväčších samospráv na Slovensku.

Základom plánovania je **precízna príprava** (zmapovanie zainteresovaných skupín, dátová mapa, časová os, informovanie o chystanom procese), **kvalitná informačná kampaň a participatívny proces**. Po zapojení poskytovateľov, prijímateľov i širokej verejnosti je kľúčom k úspechu schopnosť reflektovať ich pripomienky a zrealizovať zmeny. Potrebná je teda aj **politická vôľa a podpora vedenia samosprávy**.

Pre vytvorenie komunitného plánu sociálnych služieb (ďalej aj ako „KPSS“) je dôležité nielen svedomité zapojenie kľúčových aktérov, ale aj **zvolenie vhodných metodologických postupov**. Napríklad, ak je cieľom získať hlbšie poznanie o kvalite denných centier, nie je vhodné zostať len pri dotazníkoch. Prevládajúce trendy sa zas ťažko dozviete z pološtruktúrovaných rozhovorov. Ľudia, ktorí vytvárajú KPSS, by mali okrem týchto vedomostí **poznať všetky zákonné požiadavky, svoje kompetencie** a mieru zodpovednosti v rámci procesu tvorby.

Tento manuál prináša základný návod ako znížiť vstupné náklady pre tých zamestnancov oddelenia sociálnych vecí, ktorí nemajú s prípravou KPSS dostatočnú skúsenosť. Veríme, že pomôže samosprávam pripraviť kvalitný plán bez toho, aby si museli na pomoc objednávať tretie strany.

Úvod manuálu obsahuje základnú definíciu toho, čo sú sociálne služby a čo je samotný KPSS. Následne sú opísané jednotlivé kroky komunitného plánovania spolu s potenciálnymi rizikami a odporúčaniami z praxe. V neposlednom rade manuál obsahuje prílohy, ktoré môžu slúžiť ako vzory postupu v tom-ktorom kroku.

5 Sociálne služby a komunitné plánovanie

Sociálne služby (ďalej aj ako „SS“) predstavujú **pomoc ľuďom v situácii, keď si ju nevedia zabezpečiť sami**. Patria medzi ne domovy a zariadenia pre seniorov, opatrovateľské služby, centrá pre rodiny s deťmi, škôlky a jasle, ale aj terénne sociálne služby ako napríklad domáca opatrovateľská starostlivosť, prepravná služba či krízová pomoc.

Komunitné plánovanie predstavuje metódu, ktorá sa využíva v mnohých oblastiach. Jej základom je **vzájomná a aktívna spolupráca tých, ktorých sa daná oblasť či téma dotýka**.¹ V súčasnosti sa táto metóda dostáva čoraz viac do popredia a stáva sa súčasťou regionálnej či národnej politiky.² Napríklad, v Severnom Írsku komunitné plánovanie zahŕňa identifikovanie dlhodobých cieľov na zlepšenie sociálnych, ekonomických aj environmentálnych podmienok územia.³ Na Slovensku a v Česku sa využíva najmä pri plánovaní sociálnych služieb.⁴

1 Skříčková, Z. et al. 2009. „Metodiky pro plánování sociálních služeb. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.“ Dostupné na https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodika_obecna.pdf/4d8a3004-0ff5-ee75-74df-c493f6f64132

2 Vereš, Martin. 2013. „Komunitné plánovanie sociálnych služieb ako jedna z možných foriem angažovania sa v komunite.“ Ekonomická fakulta Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici, Prezentované na XI. ročníku medzinárodnej vedeckej konferencie „Determinanty sociálneho rozvoja: Sociálna ekonomika ako priestor podpory európskeho občianstva“ (2013) Dostupné na http://www.ef.umb.sk/dsr_2013/pdf/Vereš.pdf

3 Community Planning Toolkit. Community Places. 2014. Dostupné na <https://www.communityplanningtoolkit.org/sites/default/files/CommunityPlanningUpdate.pdf#page=3>

4 Skříčková, Z. et al. 2009. „Metodiky pro plánování sociálních služeb. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.“ Dostupné na https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodika_obecna.pdf/4d8a3004-0ff5-ee75-74df-c493f6f64132

Komunitné plánovanie sociálnych služieb predstavuje proces, ktorý **mapuje miestne potreby sociálnych služieb a porovnáva ich s existujúcimi zdrojmi.**⁵ Ide teda o využitie strategického plánovania v sociálnej sfére.⁶

Na Slovensku má byť výsledkom dokument, ktorý načrtne poskytovanie sociálnych služieb na úrovni samospráv (komunitný plán sociálnych služieb) alebo krajov (konceptcia rozvoja sociálnych služieb) tak, aby zodpovedal potrebám jednotlivých skupín občanov a bol v súlade s miestnymi špecifikami. Majú v ňom byť určené krátkodobé i strednododobé ciele a priority v sociálnej oblasti, a tiež definované opatrenia smerujúce k dosiahnutiu vízie rozvoja sociálnych služieb.

Plán má byť vypracovaný a schválený na základe aktuálne platných **Národných priorít rozvoja sociálnych služieb** (ďalej aj ako „Národné priority“). Národné priority predstavujú nástroj štátnej politiky, ktorým sa prezentujú východiskové systémové/dlhodobé záujmy, úlohy a podporné opatrenia vlády v oblasti sociálnych služieb.

Podľa zákona o sociálnych službách má plán obsahovať:

- analýzu poskytovaných sociálnych služieb;
- analýzu požiadaviek prijímateľov sociálnych služieb a ďalších obyvateľov;
- analýzu demografických údajov a sociálnej situácie;
- určenie cieľov a priorít rozvoja sociálnych služieb;
- časový plán realizácie komunitného plánu sociálnych služieb;
- spôsob každoročného vyhodnocovania plnenia;
- podmienky a spôsob zmeny a aktualizácie KPSS.

5 Matoušek, Oldřich, a Kristina Koldinská. 2007. „1.1 Účel a Definice sociálních služeb.“ V: Sociální služby, 183s. Praha: Portál

6 Janigová, E. Bednárová, V. 2010. „Komunitné plánovanie v Dolnom Kubíne“. V: Kamánová, I. Markovič, D. (eds.) 2010. „Komunitné plánovanie sociálnych služieb v Ružomberku“. Zborník z vedeckej konferencie Komunitné plánovanie sociálnych služieb v Ružomberku, VERBUM, dostupné na https://www.prohuman.sk/files/komunitne_planovanie_socialnych_sluziebRK.pdf

Proces komunitného plánovania sa dá rozdeliť do štyroch základných etáp, v rámci ktorých sa uskutočňujú konkrétne aktivity (viď schému 1 a časť „8 Ako postupovať“).

V prvom rade má dôjsť k **zmapovaniu situácie a nastaveniu procesov**. Myslí sa tým audit dát, ktoré sa zbierajú a ktoré chýbajú, identifikovanie zainteresovaných aktérov (prijímateľov SS, poskytovateľov SS a pod.), nastavenie metodológie a príprava plánu participácie.

Následne sa v druhom kroku **uskutočňuje samotné plánovanie**. To pozostáva zo zberu dát (získavanie informácií o aktuálnej ponuke a dopyte po SS, sociodemografické dáta a pod.) a aktívneho zapájania zainteresovaných aktérov i širokej verejnosti.

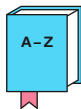
V treťom kroku majú **vyhodnotiť zozbierané dáta**. Možno pristúpiť k SWOT analýze a po kvantitatívnej analýze napríklad k deskriptívnej štatistike. Strategická časť by mala reflektovať zistenia analýzy v čo najväčšej možnej miere. Všetky priority a aktivity majú mať presne určené obdobie realizácie, ktoré bude možno odsledovať.

Keďže komunitné plánovanie predstavuje otvorený proces, **nekončí sa vypracovaním samotného plánu**. Malo by neustále zisťovať aktuálne potreby a hľadať najlepšie riešenia.⁷ To predpokladá aj zákon, ktorý medzi povinné časti dokumentu o.i. zaraďuje spôsob každoročného vyhodnocovania plnenia, podmienky zmien aj aktualizácie.

7 Majeriková, D. 2010. „Príhovor“ V: Kamanová, I. Markovič, D. (eds.) 2010. „Komunitné plánovanie sociálnych služieb v Ružomberku.“ Zborník z vedeckej konferencie Komunitné plánovanie sociálnych služieb v Ružomberku., VERBUM, dostupné na https://www.prohومان.sk/files/komunitne_planovanie_socialnych_sluziebRK.pdf

Schéma 1: **Etapy komunitného plánovania**





- **Formy sociálnych služieb:** podľa zákona o sociálnych službách môžu byť služby ambulantné, terénne, pobytové alebo v inej forme v závislosti od nepriaznivej sociálnej situácie a prostredia, v ktorom sa fyzická osoba zdržiava. Ich prevedenie je zadefinované v § 13. Ambulantná forma sociálnej služby (ďalej aj ako „ambulantná sociálna služba“) sa poskytuje fyzickej osobe, ktorá dochádza, je sprevádzaná alebo je dopravovaná do miesta poskytovania služby. Miestom poskytovania sociálnej služby môže byť aj zariadenie. Terénna forma sociálnej služby sa poskytuje fyzickej osobe v jej prirodzenom sociálnom prostredí alebo v jej domácom prostredí. Pobytová forma sociálnej služby v zariadení (ďalej aj ako „pobytová sociálna služba“) sa poskytuje, ak je súčasťou sociálnej služby ubytovanie. Poskytuje sa ako celoročná alebo ako týždenná služba. Sociálnu službu možno poskytovať aj inou formou, ak je to účelné – najmä telefonicky alebo s použitím telekomunikačných technológií. Poskytovanie terénnej formy sociálnej služby alebo ambulantnej sociálnej služby má prednosť pred pobytovou sociálnou službou.

- **Druhy sociálnych služieb:** zákon o sociálnych službách zaraďuje medzi ich druhy služby krízovej intervencie (terénna sociálna služba či služby poskytované v zariadeniach); sociálne služby na podporu rodiny s deťmi (napr. pomoc pri osobnej starostlivosti o dieťa či služba na podporu zosúladovania rodinného a pracovného života); sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku (napr. domáca opatrovateľská služba či prepravná služba); sociálne služby s použitím telekomunikačných technológií (napr. monitorovanie a signalizácia potreby pomoci) a podporné služby (napr. odľahčovacia služba či podpora samostatného bývania).

Uvedené druhy sociálnych služieb možno kombinovať podľa potrieb prijímateľov sociálnych služieb (klientov).

- **Cieľové skupiny:** skupiny obyvateľov, ktoré sa nachádzajú v nepriaznivej životnej situácii, krízovej sociálnej situácii, sú sociálne vylúčené alebo sú ohrozené sociálnym vylúčením.⁸ Cieľovou skupinou sú taktiež osoby, ktoré využívajú – alebo by mohli využívať – sociálne služby, ak by ich obec zabezpečovala. Určenie cieľových skupín musí vychádzať zo zváženia aktuálnej situácie v tej-ktorej samospráve (je potrebné zamerať sa na osamelých občanov bez prístrešia, dysfunkčné rodiny s deťmi alebo na občanov z marginalizovaných komunit?).

8 Janigová, E. Bednárová, V. 2010. „Komunitné plánovanie v Dolnom Kubíne“. V: Kamánová, I. Markovič, D. 2010. „Komunitné plánovanie sociálnych služieb v Ružomberku“ Zborník z vedeckej konferencie Komunitné plánovanie sociálnych služieb v Ružomberku., VERBUM, dostupné na https://www.prohuman.sk/files/komunitne_planovanie_socialnych_sluziebRK.pdf

6 Výhody participatívneho procesu

Zisťovanie požiadaviek prijímateľov sociálnych služieb a ďalších obyvateľov ukladá samosprávam zákon. Tento postup so sebou prináša viaceré výhody. Medzi ne patrí:

- **získanie informácií priamo od dotknutých aktérov** (bezprostredné postrehy) – verejnosť má často poznatky, ku ktorým sa nedá dostať „od stola“;
- **zefektívnenie plánovania a zvyšovanie šance prijatia výstupov užívateľmi** – aktívnym zapájaním verejnosti možno predísť konfliktom, ktoré sú časovo náročné na vyriešenie (otvorená komunikácia pomáha získať včas informácie o možných bodoch sporu);
- **dôraz na inklúziu** všetkých skupín obyvateľstva;
- participácia – a s ňou spájané **vzdelávanie (osveta) verejnosti** – vedie v dlhodobom horizonte k zvýšenému záujmu o veci verejné;
- **zvyšovanie informovanosti** verejnosti o procese tvorby KPSS;
- **zvyšovanie legitimacy** KPSS;
- participácia môže **viesť k inovatívnym politikám**.

Pri nastavení participatívneho procesu je hneď na začiatku potrebné **určiť správnu mieru zapojenia verejnosti a otvorene komunikovať**.

Malo by sa rozlišovať medzi otázkami, ktoré môžu byť riešené s verejnosťou a tými, ktoré musia byť zodpovedané odborníkmi. Tým sa však neznižuje dôležitosť zapojenia verejnosti – tá môže napríklad priniesť dôležité informácie z praxe.

Samosprávy musia myslieť participáciu vážne. V opačnom prípade je to strata času obyvateľov aj realizátorov komunitného plánovania. Zisťovania by teda mali byť reflektované v nastavovaní sociálnych služieb.¹ Aj dnes sa často potvrdzuje, že participácia umožňuje držiteľom moci tvrdiť, že zväžili názor všetkých zainteresovaných strán, no v skutočnosti z nej profitujú len niektorí a status quo sa nemení.² Tomu je potrebné predchádzať. Kľúčom k úspechu je nielen **zapojenie aktérov čo najskôr, ako sa dá, ale tiež udržanie participácie čo najdlhšie, ako sa dá.**³

Oblasti, do ktorých je verejnosť priamo zapojená, musia byť riadne odkomunikované. Ak sa to nepodarí, celý proces môže byť kontraproduktívny. Riskuje sa totiž sklamanie verejnosti nielen v daný projekt, ale aj v procesy participácie ako také.⁴

Pre správne nastavenie participačného procesu je nutné myslieť na viaceré faktory, a síce na:

- **reprezentatívnosť** – účastníci participatívneho procesu by sa mali približovať reprezentatívnej vzorke dotknutej populácie, aby boli v procese čo najreálnejšie zastúpené postoje verejnosti;
- **nezaujatosť** – nie je vhodné zahrnúť verejnosť do procesu tvorby rozhodnutí a presadzovať pri tom nejaký konkrétny výsledok.

1 Ako uvádza Arstein, participácia sa bez prerozdelenia moci stáva pre občanov prázdny a frustrujúcim procesom. Pre viac informácií viď: Arnstein, R. S. 1969. „A Ladder Of Citizen Participation, Journal of the American Institute of Planners.” 35:4, Str.: 216-224

2 Prachárová, V. 2019. „Stratégia participatívneho plánovania verejných priestranstiev”, Inštitút pre dobre spravovanú spoločnosť, dostupné na <https://www.governance.sk/wp-content/uploads/2019/09/Strategia-participativneho-planovania.pdf>

3 Rocha, E. 1997. „A ladder of empowerment”, Journal of Planning Education and Research, 17, Str.: 31-44

4 Prachárová, V. 2019. „Stratégia participatívneho plánovania verejných priestranstiev”, Inštitút pre dobre spravovanú spoločnosť, dostupné na <https://www.governance.sk/wp-content/uploads/2019/09/Strategia-participativneho-planovania.pdf>

Facilitátori procesu by mali byť nezávislí a v ideálnom prípade vybrať mimo prostredia úradu;

- **jasné zadefinovanie povahy a rozsahu participácie** – účastníci aj široká verejnosť by mali vedieť, aké nástroje budú pri procese využité, čo bude jeho výstupom a ako bude tento výstup použitý;
- **skoré zapojenie** – verejnosť by mala byť do procesu zapojená čo najskôr, určite však pred „nalinajkovaním“ alternatív výsledkov;
- **transparentnosť** – účastníci participatívneho procesu, ako aj široká verejnosť by mali byť priebežne informovaní o tom, čo sa deje a ako sa prijímajú rozhodnutia;
- **prístup k zdrojom** – aby boli rozhodnutia účastníkov participatívneho procesu informované, je potrebné zabezpečiť pre nich prístup k odborníkom, materiálne zdroje (v závislosti od využívaného participatívneho nástroja) a dostatok času;
- **dôležitosť zapojenia prijímateľov a poskytovateľov SS** – práve prijímatelia (resp. ich blízki) zažívajú na vlastnej koži kvalitu SS. Je teda dôležité zisťovať ich pohľad, záujmy a potreby. Na druhej strane, poskytovatelia majú často hlboký vhľad do toho, ako služby fungujú v praxi a poznajú organizačné procesy i dopyt;
- **skutočný dopad na rozhodnutie** – výstupy z participatívneho procesu sa musia odraziť v konečných rozhodnutiach. Inak celý proces stráca zmysel.

7 Ako nerobiť KPSS

Každá samospráva má predložiť zastupiteľstvu návrh komunitného plánu do šiestich mesiacov od zverejnenia Národných priorít. Je pritom jedno, či má 500 alebo 50-tisíc obyvateľov. Analýza komunitných plánov v 30 najväčších samosprávach ukázala niekoľko problémov, ktorých je vhodné vyvarovať sa:

- **Príprava KPSS sa odkladá a nevenuje sa jej dostatočná pozornosť.** Mnoho samospráv potom nesplní zákonom stanovenú povinnosť a nestihne predložiť zastupiteľstvu návrh komunitného plánu v stanovenej lehote.
- Je legitímne uvažovať o poverení tretej strany (výskumnej agentúry, neziskovej organizácie alebo konzultačnej firmy) prípravou KPSS. Tento postup však **automaticky nemusí priniesť kvalitný výstup**, ktorý bude použiteľný pre potreby plánovania sociálnych služieb.
- Mnohé samosprávy považujú KPSS (len) za **splnenie si formálnych povinností**. To sa zvyčajne odrazí na kvalite zberu dát a ich analýze. V takomto prípade hrozí, že dokument neprinesie poznanie kľúčové pre plánovanie sociálnych služieb.
- Častým negatívnym javom je využívanie dotazníkového zisťovania, ktoré **nerozlišuje medzi širokou verejnosťou, prijímateľmi sociálnych služieb a ich poskytovateľmi**. Každá s týchto skupín je špecifická, čo nevyhnutne znamená potrebu iných typov otázok, prípadne aj formy distribúcie dotazníka.
- **Nespoliehať sa iba na kvantitatívne dáta** (štatistické údaje). Kvalitatívne dáta získané z rozhovorov, fokusových alebo pracovných skupín sú rovnako dôležité a prinášajú iný typ poznania o danej téme.

8 Ako postupovať?

Aktivity komunitného plánovania sú ovplyvnené personálnymi a finančnými zdrojmi, aktuálnou situáciou a miestnymi špecifikami tej-ktorej samosprávy. Každé plánovanie je svojim spôsobom originálne. Existujú však základné postupy, ktoré môžu zvýšiť kvalitu procesu. Odporúčame uskutočniť týchto 17 krokov:

- I. určenie členov tímu a zabezpečenie financií
- II. vypracovanie dátovej mapy (audit dát)
- III. mapovanie aktérov komunitného plánovania
- IV. výber metód
- V. príprava plánu participácie – časová os
- VI. príprava plánu komunikácie s verejnosťou
- VII. prezentácia plánu pred zamestnancami a vedením samosprávy
- VIII. zber štatistických dát
- IX. uskutočnenie dotazníkového prieskumu
- X. uskutočnenie výskumných rozhovorov / pracovných skupín so zástupcami cieľových skupín
- XI. uskutočnenie fokusových skupín so zástupcami cieľových skupín
- XII. vytvorenie pocitových máp so zástupcami cieľových skupín
- XIII. spracovanie analytickej časti komunitného plánu sociálnych služieb
- XIV. verejné prezentácie zistení a priestor na spätnú väzbu
- XV. strategická časť – hľadanie priorít
- XVI. legislatívne ukotvenie tvorby a implementácie KPSS
- XVII. vyhodnocovanie plnenia a aktualizovanie

I. Určenie členov tímu a zabezpečenie financií

Ak KPSS vzniká **priamo na obecnom úrade, jadrom tímu by mali byť zamestnanci oddelenia sociálnych vecí**. Jeden z nich – najlepšie vedúci – by mal zodpovedať za priebeh a koordináciu plánovania. Výhodou poverenia zamestnancov úradu je, že poznajú úradný systém i procesy a majú ľahší prístup k predstaviteľom samosprávy a jej zamestnancom. Nevýhodou môže byť nedostatočný odstup či nekritické vnímanie existujúceho stavu.

Ak sa samospráva dohodne **na spolupráci s externým dodávateľom (napríklad neziskovou organizáciou pôsobiaceou v oblasti sociálnych vecí), malo by byť** písomne jasne stanovené, aké činnosti a v akom rozsahu bude dodávateľ zabezpečovať. Mala by tiež byť špecifikovaná úloha obce, jej podiel na realizácii komunitného plánovania a zapojenie zamestnancov oddelenia sociálnych vecí (minimálne vo forme konzultácií).¹

Keďže komunitný plán využíva rôznorodé dáta (presahy z oblasti sociálnych služieb smerujú k regionálnemu rozvoju, školstvu, zdravotníctvu a pod.), v každej z alternatív je potrebné zabezpečiť **súčinnosť všetkých oddelení úradu**.

KPSS je dokument na štyri roky, jeho príprava by sa teda mala plánovať **nielen z hľadiska ľudských, ale aj finančných zdrojov vyčlenených v rozpočte samosprávy**. Vhodné je aj preskúmať možnosti financovania z iných zdrojov – napríklad dotačných programov ministerstiev a nadačných fondov, Európskeho sociálneho fondu či iných grantových výziev.

Podpora zo strany samosprávy nemusí byť len finančná. Pomáha, ak dá k dispozícii priestory na uskutočnenie fokusových skupín či verejných prezentácií. Rovnako môže pomôcť zabezpečenie tlače dotaz-

¹ Viď aj: Ministerstvo práce a sociálnych vecí ČR. „Ako začať proces komunitného plánovania sociálnych služieb“, dostupné na <https://www.mpsv.cz/web/cz/jak-zahajit-proces-komunitniho-planovani-socialnich-sluzeb>

níkov, poskytnutie zberných urien či umožnenie informovania o priebehu KP cez oficiálnu webstránku a profily samosprávy na sociálnych sieťach.

Hneď po zostavení tímu by malo dôjsť k **zmapovaniu prebiehajúcich samosprávnych projektov**. V niektorých prípadoch môže dôjsť k plynulému nadviazaniu na iné aktivity, v prípade spoločných zámerov aj k prepojeniu personálnych a finančných kapacít. Takýto postup je dôležitý aj kvôli zamedzeniu opakujúcich sa prieskumov s podobnými otázkami – verejnosť môže mať problém s ďalším zapojením sa.



- Nedostatočné ľudské a finančné zdroje.
- Nesprávne pochopenie participácie zo strany vedenia samosprávy. Jedným z najväčších rizík je vnímanie participatívneho procesu ako prostriedku priamej demokracie. Samosprávy si musia byť vedomé toho, že konečné rozhodnutie je na nich. Oni nesú zodpovednosť za výslednú podobu sociálnych služieb. Mali by však v adekvátnej miere zohľadniť názor, požiadavky a prania dotknutých aktérov.



- Ešte pred spustením komunitného plánovania by mala riadiaca skupina so samosprávou uzavrieť dohodu o využití výstupov. Súčasťou dohody by malo byť stanovenie intenzity a načasovania zapojenia prijímateľov a poskytovateľov SS aj širokej verejnosti.
- Je dôležité určiť zamestnanca zodpovedného za celý proces komunitného plánovania.
- Je vhodné, aby bola riadiaca skupina predstavená verejnosti ešte pred spustením komunitného plánovania a aby poskytla na seba kontakt (telefonický, e-mailový a pod.).

- V smernici obce by mala byť upravená povinnosť spolupráce jej zamestnancov pri tvorbe KPSS (pozri časť „XVI. Legislatívne ukotvenie tvorby a implementácie KPSS“).



- BRATISLAVA-KARLOVA VES – hneď v úvode komunitného plánovania riadiaca skupina predstavila celý proces zamestnancom miestneho úradu. Aj vďaka tomu sa podarilo dohodnúť spoluprácu so školským oddelením. Všetkým rodičom s deťmi v školách a škôlkach v zriaďovateľskej pôsobnosti mestskej časti prišiel e-mail s informáciou o komunitnom plánovaní vrátane odkazu na dotazník. V každej škole bola umiestnená urna na vyplnené dotazníky, ktoré boli prílohou Karloveských novín.
- TŘEBÍČ (ČESKÁ REPUBLIKA) – hladký priebeh procesu plánovania sociálnych služieb môže zabezpečiť prepojenie s už existujúcimi komunitnými projektmi. V Třebíči sa komunitné plánovanie sociálnych služieb začalo rozvíjať ako súčasť projektu Medzinárodnej zdravotníckej organizácie (WHO) „Zdravé mesto“. Mesto tak mohlo ľahko využiť už nadviazané vzťahy s mnohými organizáciami či poskytovateľmi sociálnych služieb, a tiež skúsenosti zo spolupráce radnice s verejnosťou.

II. Vypracovanie dátovej mapy (audit dát)

Pred začiatkom práce na analytickej časti je potrebné **vyhodnotiť, aké informácie sú k dispozícii a aké chýbajú**. Podľa toho sa totiž nastavujú aktivity, metodológia a časová os plánovania.

Nastavenie systematického zberu dát (nielen) zo sociálnej oblasti (o klientoch, potenciálnych klientoch, demografickom vývoji, úrovni

vyplácania sociálnych dávok či ponuke a dopyte po sociálnych službách) a nastavenie ich zdieľania medzi oddeleniami je kľúčové nielen pre tvorbu KPSS, ale aj pre hodnotenie plnenia stanovených cieľov.

Úradníci a úradníčky však bývajú v zložitej situácii, keďže pre množstvo agendy nemajú kapacitu systematicky zbierať dáta. Ak tak robia, zvyčajne ide o ich nadprácu. Je preto dôležité, aby aj vedúci zamestnanci – vrátane prednostu, či prednostky – začali vnímať analytiku ako prioritu a urobili z nej bežnú súčasť pracovnej náplne na úrade.

Ak na komunitnom plánovaní pracuje väčší tím alebo je pravdepodobné, že sa časom zmení jeho zloženie, je vhodné vytvoriť tabuľku dát s nasledovnými údajmi v stĺpcoch:

- **kategória dát** – hrubá kategória dát;
- **subkategória dát** – podkategória dát;
- **tagy** – akékoľvek tagy (označenie), ktoré dávajú zmysel v súvislosti s datasetom;
- **majiteľ/zverejňovateľ** dát – kto je majiteľom, resp. zverejňovateľom dát;
- **opis dát** – stručný opis dát tak, aby ich bolo možné od seba odlišovať;
- **formát dát** – štruktúrované (csv., xlsx.), semištruktúrované, neštruktúrované (pdf., jpeg.);
- **časové obdobie** – k akému dátumu sú dáta zozbierané a aktuálne;
- **zásahy do datasetov** – dynamické (pravidelne sa aktualizujú), semi-dynamicke (aktualizujú sa sporadicky) a statické (nemenia sa) datasety;
- **prístupnosť** – zadarmo, nutná registrácia, za poplatok a pod.;
- **zdroj dát** – link, adresa.



- Ak sa dataset využíva len jednorázovo, môže jeho vytvorenie predstavovať pre úrad vysoké vstupné náklady (časové a personálne kapacity) a nízke využitie v budúcnosti.



- Je dôležité preverovať aktuálnosť dát, inak môže dôjsť k nepresným zisteniam a chybným záverom.
- Okrem zabezpečenia súčinnosti medzi zamestnancami samosprávy je potrebné zabezpečiť aj technické riešenie zdieľania informácií (napr. využívaním cloudov).
- Využiť audit dát na identifikovanie takých, ktoré úrad bežne nezbera, ale boli by užitočné. Súčasťou auditu by malo byť aj nastavenie postupov ich zberu.

III. Mapovanie aktérov komunitného plánovania

Zámerom každého tvorca KPSS musí byť **zapojenie všetkých relevantných aktérov spôsobom, ktorý nevylúči žiadneho z nich**. Pri komunitnom plánovaní ide o päť typov aktérov: a) zadávateľa SS (predstavitelia miestnej samosprávy), b) poskytovateľa SS, c) prijímateľa SS, d) široká verejnosť, e) odborná verejnosť (viď schému 2).

Nie je ničím nezvyčajným, že aktéri komunitného plánovania spolu nesúhlasia. Niekedy majú dokonca protichodné záujmy, čo môže viesť k spomaľovaniu procesov. Napriek tomu je potrebné zisťovať ich názor, požiadavky a sporné momenty postupne riešiť – najlepšie v otvorenej diskusii s prihliadnutím na verejný záujem a ochranu zraniteľných skupín.

Opis typov aktérov:

Zadávatelia SS (predstavitelia miestnej samosprávy)

V pozícii zadávateľa treba rozlišovať medzi vedením samosprávy a zamestnancami SS. Medzi zadávateľov patria:

- poslanci a poslankyne komisie, ktorá má v agende sociálne veci;
- vedúci predstaviteľ obecného úradu (pozri časť „VII. Prezentácia plánu pred zamestnancami a vedením samosprávy“);
- sociálni pracovníci a pracovníčky samosprávy.

Poskytovatelia SS

- verejní aj neverejní poskytovatelia;
- poskytovatelia SS, ktorých zriaďuje miestna samospráva, a tiež poskytovatelia SS, ktorých samospráva nezriaďuje, ale občania obce od nich prijímajú alebo by mohli prijímať SS.

Prijímatelia SS

- všetci prijímatelia SS – inštitucionalizovaní aj ľudia žijúci vo svojich domácnostiach.

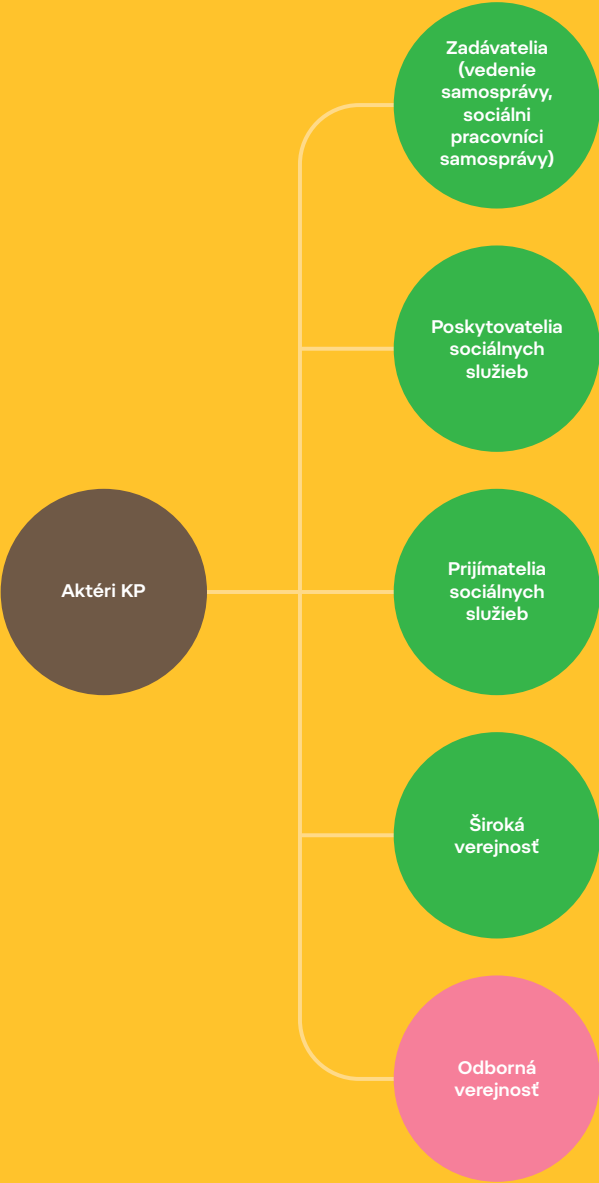
Široká verejnosť

- obyvatelia samosprávy so špecifickým dôrazom na skupiny, ktoré častejšie využívajú SS – seniori, rodičia s maloletými deťmi, ľudia so zdravotným postihnutím, rodiny prijímateľov SS.

Odborná verejnosť

- napríklad akademická obec či odborníci na prácu s mládežou, ľuďmi bez domova a pod.

Schéma 2: Aktéri v rámci komunitného plánovania sociálnych služieb



Zdroj: autori



- Najmä v počiatočnej fáze prípravy KPSS je možné očakávať nízky záujem relevantných aktérov a ich neochotu zapojenia sa do procesu.
- Niektorí aktéri sa môžu zapájať výrazne viac ako ostatní. Malá časť tzv. hlučných aktérov tak môže „prekričať“ väčšiu, no tichšiu skupinu.
- Rizikom môže byť aj situácia, keď sa nepodarí dostatočne vyriešiť spory medzi aktérmi. V najhoršom prípade to môže viesť k neprijatiu navrhovaného riešenia niektorými účastníkmi.



- Pomoc odbornej verejnosti je vhodná najmä v prípade, ak sa do tvorby KPSS nepodarí dostatočne zapojiť niektorú z dôležitých skupín aktérov. Vtedy odporúčame osloviť odborníkov – napríklad takých, ktorí pracujú s mládežou, ľuďmi bez domova, ľuďmi s ťažkým zdravotným postihnutím alebo ľuďmi s psychickými poruchami.
- Prijímateľov SS je vhodné rozdeliť podľa základných sociálnych skupín (cieľové skupiny), a to do kategórií: deti a mládež; rodina; obyvatelia v postproduktívnom veku (nad 65 rokov); občania so zdravotným postihnutím a ich rodiny; osoby ohrozené týraním a zneužívaním; ľudia bez domova; náhradné rodiny; sociálne nepripravení jednotlivci, ľudia závislí od návykových látok; jednotlivci po výkone trestu; nezamestnaní; utečenci, žiadatelia o azyl, azylanti.² Do procesu komunitného

2 Kamanová, I. 2010. „Proces komunitného plánovania a sociálne služby“. V: Kamanová, I. Markovič, D. 2010. „Komunitné plánovanie sociálnych služieb v Ružomberku“ Zborník z vedeckej konferencie Komunitné plánovanie sociálnych služieb v Ružomberku., VERBUM, dostupné na https://www.prohuman.sk/files/komunitne_planovanie_socialnych_sluziebRK.pdf

plánovania by mali byť zapojení predstavitelia všetkých vyššie uvedených skupín. Skupiny je možné kombinovať.

- Keď sa v počiatočnej etape mapujú kľúčoví aktéri, mali by sa zároveň identifikovať možné konfliktné body. Realizátori komunitného plánovania a facilitátori diskusií by mali s týmito informáciami pracovať. Rovnako je potrebné neustále informovanie aktérov KP o jeho priebehu, vysvetľovanie postupov a zber spätnej väzby. Takto sa minimalizuje možnosť, že dôjde k šíreniu skreslených informácií vedúcich k eskalácii napätia.³

IV. Výber metód

Postupy zapojenia verejnosti sú vždy ovplyvnené časovými, finančnými a personálnymi možnosťami samosprávy.

Je potrebné, aby komunitné plánovanie uskutočnili odborne pripravené osoby a aby boli zaškolení všetci relevantní zamestnanci samosprávy (viď časť „VII. Prezentácia plánu pred zamestnancami a vedením samosprávy“). Častokrát je práve ich súčinnosť dôležitá pre hladký priebeh komunitného plánovania – musia poskytnúť dáta týkajúce sa niektorej sociálnej oblasti či pomáhať s riešením rôznych povolení. Dotknutí zamestnanci by mali byť preto stotožnení s cieľmi komunitného plánovania a rozumieť tomu, aký má prínos (aj) pre ich prácu.

3 Prachárová, V. 2019. „Zapojenie verejnosti do plánovania verejných priestranstiev – krok za krokom – Metodická príručka“ Inštitút pre dobre spravovanú spoločnosť, dostupné na <https://www.governance.sk/wp-content/uploads/2019/09/Participacia-metodicka-prirucka.pdf>

Čo sa týka samotného priebehu, malo by sa postupovať systémom tzv. **presýpacích hodín**.⁴ Najskôr by sa mal zapojiť čo najväčší počet aktérov s cieľom získať dáta. Tie by mali byť následne sprecizované a spracované v menších pracovných skupinách s expertmi. Zapojenie odborníkov je nevyhnutné preto, aby sa prijímali kvalifikované rozhodnutia. Musia vychádzať zo zistení o problémoch, ktoré verejnosť pokladá za páľčivé. Na záver by experti mali iniciovať získavanie spätnej väzby k navrhovaným riešeniam – opäť od veľkého počtu užívateľov.

Pred rozhodnutím, ako postupovať pri zbere informácií od aktérov KP, je dôležité odpovedať si na tri základné otázky:

- Aký je cieľ zberu? Čo chcete zistiť?
- Koľko času máte na zber dát?
- Koľko času máte na analýzu dát?

Pri **dotazníkovom prieskume** je možné zistiť **prevládajúce trendy medzi respondentmi** (v prípade reprezentatívnej vzorky aj v rámci samosprávy). Treba však počítať so zdržaním súvisiacim s distribúciou otázok. Získané informácie majú tiež svoje limity. V prípade uzavretých dotazníkov nie je možné zistiť, prečo respondent odpovedal tak, ako odpovedal a nezískame ani hlbšie poznanie o jeho potrebách.

To sa podarí, ak si zvolíme **pološtruktúrované rozhovory**. Tie sú však časovo náročnejšie na spracovanie a analýzu dát. Navyše, z dôvodu relatívne malej vzorky je len ťažko možné zachytiť trendy.

Pri **fokusových skupinách** zostáva problémom časová náročnosť pri vyhotovovaní a vyhodnocovaní záznamu. Výhodou však býva získanie **rôznych uhlov pohľadu** (aj vďaka interakcii účastníkov).

4 Vid' aj Münster, S., Georagi, Ch., Heijne, K., Klamert, K., Noennig, R., J., Pump, M., Stelzle, B., van der Meer, H. 2017. „How to involve inhabitants in urban design planning by using digital tools? An overview on a state of the art, key challenges and digital tools? An overview on a state of the art, key challenges and promising approaches“, *Procedia Computer Science* 112 (2017), Elsevier B.V., Str. 2391-2405

Rovnako sa môžu použiť alternatívne spôsoby zberu dát (napríklad pocitové mapy, viď časť „XII. Vytvorenie pocitových máp so zástupcami cieľových skupín“) či kombinácia metód.

Pri rozhodovaní o metódach treba ďalej zvážiť (1) bariéry na zapojenie aktérov KP (napr. pri online dotazníku sú potrebné základné technické zručnosti a prístup na internet) a (2) náklady, ktoré sú so spôsobmi zberu dát spojené (napr. prenájom miestnosti a zabezpečenie občerstvenia pri fokusových skupinách).

Zistenia a navrhované riešenia vypracované expertnou skupinou je vhodné prezentovať aktérom komunitného plánovania, otvoriť k nim diskusiu a priestor na spätnú väzbu. Môže ísť o stretnutie v skupinách či verejnú prezentáciu.

Je potrebné myslieť na to, že niektoré rozhodnutia riadiacej skupiny o spôsobe zapojenia aktérov komunitného plánovania vedia „zadusiť“ celý proces.⁵ Najmä spôsob, akým sú facilitované fokusové skupiny, či spôsob, akým sú vedené verejné stretnutia, vie buď oslabiť alebo posilniť vplyv zapojených osôb na výsledné výstupy. Ako príklad môžu slúžiť tzv. hluční aktéri, ktorí majú snahu dominovať v diskusii, alebo profesionálne záujmové skupiny s prepracovanými analýzami. Viacerí účastníci môžu zostať demotivovaní a nezapoja sa do diskusie. Riešením je kvalitná príprava stretnutí a nastavenie presných pravidiel.



- Nízka miera návratnosti dotazníkov.
- Kontaktné údaje v databáze vyššieho územného celku nemusia byť aktuálne.

5 Burby, R.J. 2003. „Making Plans that Matter: Citizen Involvement and Government Action“, Journal of the American Planning Association 69(1), Str. 33–49

Tabuľka 1: **Prehľad základných metód**

Metóda	Cieľ zberu dát	Trvanie zberu dát	Trvanie spracovania a analýzy dát
Dotazníkový prieskum	zistiť trendy	dlhší čas (cca 5-7 dní)	kratší čas (v prípade online dotazníkov môžu byť výsledky hneď; pri papierových si treba vyhradiť pár hodín na zápis a kvantitatívnu analýzu)
Pološtruktúrované rozhovory	získať hlbší vhľad do problematiky	kratší čas (nie dlhšie ako hodinu a pol)	dlhší čas (prepis rozhovorov a následná analýza zaberie pár dní)
Fokusové skupiny	zistiť vnímanie problematiky z viacerých uhlov pohľadu	kratší čas (nie dlhšie ako dve hodiny)	dlhší čas (prepis stretnutí a následná analýza zaberie pár dní)

Zdroj: autori



- Je vhodné uvažovať o rôznych formách zapojenia aktérov a zohľadniť to, že niektoré nástroje na participáciu môžu vyhovovať len úzkej skupine. Preto treba zvážiť nielen elektronické (anketa, dotazník), ale aj analógové formy využitia jednotlivých nástrojov (napr. papierové dotazníky) a zohľadniť to pri miestach zberu dát.
- V dlhodobom horizonte by sa mohol osvedčiť systematický zber dát o poskytovateľoch sociálnych služieb a ich následné zverejňovanie v tzv. otvorenom formáte pre výskumné účely.
- Pre zabezpečenie kvalitného zberu dát by malo 1) samotnému zberu informácií predchádzať vytvorenie plánu zapojenia aktérov komunitného plánovania a plánu využitia metód – prihliadajúc na personálne, časové a finančné zdroje, 2) dôjsť k využitiu kvantitatívnych aj kvalitatívnych metód pre identifikáciu existujúcich trendov a hlbšie rozobratie skúmaných oblastí, 3) byť zabezpečené dodržiavanie štandardných vedeckých metód, objektívne spracovanie a vyhodnotenie zozbieraných dát.⁶



- BRATISLAVA-KARLOVA VES – súčasťou komunitného plánovania sociálnych služieb mestskej časti Bratislava-Karlova Ves bolo oslovenie všetkých poskytovateľov SS v Bratislavskom samosprávnom kraji. Emailové adresy a iné kontaktné údaje boli k dispozícii vďaka evidencii župy. Prostredníctvom dotazníkového prieskumu sa zisťovalo, ktoré organizácie/zariadenia majú klientov

6 Prachárová, V. 2019. „Zapojenie verejnosti do plánovania verejných priestranstiev – krok za krokom – Metodická príručka“ Inštitút pre dobre spravovanú spoločnosť, dostupné na <https://www.governance.sk/wp-content/uploads/2019/09/Participacia-metodicka-prirucka.pdf>

zo skúmanej mestskej časti. Následne boli tieto zariadenia dopytované na počet zamestnancov a dobrovoľníkov, a tiež na hodnotenie, či tento počet považujú za dostačujúci, prípadne aké profesie im chýbajú. Zisťovala sa aj dostupnosť MHD; možnosti parkovania; informácie o cieľovej skupine (klientoch), poskytovaných službách a kapacitách zariadenia. Otázky smerovali i na proces umiestnenia klienta, jeho časovú náročnosť, možnosť bezodkladného umiestnenia klienta, ako aj na spoluprácu so samosprávou či inými organizáciami.

V. Príprava plánu participácie – časová os

Pri príprave KPSS je dôležité identifikovať všetky súvisiace aktivity a priradiť im termíny realizácie. Na prípravu KPSS je vhodné vyhradiť minimálne 9 mesiacov (viď schému 3).

Treba dodať, že **participatívny proces by v praxi nemal mať koniec**, skôr by mal predstavovať cyklus. Aj keď sa komunitný plán už realizuje, prijímatelia SS a široká verejnosť by mali mať možnosť hodnotiť ho a prichádzať s podnetmi na zlepšenie.

Dôležité kroky v príprave plánu participácie:

- Špecifikovať skupiny aktérov (pozri časť „III. Mapovanie aktérov komunitného plánovania“)
- Špecifikovať nástroje a formy zapojenia aktérov do tvorby KPSS (pozri časť „IV. Výber metód“)
- Vytipovať miesta zberu podnetov, ktoré zohľadnia špecifickosť jednotlivých skupín aktérov (pozri časť „IV. Výber metód“)

Schéma 3: Nastavenie časovej osi





- Nedostatok času vyhradeného na uskutočnenie participatívneho procesu a analýzu zozbieraných dát.
- Vyhradiť si dostatok času na jednotlivé aktivity, počítať s časovou rezervou. Treba brať do úvahy, že môže nastať neočakávaná okolnosť (napr. indispozícia kľúčového člena tímu), ktorá spomalí celý proces.



- Je vhodné si určiť, ktoré aktivity možno v rámci časovej osi posúvať (napr. uskutočnenie fokusovej skupiny) a ktoré posúvať nemožno, pretože sú naviazané na špecifický termín (napr. zasadnutie zastupiteľstva, zber dotazníkov na miestnom jarmoku).
- Letné mesiace sú vhodné len na niektoré typy aktivít (zber štatistických dát, nastavovanie metodológie a prípravy plánu participácie). Menej sa hodia na aktivity, ktoré vyžadujú participáciu (napr. workshopy, dotazníkový prieskum).

VI. Príprava plánu komunikácie s verejnosťou

Nevyhnutným základom pre zapojenie aktérov participácie je kvalitná komunikácia celého procesu. Aktéri musia byť predovšetkým včas a presne informovaní o tom, **ako sa bude postupovať a ako sa toho môžu zúčastniť**. Rovnako je potrebné komunikovať zistenia a **navrhované riešenia**, aby mohli aktéri poskytnúť spätnú väzbu. Je dôležité informovať ich aj o spôsobe zapracovania pripomienok a komentárov.

Súčasťou vytvorenia komunikačného plánu by malo byť najmä:

- stanovenie komunikačných kanálov,
- stanovenie frekvencie informovania,

- určenie míľnikov, ktoré musia byť dôsledne odkomunikované (spustenie procesu, verejné stretnutie, iné možnosti na zapojenie verejnosti a pod.).⁷

Komunikačnými kanálmi môžu byť sociálne siete, webstránka komunitného plánovania (či oddelenia sociálnych vecí), webstránka samosprávy, ale aj tradičné médiá ako (miestne) noviny či rozhlasové stanice. Informácie môžu byť šírené aj cez denné centrá, miestne organizácie či kluby, cez distribúciu letákov alebo nalepovanie plagátov a oznamov.

Je potrebné, aby prijímatelia, poskytovatelia i široká verejnosť rozumeli, prečo je ich účasť na procese dôležitá. Mnoho ľudí sa plánovania sociálnych služieb nezúčastňuje, pretože nevedia, ako môže výsledok ovplyvniť ich život.⁸ Súčasťou komunikácie by preto mala byť aj osvetová kampaň, ktorá môže obsahovať aj prehľadné vizualizácie. Tie môžu byť kľúčom ku kvalitnému prevedeniu participatívneho procesu, pretože sú jazykom, ktorému rozumejú všetci zúčastnení – odborníci i laici.⁹



- Online komunikačné kanály sú veľkou pomocou. Umožňujú získavať rýchlu spätnú väzbu a zasiahnuť širokú cieľovú skupinu. Sociálne služby sa však týkajú aj ľudí, ktorí sa v online priestore nepohybujú. Preto je dôležité zamerať sa v rovnakej miere aj na tradičné komunikačné prostriedky.

7 Prachárová, V. 2019. „Zapojenie verejnosti do plánovania verejných priestranstiev – krok za krokom – Metodická príručka“ Inštitút pre dobre spravovanú spoločnosť, dostupné na <https://www.governance.sk/wp-content/uploads/2019/09/Participacia-metodicka-prirucka.pdf>

8 Lowndes, V. (Ed.) 2012. „Citizen participation in South Eastern Europe“, Open Society Foundations: Budapest

9 King, S., Conley, M., Latimer, B., Ferrari, D. 1989. „Co-Design: A Process of Design Participation“, Van Nostrand Reinhold, ISBN-13: 978-0442233334

- Pri výbere komunikačných kanálov je potrebné zvažovať existujúce bariéry pre jednotlivé cieľové skupiny. Seniori zvyčajne získavajú informácie v miestnej tlači či v denných centrách. Na rodičov zas možno cieľiť v rodičovských centrách, škôlkach či školách.
- Počas KP je potrebné informovať verejnosť o prebiehajúcich procesoch, a zároveň vysvetľovať dôležitosť komunitného plánovania a význam účasti jednotlivých aktérov na ňom.
- Ak chceme informovať verejnosť, je vhodné využiť obecné noviny. V prípade poskytovateľov SS sa odporúča poslať oficiálny list podpísaný štatutárom obce alebo prednostom. Pri niektorých prijímateľoch SS je vhodné využiť informačné letáky distribuované v zariadeniach SS.



- BRATISLAVA-KARLOVA VES – v rámci komunitného plánovania sociálnych služieb v mestskej časti Bratislava-Karlova Ves prebiehala komunikácia prostredníctvom webstránok realizátora (Inštitútu SGI) a mestskej časti Bratislava – Karlova Ves. Bol na nich popísaný celý priebeh a fázy plánovania, ako aj možnosti zapojenia sa. Obyvatelia boli informovaní aj prostredníctvom sociálnych sietí (facebooku a instagramu) Inštitútu SGI, Ústavu verejnej politiky¹⁰ a MČ Karlova Ves. Kľúčové fázy plánovania boli odkomunikované cez tlačovú správu, ktorú prebrali lokálne aj celoslovenské médiá. Osvedčila sa spolupráca s Karloveskými novinami. Karlovešťania v nich každý mesiac našli aktuálne informácie o výskume, čiastočných výsledkoch, zaujímavých zisteniach a navrhovaných opatreniach.

¹⁰ Druhý realizátor komunitného plánovania sociálnych služieb v mestskej časti Bratislava-Karlova Ves.

VII. Prezentácia plánu pred zamestnancami a vedením samosprávy

Keďže príprava KPSS nevyhnutne vyžaduje spoluprácu oddelenia sociálnych vecí a ďalších oddelení miestneho úradu, je dôležité priebežne informovať jeho zamestnancov. Zároveň je potrebné prezentovať prácu na KPSS a jeho prínos vedeniu obce a jej poslancom. Včasné a priebežné informovanie môže pomôcť znížiť nedôveru voči KPSS.

Intenzívnejšia pravidelná komunikácia je vhodná s komisiou zastupiteľstva, ktorá má v agende sociálne služby. Táto komisia by tiež mala mať možnosť zapojiť sa do tvorby komunitného plánu, keďže jej členovia – zvolení poslanci a poslankyne obce – môžu mať z povahy svojej funkcie záujem obsahovo prispieť. Jednou z možných foriem zapojenia členov komisie je organizácia fokusovej skupiny (pozri viac v časti „XI. Uskutočnenie fokusových skupín so zástupcami cieľových skupín“), ktorá môže slúžiť na identifikovanie politických priorít poslancov. Rovnako môže byť zdrojom informácií o politickej priechodnosti cieľov a aktivít, ktoré by sa mali objaviť v strategickej časti KPSS.

Vhodná prezentácia by mala obsahovať:

- odkaz na zákonnú povinnosť obce mať KPSS;
- ak obec už KPSS má a pripravuje ďalší na nové obdobie, je vhodné krátko odprezentovať stav plnenia;
- predstavenie cieľov a dôležitosti KPSS pre zabezpečovanie sociálnych služieb v obci;
- predstavenie časového plánu prípravy KPSS.



- V prípade nedostatočnej podpory vedenia miestneho úradu hrozí, že sa zistenia KPSS nepretavia do praxe.



- Priebežné, proaktívne informovanie o práci na KPSS a jeho cieľoch môže pomôcť znížiť nedôveru zamestnancov obecného úradu voči KPSS.
- Na prezentáciu pre zamestnancov je možné využiť iné školenie, na ktorom sa očakáva prítomnosť väčšiny z nich (napr. BOZP). Na prezentáciu pre poslancov a poslankyne je zas vhodné riadne zvolané zastupiteľstvo.
- Ak sa prezentácia nemôže uskutočniť, jednou z možností je neformálne oslovenie vedúcich zamestnancov na spoluprácu pri príprave KPSS.
- Súčasťou prezentácie by mala byť aj diskusia s priestorom na otázky.
- Prezentácia by nemala trvať dlhšie ako 10-15 minút.



- HRADEC KRÁLOVÉ (ČESKÁ REPUBLIKA)¹¹ – proces komunitného plánovania sa na území Královéhradeckého kraja začal už v roku 2001. Hneď na začiatku sa pristúpilo k cielenej intervencii a informovaniu pracovníkov úradu. Vďaka tomu sa o komunitnom plánovaní sociálnych služieb viac diskutovalo a pracovníci porozumeli jeho opodstatneniu. Zjednodušilo to komunikáciu pri získavaní dát medzi oddeleniami.

¹¹ Ministerstvo práce a sociálnych vecí ČR. „Ako začať proces komunitného plánovania sociálnych služieb“, dostupné na <https://www.mpsv.cz/web/cz/jak-zahajit-proces-komunitniho-planovani-socialnich-sluzeb>

VIII. Zber štatistických dát

Kvalitný zber dát je nevyhnutným predpokladom pre vytvorenie komplexnej databázy, ktorá je základom pre vypracovanie KPSS. Základnými údajmi sú demografické dáta, dáta o sociálnom zabezpečení obyvateľov a dáta o výdavkoch na sociálnu oblasť v obci. Zber dát by sa nemal skončiť vypracovaním KPSS.

Základnými zdrojmi dát pre potrebu KPSS sú najmä:

1. dáta zo Sčítania obyvateľov, domov a bytov;
2. dáta zo Štatistického úradu SR o migrácii, počte ľudí s trvalým a prechodným pobytom;
3. dáta o ekonomickej aktivite obyvateľov;
4. informácie o ľuďoch bez domova (počet a štruktúra);
5. informácie o ponuke (dostupné kapacity a formy sociálnych služieb) a dopyte po sociálnych službách;
6. informácie o bezbariérovosti najdôležitejších služieb (miestny úrad, služby, zdravotné stredisko a podobne);
7. informácie o štruktúre obyvateľov so zdravotným znevýhodnením (ŤZP);
8. dáta o sociálnych transferoch z ÚPSVaR;
9. informácie o bytovej politike obce (nájomné aj sociálne byty a krízové bývanie);
10. dáta o kriminalite a priestupkoch z databázy obecnej polície;
11. prehľad o výdavkoch na sociálnu oblasť;
12. prehľad posledných projektov v sociálnej oblasti;
13. informácie o stave zabezpečenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately v obci;
14. informácie o poberateľoch príspevku na opatrovanie a opatrovaných osôb v obci.



- Jeden z dôvodov, prečo mestá a obce nie sú schopné systematicky zbierať dáta, je nedostatok kapacít na oddelení sociálnych vecí, resp. jeho preťaženosť.



- Pre nastavenie spolupráce a zdieľania dát medzi oddeleniami na obecnom úrade je vhodná interná smernica (pozri prílohu „Ukážka úpravy tvorby KPSS cez Internú normu“). Tá môže určiť aj osobu zodpovednú za celý proces – tzv. vlastníka agendy (koordinátora KP).
- Dôležité je tiež nastavenie systému pravidelného aktualizovania dát (napr. polročne) a vytvorenie systému zdieľania dát (napr. prostredníctvom cloudu).

IX. Uskutočnenie dotazníkového prieskumu

Dotazníkový prieskum je kvantitatívna výskumná metóda, ktorá sa používa s cieľom získať od väčšieho množstva respondentov názory, postoje a ich vnímanie javov. Môže mať papierovú alebo online formu.

Výhodou dotazníkového prieskumu je, že umožňuje vyzbierať veľké množstvo dát v pomerne krátkom čase. Tieto údaje však neposkytujú tzv. hĺbkové poznanie. Väčšinou totiž respondenti odpovedajú na „zatvorené otázky“ (napr. áno/nie; súhlasím/nesúhlasím; označenie jednej či viacerých z ponúkaných odpovedí). Rizikom využitia tejto metódy môže byť nízka návratnosť vyplnených dotazníkov, vyplnenie niekoľkých dotazníkov tým istým respondentom či zloženie účastníkov dotazníkového zisťovania, ktoré nereprezentuje pomerné zloženie populácie. To môže skresľovať zozbierané dáta, čo je potrebné zohľadniť pri interpretácii zistení (napr. metodologickou poznámkou a upozornením).

Pri stanovení vhodnej veľkosti vzorky záleží najmä na tom, do akej miery sme ochotní akceptovať riziko, že výsledky nebudú popisovať reálnu situáciu (efekt), ale budú spôsobené chybou v meraní. Pri výbere veľkosti vzorky sa preto musíme rozhodnúť, aká „dôveryhodná“ musí byť, aby výsledky odrážali príslušný základný súbor – populáciu. Štandardom na stanovenie úrovne spoľahlivosti (confidence level) býva hranica 95 %, prípadne 90 %. Táto hranica znamená, že v 95 pokusoch z celkového počtu pokusov 100 budú výsledky zo vzorky presne odrážať základný súbor ako celok. Druhou kategóriou zvažovania je rozptyl, resp. tolerancia chýb (margin of errors), ktorú sme ochotní akceptovať. Bežne stanovená hranica, ktorá predstavuje rozsah, v ktorom sa odpovede populácie môžu líšiť od zvolenej vzorky, je na úrovni 5 %.

Tabuľka 2: **Veľkosť populácie a úroveň spoľahlivosti**

Veľkosť populácie	90 % úroveň spoľahlivosti (5 % tolerancia chýb)	95 % úroveň spoľahlivosti (5 % tolerancia chýb)
100	74	80
500	176	218
1000	215	278
10 000	264	370
100 000	270	383

Zdroj: autori



- Dĺžka dotazníka (počet otázok) môže výrazne ovplyvniť, či a ako veľa z neho respondenti vyplnia. V dotazníku by sa mali nachádzať len otázky, ktoré sú potrebné pre potreby KPSS. Ideálna časová náročnosť na vyplnenie je 8 minút. Každou ďalšou minútou klesá miera odpovedania na otázky.

- Otázky nemusia byť rovnako zrozumiteľné pre všetkých. Preto je vhodné dotazník otestovať na niekoľkých potenciálnych respondentoch.



- Stanovenie vhodnej veľkosti vzorky nie je jednoduché. Odporúčame preto kalkulačky, ktoré sú dostupné na internete, napr. na <https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator>.
- Dotazníky by mali byť distribuované medzi verejnosť. Pre poskytovateľov SS a prijímateľov SS treba pripraviť špecifické dotazníky.
- Je vhodné kombinovať distribúciu elektronickej verzie dotazníka (napr. facebook, webstránka obce) s jeho papierovou formou (vložený v miestnych novinách, poslaný poštou s bežnou komunikáciou obce s občanom – napríklad pri výmere dane za komunálny odpad).
- Niektorí respondenti môžu vyplňať elektronický dotazník na mobile alebo tablete. Je preto potrebné pamätať na to, aby boli otázky v online dotazníku čitateľné aj na takýchto zariadeniach.
- Vyvarujte sa otvoreným otázkam, ktoré vyžadujú od respondenta písanie textu. Príveľa takýchto otázok respondenta „unaví“ a zníži mieru jeho odpovedania na dotazník.
- Úvodné rozhovory s respondentmi pomôžu vybrať relevantné otázky do dotazníka.
- Využívajte otázky s možnosťami a pri každej zvážte, či respondentovi neumožníte označiť možnosť „iné, prosím špecifikujte: ...“

- Anketári, ktorí aktívne oslovia ľudí na ulici a prevedú ich otázkami, môžu výrazne zvýšiť počet vyzbieraných dotazníkov.
- Využite na distribúciu a zber dotazníkov infraštruktúru obce – obecné noviny, miestnu poštu, školské a predškolské zariadenia, zariadenia pre seniorov.



- HRADEC KRÁLOVÉ (ČESKÁ REPUBLIKA)¹² – v českém Královohradeckom kraji pristúpili k rozširovaniu dotazníkov prostredníctvom miestnych i mestských úradov (všetkým žiadateľom o dávky), lekárov i učiteľov v školách. Verejnosti sa nepýtali priamo na to, aké druhy služieb potrebuje (napr. domov dôchodcov, opatrovateľskou službu), ale na to, aké má potreby (ubytovanie, stravovanie, zdravotná starostlivosť). Takto boli schopní oddeliť potreby služieb domova dôchodcov od potrieb služieb sociálneho bývania. Až následne pracovná skupina priradzovala zodpovedajúce druhy služieb. Vychádzali totiž z predpokladu, že obyvateľ mesta ťažko vie, čo ktorá služba presne obsahuje – napríklad rezidenčná služba, ktorú pozná, môže byť v skutočnosti domov dôchodcov.

X. Uskutočnenie výskumných rozhovorov/pracovních skupín so zástupcami cieľových skupín

Výskumné rozhovory sú jednou z najpoužívanějších vedeckých metód v kvalitatívnom výskume. Prostredníctvom nich zisťujeme údaje o kon-

12 Ministerstvo práce a sociálnych vecí ČR. „Ako začať proces komunitného plánovania sociálnych služieb“, dostupné na <https://www.mpsv.cz/web/cz/jak-zahajit-proces-komunitniho-planovani-socialnich-sluzeb>

krétnom jave či situácii. Takýto rozhovor je preto naplánovaný a deje sa za určitým, vopred vymedzeným cieľom.

Pri výskumných rozhovoroch je vhodné používať pološtruktúrovanú formu, kedy má osoba, ktorá rozhovor vedie, pripravené otázky, no zároveň môže flexibilne nadväzovať na zaujímavosti, ktoré respondent spomenie. Rovnako dokáže minimalizovať riziko, že nezíska žiadnu odpoveď.¹³



- Rizikom môže byť nedostatočná zručnosť osoby, ktorá vedie výskumný rozhovor. Môže sa to prejavíť odbočným od témy, a teda aj od cieľa rozhovoru.
- Nevýhodou používania výskumných rozhovorov je fakt, že získané údaje nemajú reprezentatívny charakter. Je potrebné mať na pamäti, že cez výskumné rozhovory získavame údaje o tom, ako respondenti vnímajú tému nášho záujmu.



- Osoba, ktorá vedie rozhovor, by sa mala pokúsiť získať si dôveru respondenta a vytvoriť prostredie, v ktorom bude úprimne a pravdivo odpovedať.
- Je dôležité pripraviť si pred každým rozhovorom scenár, ktorý slúži nielen na prípravu otázok, ale aj ako rešerš údajov o respondentovi alebo respondentke.
- Odporúčame nahrávať si rozhovor na diktafón a skontrolovať v ňom baterky.
- Dbajte o anonymitu a bezpečnosť uloženia informácií z rozhovorov. Citujte alebo parafrázujte vyjadrenia res-

13 Lavrakas, P., J. 2008. Face-to-Face Interviewing, Encyclopedia of Survey Research Methods, Sage

pondentov len v takej forme, ktorá neumožní identifikovanie zdrojov informácie.

XI. Uskutočnenie fokusových skupín so zástupcami cieľových skupín

Fokusová skupina je ďalšou z metód zberu údajov používaných v kvalitatívnom výskume. Môže byť použitá aj samostatne, no zväčša sa používa ako doplnok k inej metóde (napr. v kombinácii s výskumnými rozhovormi). Podstatou fokusovej skupiny je organizovaná skupinová diskusia, ktorá býva najčastejšie vedená dvoma facilitátormi. Tí majú rozdelené úlohy tak, že jeden vedie diskusiu a druhý zaznamenáva údaje a zaujímavosti, ktoré sa v skupine dejú (zapisovateľ).

Cieľom je zistiť postoje a názory na určitú tému, ktoré by bolo ťažké zistiť mimo skupinu. Pri fokusovej skupine je dôležité vnímať nielen samotné odpovede, ale aj reakcie účastníkov, ich skupinovú dynamiku a interakciu. Fokusová skupina zvyčajne pozostáva zo 6 až 10 účastníkov, ktorých spája rovnaký rys alebo znak – napríklad rovnaký problém, rovnaký pôvod či rovnaká sociálna vrstva.

Jednou z najdôležitejších výhod fokusovej skupiny je získanie množstva dát v krátkom čase. Naopak, rizikom môže byť použitie tejto metódy pri kontroverzných témach, kedy účastníci nemusia chcieť vyjadriť svoj názor v prítomnosti ostatných.

Pri zostavení fokusovej skupiny je potrebné dbať na správny výber účastníkov. Treba sa vyhnúť najmä účastníkom, ktorí sú navzájom v „mocenskom“ vzťahu. Napríklad, pri výskume sociálnych služieb v konkrétnom sociálnom zariadení by nebolo vhodné mať v jednej skupine bežných zamestnancov aj ich vedúceho.

Obdobou fokusových skupín môže byť organizovanie pracovných skupín so zástupcami cieľových skupín. Aj tie sa uskutočňujú s vopred

stanoveným zámerom a sú rovnako plánované. Účastníci sú vyberaní na základe vopred uskutočneného mapovania.



- Počas aktivity môže medzi účastníkmi dôjsť ku konfliktu alebo k prekrikovaniu. Je preto dôležité usmerňovať ich a udeľovať slovo. Jeden „výrečný“ účastník môže pre seba „ukradnúť“ celú skupinu, keď svojou dominanciou neumožní ostatným zapojiť sa do diskusie.
- Pri vyššom počte účastníkov hrozí, že sa nezapoja všetci.
- Účastníci môžu mať sklon odbočiť od hlavnej témy a zachádzať do pre nich dôležitých, no pre účely organizátorov okrajových či irelevantných tém (obzvlášť ak účastníci nie sú bežne v kontakte s úradom).



- Je dôležité pripraviť si scenár.
- Pred prípravou odporúčame pozrieť si sériu videí na <https://richardakrueger.com/focus-group-interviewing> (v angličtine).
- Pre udržanie kontroly nad skupinou je vhodné, aby osoba, ktorá skupinu vedie, bola doplnená o osobu zapisovateľa. Zapisovateľ zachytáva hlavné myšlienky a sleduje čas. Je dôležité obe osoby pred začiatkom predstaviť a vysvetliť ich úlohu počas fokusovej skupiny.
- Fokusovú skupinu si nahrávajte na diktafón, aby ste si mohli doplniť poznámky.

- Vhodný počet účastníkov fokusovej skupiny je 6 až 10, nemala by trvať viac ako 120 minút.
- Je vhodné, ak vediete fokusovú skupinu v prostredí, ktoré je účastníkom známe – napríklad v klube dôchodcov. Ideálne je, ak vás predstaví človek, ktorého účastníci poznajú a dôverujú mu (tzv. gatekeeper).
- Pokúste sa navodiť priateľskú atmosféru – napríklad, úvodnými neformálnymi otázkami.
- Tak ako po vykonaní výskumného rozhovoru, aj v prípade fokusovej skupiny je vhodné zapísať si hneď po jej ukončení kľúčové body.

XII. Vytvorenie pocitových máp so zástupcami cieľových skupín

Pocitové mapy sú užitočným nástrojom participatívnej tvorby verejných politík. Primárne sa využívajú pri úprave či tvorbe koncepcií verejných priestorov alebo pri investičných zámeroch. Ako doplnkový nástroj sa však dajú využiť aj pri tvorbe KPSS.

Môžeme cez ne získať napríklad dáta o obľúbených miestach pre stretávanie sa, ktoré môžu slúžiť ako jeden zo vstupov pri rozhodovaní o umiestnení domovov sociálnych služieb či denných stacionárov. Dáta o vnímaní bezpečnosti v jednotlivých lokalitách zas môžu pomôcť lepšej práci s mládežou, s ľuďmi bez domova či so závislosťou. Dáta o fyzických bariérach môžu byť cenné pre zlepšenie života ťažko zdravotne postihnutých. Zber dát na pocitovej mape môže prebiehať prezenčnou alebo online formou.



- Ak mapa nie je v dostatočnej mierke a nie sú na nej vyznačené orientačné body, údaje môžu byť nepresné.

- Nedostatočná špecifikácia a s ňou súvisiace nepochopenie inštrukcií respondentami môže viesť k skresleniu alebo zberu nechcených dát. Napríklad, pri zbere dát o pocite bezpečnosti treba bližšie špecifikovať, čo máme na mysli. Respondent môže považovať za nebezpečnú cestu, kde chodia autá privysokou rýchlosťou. Nie je to však typ údaju, ktorý je nutne zaujímavý z pohľadu nastavovania komunitného plánu.



- Je dôležité vopred si dobre naplánovať, aké dáta majú byť zbierané a za akým účelom. Je potrebné plánovať do detailov – napríklad, či si účel vyžaduje identifikovanie pohlavia, vekovej skupiny alebo inej charakteristiky respondentov.
- Zber dát „offline“ je vhodné realizovať na podujatí organizovanom samosprávou, kde sa očakáva vysoký počet návštevníkov – napríklad na trhoch či kultúrnych akciách.
- O zbere dát online je vhodné informovať prostredníctvom dostupných komunikačných kanálov, akými sú webstránka mesta, sociálne siete či obecné noviny.
- Pri vyhodnocovaní pocitovej mapy je vhodné preniesť odpovede do online podoby. Uľahčuje to prácu s dátami.

XIII. Spracovanie analytickej časti komunitného plánu sociálnych služieb

Analytická časť KPSS by mala predstavovať syntézu zozbieraných kvalitatívnych (rozhovory, fokusové skupiny) a kvantitatívnych dát (dotazník, štatistické dáta). Táto časť je kľúčová, pretože na jej základe sú v strategickej časti stanovené ciele a zámery KPSS.

Analytická časť by mala obsahovať nasledovné prvky:

- analýzu demografických údajov a o populácii obce;
- analýzu ukazovateľov o sociálnom zabezpečení obyvateľov;
- analýzu výdavkov na sociálnu oblasť;
- analýzu dotazníkového zisťovania podľa jednotlivých skupín – verejnosť a prijímatelia SS;
- analýzu sociálnych služieb, ktoré obec zabezpečuje a poskytuje;
- analýzu dát získaných inou metódou – napríklad pocitovou mapou.

Jednotlivé časti by mali obsahovať zhrnutie zistení a ich interpretáciu v kontexte danej obce. Interpretácia dát do zistení alebo výziev v sociálnej oblasti tej-ktorej obce je cenným podkladom pre SWOT analýzu a v konečnom dôsledku aj pre konkrétne ciele a zábery KPSS.

SWOT analýza (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) pozostáva z identifikácie interných a externých faktorov, ktoré môžu vplývať na rozhodovanie samosprávy. Silné a slabé stránky poskytovania sociálnych služieb v danej obci – tak ako jej príležitosti a riziká – vychádzajú zo zozbieraných dát (kvantitatívnych: štatistické dáta a dotazníky; kvalitatívnych: rozhovory a fokusové skupiny). Pravidlom je zaradiť do tejto matice všetky dátové položky. V poslednej fáze SWOT analýzy je možné vylúčiť tie položky, ktoré nie sú dostatočne relevantné pre plánovanie sociálnych služieb. Jedným z možných postupov je aj overenie si výsledkov SWOT analýzy na pracovnej skupine so zástupcami aktérov komunitného plánovania.

Na analýzu dát postačuje vo väčšine prípadov deskriptívna štatistika a vykazovanie zistení v relatívnych číslach – percentuálnych podieloch. Pri analýze dát z dotazníkového zisťovania však býva zaujímavé porovnanie dvoch premenných a otestovanie predpokladu, či je medzi nimi štatisticky významný rozdiel (napríklad medzi vekom a dopytom po špecifickom type sociálnej služby). Na tento test je vhodný tzv. chi-kvadrát test, ktorý je dostupný vo väčšine štatistických softvérov a je možné ho vykonať aj v programe MS Excel.



- Analyzované dáta vyžadujú správnu interpretáciu. Bez interpretácie neposkytujú dostatočný východiskový podklad pre identifikovanie silných a slabých stránok sociálnych služieb, ani pre formulovanie cieľov a zámerov KPSS.



- Pre lepšie porozumenie kontextu vašej obce je vhodné analyzovať vybrané dáta (napr. štruktúra obyvateľstva) cez porovnanie s ostatnými/príslušnými obcami alebo mestskými časťami.
- Silu zistení z analýzy kvantitatívnych dát môžete zvýšiť ich prepojením s kvalitatívnymi dátami z výskumných rozhovorov a fokusových skupín.



- HRADEC KRÁLOVÉ (Česká republika)¹⁴ – za jeden z bežných problémov pri komunitnom plánovaní sociálnych služieb sa považuje jeho prepojenie so sociodemografickou analýzou. Úradnícky aj politický jazyk býva jasný – definujete potreby a vyčísľate ich náklady. Pri sociálnych službách takéto zjednodušenie často možné nie je. Len ťažko je možné určiť normatívy, ktoré by obsiahli všetky potrebné požiadavky. Pri procese komunitného plánovania v Královohradeckom kraji sa preto rozhodli využiť kvalifikované odhady potrebnosti sociálnych služieb. Tie poslúžili ako akési zhmotnenie a zrealnenie procesu komunitného plánovania. Spôsob modelovania priemerných hodnôt na území kraja bol jednoduchý, autori ho považujú za využiteľný aj na úrovni mikroregiónov. Napríklad, pri opatrovateľskej službe by sa postupovalo nasledovne: z tabuliek sčítania ľudu sa dá zdefinovať

¹⁴ Ministerstvo práce a sociálnych vecí ČR. „Ako začať proces komunitného plánovania sociálnych služieb“, dostupné na <https://www.mpsv.cz/web/cz/jak-zahajit-proces-komunitniho-planovani-socialnich-sluzeb>

cieľová skupina seniorov nad 65 rokov v každej obci. Ich súčtom získate počet osôb vo veku 65+ na území obce, mikroregiónu či kraja. Ak k tomuto číslu priradíte kapacitu opatrovateľskej služby pre to isté územie, získate pravdepodobnosť získania opatrovateľskej služby pre osobu 65+. Ak porovnáte tieto územia na úrovni kraja, získate rôzne pravdepodobnosti zaistenia služby. V prípade Královéhradeckého kraja to bolo od 2 % do 25 %. Následne dokážete v súlade s prioritami kraja definovať, aká je ideálna potreba a do akej úrovne budete rozvoj služieb podporovať. Podľa Ministerstva práce a sociálnych vecí ČR je ideálnym rozsahom pokrytia opatrovateľskej služby na území kraja 5-20 % osôb starších ako 65 rokov. Je tiež potrebné stanoviť kvalitatívne štandardy pre službu, ktoré určia, že nepôjde len o donášku obedov alebo ubytovanie pre dôchodcov.

XIV. Verejné prezentácie zistení a priestor na spätnú väzbu

Verejná prezentácia zistení by mala byť poslednou aktivitou tvorby KPSS pred jeho sfinalizovaním. Ak má byť KPSS tvorený participatívne, nie je vhodné zapojiť verejnosť do procesu a potom jej predložiť až finálnu podobu dokumentu. Verejnosť by mala dostať aj informácie o tom, akým zisteniam sa samospráva počas tvorby plánu dopracovala a ako ich chce využiť.

Verejné prezentácie by tak mali slúžiť aj na to, aby samospráva získala spätnú väzbu od obyvateľov, či sú zistenia správne interpretované a či vedú k prijímaniu takých politík, s ktorými sú (nielen) účastníci participatívneho procesu spokojní. Až po získaní tejto dôležitej spätnej väzby by samospráva mala pristúpiť k tvorbe finálneho dokumentu.

Spätnú väzbu by mala zohľadniť v samotnom pláne alebo v ňom prinajmenšom vysvetliť, prečo niektoré zistenia nebudú pretavené do opatrení. Ak napríklad zo zberu dát vyplynulo, že obyvatelia by si želali zriadenie domova sociálnych služieb, ale samospráva naň nemá peniaze, je potrebné tento rozpor v KPSS pomenovať.

Verejné prezentácie by mali vysvetliť, ako samospráva pri tvorbe KPSS postupovala (aké nástroje boli využité a prečo), aké sú jej zistenia a ako ich interpretuje do konkrétnych politík.



- Nedostatok záujmu zo strany verejnosti, keďže zapojenie sa v tejto fáze si vyžaduje väčšie – najmä časové – náklady. Už počas predchádzajúcich fáz zapojenia verejnosti je preto potrebné zdôrazňovať, že jej účasť (aj) v tejto finálnej fáze je veľmi dôležitá.
- Získanie spätnej väzby, ktorá nie je v súlade s predchádzajúcimi zisteniami. V takom prípade je možno nutné využiť dodatočný zber dát so zameraním sa na problematické otázky.
- Verejné prezentácie a diskusie o zisteniach kladú veľké nároky na facilitátorov. Je preto vhodné, aby sa na prezentácii zúčastnilo čo najviac kľúčových osôb podieľajúcich sa na tvorbe KPSS, a aby vedeli reagovať na spätnú väzbu.



- Informovať o plánovaných verejných prezentáciách a získavaní spätnej väzby už počas predchádzajúcich fáz tvorby KPSS.
- Vopred sa pripraviť na možné pripomienky a otázky zo strany verejnosti – obzvlášť pri zisteniach, ktoré sú citlivé.

XV. Strategická časť – hľadanie priorít

Vďaka analytickej časti je možné zistiť stav poskytovania SS v samospráve a potreby, ktoré nie sú napĺňané. Vychádzajúc z týchto zistení a z dostupných kapacít by si samospráva mala – v dialógu s dotknutými – určiť svoje ciele a priority. Zvyčajne sa obce sústreďujú na najvykulejšie problémy (krízové situácie; stav, ktorý sa negatívne dotýka najväčšieho počtu ľudí) alebo riešia tie, na ktorých panuje všeobecná zhoda. Pri nastavovaní strategickej časti je pritom potrebné vychádzať aj z Národných priorít.

Pri zaškoľovaní SS je vhodné účelne spájať zdroje viacerých samospráv. Ak napríklad obec poskytuje svojim obyvateľom službu sociálnej taxíky, môže ju za odplatu ponúknuť aj susedným obciam.

KPSS je potrebné vnímať („len“) ako jedno zo štádií komunitného plánovania. Po jeho príprave by mala nasledovať aktualizácia a pravidelné vyhodnocovanie. Ak sa určili konkrétne priority (čím sa bude samospráva zaoberať teraz a čím neskôr) a niektoré požiadavky sa do nich nedostali, neznamena to, že nedostanú priestor v ďalšom komunitnom pláne.

XVI. Legislatívne ukotvenie tvorby a implementácie KPSS

Pri tvorbe metodiky komunitného plánu je kľúčové zabezpečiť, aby bolo zrejmé, kto je za dokument zodpovedný, a tiež, aké nástroje smie táto osoba využiť na dosiahnutie tohto cieľa. Je potrebné definovať procesný tok riadenia tvorby plánu a lehotu, do ktorej musia byť dokument alebo jeho časti odovzdané. Dôležité je tiež určiť, aké následky hrozia, ak cieľ nebude do stanoveného termínu splnený.

Vzhľadom na to, že osoby, ktoré sa podieľajú na tvorbe komunitného plánu, sú zväčša v zamestnaneckom pracovnom pomere, nie je zložitá

vytvoriť vnútornú smernicu, ktorá by bola záväzná pre všetkých zamestnancov obecného úradu (ďalej aj ako „úrad“).

V praxi môže úrad postupovať tromi spôsobmi:

- a. internou normou,
- b. VZN,
- c. kombináciou internej normy a VZN.

Interná norma

Výhodou regulácie práce prostredníctvom internej normy je jej relatívne jednoduchá vynútiteľnosť. Norma definuje postupy a štandardy práce, ktoré sú záväzné pre všetkých zamestnancov, a zároveň môže obsahovať sankčné mechanizmy v prípade jej nerešpektovania. Ďalšou výhodou je flexibilita a rýchlosť jej schválenia, keďže vo väčšine prípadov internú normu vydáva a schvaľuje štatutár obce (starosta, resp. primátor). Hlasovanie zastupiteľstva nie je nevyhnutné. V rámci tvorby interných noriem netreba zabúdať ani na kontrolu ich dodržiavania – táto úloha pripadá hlavnému kontrolórovi.

Za vykonávanie internej normy je najčastejšie zodpovedný vedúci zamestnanec, ktorý je jej tzv. „vlastníkom“ („vlastník agendy“). Zodpovedá za celý proces implementácie komunitného plánu – od jeho prípravy až do momentu, kedy je materiál predložený na rokovanie zastupiteľstva. V prípade tvorby KPSS je „vlastníkom“ procesu vedúci zamestnanec alebo zamestnankyňa oddelenia sociálnych vecí.

Tvorba KPSS si vyžaduje interdisciplinárny presah. Úlohou „vlastníka agendy“ je aj koordinovať prácu a získavanie dátových podkladov. Interná norma by preto mala riešiť aj povinnosť spolupráce a zdieľania dát medzi oddeleniami miestneho úradu a organizáciami zriadenými obcou. Efektívna spolupráca a silný mandát na vyžiadanie si dát, ktoré

sú pre tvorbu KPSS potrebné, sú predpokladom pre vypracovanie kvalitného KPSS.



- Interná norma je neúčinná, ak je neaktuálna (napr. odkazuje na neaktuálnu štruktúru úradu alebo už neexistujúce procesy) alebo nedostatočne jasne identifikuje „vlastníka agendy“ a jeho mandát.
- Interná norma potrebuje kontrolné mechanizmy. Preto je dôležité definovať lehoty a formu, akou bude „vlastník agendy“ informovať starostu o tvorbe komunitného plánu.
- Ak interná norma nebude obsahovať sankcie v prípade porušenia lehôt alebo procesov, môže byť výrazne neúčinná.



- Je dôležité, aby interná norma mala stanovenú jednoznačnú zodpovednosť, aby mala svojho „vlastníka“ (agendy) a bola aktuálna.
- Interná norma by mala riešiť aj povinnosť spolupráce a zdieľania dát medzi oddeleniami miestneho úradu, ideálne so stanovenými lehotami na odpoveď.
- Stanovenie štandardov KP (napr. spôsob zapojenia občanov, spôsob zberu dát a pod.) je dôležitou súčasťou internej normy.
- KPSS je interdisciplinárny dokument a preto je želané, ak jednotlivé oddelenia miestneho úradu majú povinnosť pripomienkovať dokument v stanovenej lehote.

- Lehoty by mali byť špecifikované v internej norme. Odporúčaná forma je stanovenie lehôt na počet dní, prípadne mesiacov.

VZN

Druhou možnosťou, ako vytvoriť metodický postup pre tvorbu komunitného plánu, je vytvorenie všeobecne záväzného nariadenia (VZN). Výhodou takéhoto dokumentu je jeho vyššia právna záväznosť, keďže je schvaľovaný zastupiteľstvom. V nadväznosti na to existuje predpoklad, že ho nebude také ľahké zmeniť, resp. zrušiť. VZN by malo mať podobný obsah a vlastnosti, aké sme opísali v časti o interných normách. Hoci vytvorenie VZN k tvorbe komunitných plánov nie je v rozpore so žiadnou právnou normou, odporúčame preferovať tvorbu internej smernice.



- Pre zabezpečenie dostatočnej detailnosti zodpovedností, lehôt a procesov je vhodné doplniť VZN internou normou.
- Postup cez VZN je vhodné použiť vtedy, ak má obec záujem zvýšiť legitimitu tvorby a následnej implementácie KPSS.



- Proces schvaľovania a aktualizovania VZN je komplikovaný a zdĺhavý.

Ako pripraviť VZN?

- 1. Definícia komunitného plánu:** v tejto časti by malo byť stručne uvedené, čo je komunitný plán, aké ciele sa ním sledujú a prečo ho obec upravuje. Kvôli častým zmenám právnych predpisov

neodporúčame nutne uvádzať konkrétne ustanovenia právnych noriem, ale vo všeobecnosti na nich odkazovať.

2. Tvorba komunitného plánu:

- a. **Príprava komunitného plánu:** malo by byť zrejmé, kedy sa začína s jeho prípravou alebo aktualizáciou. Dôležitá je aj participácia verejnosti. Preto je nutné, aby aj občanom bolo umožnené vyjadriť sa a predkladať návrhy. Za týmto účelom sa odporúča, aby postupy zapojenia verejnosti, resp. metodika bola nastavená tak, že obyvatelia budú prostredníctvom dostupných prostriedkov informovaní o začatí tvorby komunitného plánu a bude im daná primeraná lehota na to, aby mohli zasielať svoje pripomienky.
- b. **Individuálne potreby:** v metodike by mala byť zadaná povinnosť „vlastníka agendy“ individuálne vyhodnocovať skutočné potreby obyvateľov obce. Preto by sa mal zaoberať všetkými pripomienkami, ktoré od nich dostane. Ak ich neakceptuje, mal by stručne vysvetliť, prečo nezapracoval tie-ktoré pripomienky obyvateľov do komunitného plánu.
- c. **Tvorba komunitného plánu:** pri tvorbe komunitného plánu je obec povinná pracovať s aktuálnymi dátami. Odporúča sa práca s dátami napríklad k poslednému dňu v roku, ktorý predchádza roku, v ktorom sa komunitný plán vytvára. Zároveň by sa tu malo nachádzať ustanovenie, že ak obec dátami nedisponuje, použijú sa relevantné dáta Štatistického úradu alebo iného orgánu štátnej či verejnej správy. V tejto časti musí byť jednoznačne uvedené, ktoré údaje sa budú analyzovať. „Vlastník agendy“ by mal stanoviť ukazovatele, ktoré sa budú pravidelne analyzovať. Zároveň by mal stanoviť hraničné hodnoty, ktoré ak sa prekročia, obec bude povinná aktualizovať

komunitný plán tak, aby odrážal skutočné potreby obyvateľov. Súčasťou metodiky by mal byť aj spôsob, akým sa budú tieto ukazovatele sledovať.

- d. Interné pripomienkovanie komunitného plánu:** pri tvorbe metodiky je nutné zadať, ktoré organizačné útvary budú pripomienkovať komunitný plán. Mala by byť z nej zrejماً dĺžka aj spôsob pripomienkového konania.
- e. Pripomienkovanie komunitného plánu zo strany verejnosti:** po zapracovaní všetkých pripomienok by malo byť verejnosti dovolené, aby sa vyjadrila k finálnej verzii komunitného plánu. Dĺžka lehoty na vyjadrenie a spôsob publikovania plánu by mali byť zrejماً z metodiky. Taktiež v nej musí byť uvedené, ako môže verejnosť predkladať pripomienky. „Vlastník agendy“ by mal vždy zdôvodniť, prečo tej-ktorej pripomienke nevyhovel.
- f. Predkladanie komunitného plánu:** z metodiky musí vyplývať lehota, do ktorej je „vlastník agendy“ povinný odovzdať spracovaný komunitný plán starostovi. Zároveň by v nej mala byť stanovená povinnosť starostovi predložiť komunitný plán na najbližšie rokovanie zastupiteľstva, ak sa s ním stotožní. Ak dôjde k rozporom, musí byť z metodiky zrejماً ďalší postup. Napríklad taký, že starosta uvedie konkrétne pripomienky, ktoré musí „vlastník agendy“ zvážiť. Zároveň musí byť jednoznačne uvedená lehota, do ktorej „vlastník“ odovzdá prepracovaný dokument starostovi.
- g. Aktualizácia komunitného plánu:** z dokumentu musí byť zrejماً, ako často je nutné aktualizovať komunitný plán. Kritické ukazovatele však môžu spustiť aj „automatickú“ – častejšiu – potrebu aktualizácie.

- h. Záverečné ustanovenia:** všetci aktéri musia vedieť, akou smernicou / akým VZN sa riadia. Najmä v prípade aktualizácie metodiky musí byť zrejmé, ktorý predpis sa použije na tvorbu príslušného komunitného plánu.

XVII. Vyhodnocovanie plnenia a aktualizovanie

Aj po vzniku komunitného plánu sociálnych služieb sa môžu objaviť riziká. Napríklad, zadávateľ – samospráva nemusí byť schopný spracovať a využiť výstupy procesu komunitného plánovania. To môže viesť k demotivácii zapojených aktérov a – v najhoršom scenári – k strate záujmu o účasť na budúcich participatívnych procesoch. Riešením je uzavretie dohody obsahujúcej jasne stanovené povinnosti riadiacej skupiny i samosprávy, a tiež zrealizovanie očakávaní verejnosti už v počiatočných fázach procesu.

KPSS nemôže byť len o splnení si formálnych a zákonných náležitostí. Nemôže byť len „povinnou jazdou“ pre danú obec. Proces komunitného plánovania nekončí odovzdaním a schválením KPSS. KPSS má byť pravidelne – aspoň raz ročne – vyhodnocovaný. Dôležitým predpokladom na to, aby obec mohla priebežne vyhodnocovať plnenie KPSS, je stanovenie cieľov a aktivít s konkrétnymi termínmi realizácie a nastavenie indikátorov (merateľných ukazovateľov), na základe ktorých bude možné vyhodnotiť plnenie cieľov. KPSS je plán na určené obdobie, zväčša na štyri roky. Toto obdobie musí byť zohľadnené pri nastavovaní cieľov a aktivít.



- KPSS musí byť v súlade so strategickými dokumentmi danej obce a kraja v oblasti sociálnych služieb. Ak budú navzájom v rozpore, môže to ohroziť plnenie cieľov.
- Ak sa strategická časť dokumentu nedostatočne odzrkadlí v programovom rozpočte, hrozí, že na dané aktivity

a ciele nebudú vyčlenené prostriedky – čo ohrozí plnenie cieľov.



- KPSS by mal stanoviť termíny pravidelného hodnotenia plnenia cieľov a aktivít – napríklad každoročne s predložením správy do príslušnej komisie zastupiteľstva.
- KPSS by mal identifikovať osobu zodpovednú za hodnotenie plnenia a spôsob takéhoto hodnotenia – napríklad spracovanie informatívnej hodnotiacej správy.

9 Prílohy

Ukážka žiadosti o dáta ÚPSVaR

Ústredie práce, sociálnych vecí
a rodiny
Špitálska ulica č. 8
812 67 Bratislava

V Bratislave, dňa 2. 9. 2019

Vec: Žiadosť o poskytnutie údajov

Mestská časť Bratislava – Karlova Ves s poukazom na ustanovenie § 83 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v aktuálnom znení (ďalej len „zákon č. 448/2008 Z.z.“) vypracúva Komunitný plán sociálnych služieb (ďalej len KPSS). Úlohou KPSS je okrem analýzy požiadaviek prijímateľov, poskytovateľov a širokej verejnosti, analýza dopytu po sociálnych službách a analýza demografických údajov a sociálnej situácie v územnom obvode obce.

Na to, aby mestská časť mohla plnohodnotne plniť úlohu, ktorú jej ukladá právna norma, si Vás dovoľujeme s poukazom na ustanovenie § 5 ods. 7, druhej vety, zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení,

v znení neskorších zákonov, požiadať o sprístupnenie dát v štruktúre tak, ako je uvedené v prílohe č. 1 tohto listu a to výlučne za obec XXX.

Dáta žiadame sprístupniť formou zaslania na elektronickú adresu: XXX.

S pozdravom,

XXX

Prednostka Miestneho úradu

XXX

Príloha k žiadosti o informácie

Uvedené dáta prosím poskytnúť za rok XX za mesiace jún a december a za rok XX.

- **Počet poberateľov dávok náhradnej rodinnej starostlivosti** (štatistika sociálne dávky) s trvalým pobytom v obci XXX. Presnejšie delenie na:
 - Opak. prís. dieťaťu, Opak. prís. dieťaťu (z toho ženy)
 - Opak. prís. náhr. rodičovi, Opak. prís. náhr. rodičovi (z toho ženy)
- **Počet poberateľov štátnych sociálnych dávok** (štatistika sociálne dávky) s trvalým pobytom v obci XXX. Presnejšie delenie na:
 - Prídavok na dieťa, Prídavok na dieťa (z toho ženy);
 - Príplatok k prídavku na dieťa;
 - Prídavok na dieťa – počet detí;
 - Rodičovský príspevok, Rodičovský príspevok (z toho ženy);
 - Rodičovský príspevok – dieťa s DNZS;
 - Príspevok pri narodení dieťaťa;

- Príspevok na pohreb, príspevok na pohreb (z toho ženy);
- Príspevok na starostlivosť o dieťa, Príspevok na starostlivosť o dieťa (z toho ženy).

- **Počet poberateľov pomoci v hmotnej núdzi a náhradného výživného** (štatistika sociálne dávky) s trvalým pobytom v obci XXX. Presnejšie delenie poberateľov pomoci v hmotnej núdzi a náhradného výživného:

- DvHN a PkD (spolu) a DvHN a PkD (z toho ženy);
- DvHN a UoZ (spolu) a DvHN a UoZ (z toho ženy);
- DvHN a ZŽP (spolu) DvHN a ZŽP (z toho ženy);
- NV – neplatené výživné, NV – neplatené výživné (z toho ženy);
- NV - neplatené výživné - počet detí.

- **Počet poberateľov opakovaných peňažných príspevkov na kompenzáciu ZŤP** (štatistika sociálne dávky) s trvalým pobytom v obci XXX. Presnejšie delenie peňažných príspevkov na:

- Na osobnú asistenciu, na osobnú asistenciu (z toho ženy);
- Na prepravu, na prepravu (z toho ženy);
- Na hygienu alebo čistenie, na hygienu alebo čistenie (z toho ženy);
- Na opatrovanie, na opatrovanie (z toho ženy);
- Na opatrovanie - počet opatrovaných, na opatrovanie – počet opatrovaných (z toho ženy).

- **Počet evidovaných nezamestnaných v evidencii ÚPSVaR** (štatistika nezamestnanosť) s trvalým pobytom v obci XXX. Presnejšie delenie na:

- Počet nezamestnaných v evidencii viac ako 1 rok (viac ako 12 mesiacov), počet nezamestnaných v evidencii viac ako 1 roky (viac ako 12 mesiacov) (z toho ženy);

- Štruktúra UoZ podľa rodinného stavu:
 - nezistené, slobodný/á, ženatý/vydatá, rozvedený/á, vdovec/vdova.

Ukážka úpravy tvorby KPSS cez VZN

VŠEOBECNE ZÁVÄZNÉ NARIADENIE XXX

č.../2020

zo dňa XX. XX. XXXX (Návrh)

Miestne zastupiteľstvo XXX podľa § 6 ods. 1 zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení, v aktuálnom znení sa uznieslo na tomto všeobecne záväznom nariadení:

§ 1

Účel

Účelom tohto všeobecne – záväzného nariadenia je úprava práv a povinností osôb, ktoré sa zúčastňujú na tvorbe komunitného plánu, predovšetkým v stránke organizačnej a metodickej tak, aby boli v čo najväčšej miere zohľadnené individuálne potreby obyvateľov XXX (ďalej len „obec“).

§ 2

Komunitný plán

- 1) Komunitný plán predstavuje individualizovaný dokument, prostredníctvom ktorého obec vykonáva plánovanie sociálnych služieb na základe skutočných potrieb obyvateľov jej obce.

- 2) Komunitný plán ako celok vypracúva obec v súlade s osobitným predpisom¹, ako aj týmto všeobecne záväzným nariadením, ako strategický dokument na obdobie 4 rokov.
- 3) Za vypracovanie komunitného plánu ako celku zodpovedá vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych vecí, obce; na vypracovanie čiastkových úloh môže poveriť aj iného zamestnanca.

TVORBA KOMUNITNÉHO PLÁNU

§ 3

Príprava komunitného plánu

- 1) O začatí vytvárania komunitného plánu sa zverejní oznámenie na úradnej a elektronickej tabuli obce, minimálne po dobu 2 mesiacov. Obec v oznámení stručne v bodoch zverejní predpokladané priority komunitného plánu. V oznámení taktiež vyzve verejnosť, aby predkladala svoje návrhy ku komunitnému plánu obce v lehote do 2 mesiacov od zverejnenia oznámenia.
- 2) Obec nad rámec povinností ustanovených v § 3 ods. 2 tohto všeobecne záväzného nariadenia, pokiaľ je to technicky možné, taktiež elektronicky upovedomí o začatí vytvárania komunitného plánu významného poskytovateľa sociálnych služieb v obci; za významného poskytovateľa sociálnych služieb sa považuje osoba, ktorá svojou činnosťou zabezpečuje pomoc pre aspoň 20 obyvateľov obce.
- 3) Obec nad rámec povinností ustanovených v § 3 ods. 2 tohto všeobecne záväzného nariadenia môže o začatí vytvárania komunitného plánu osobitne informovať akékoľvek osoby, u kto-

¹ § 80 písm. a) a § 83 ods. 1 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov

rých je možné predpokladať, že svojimi návrhmi či inými činnosťami prispejú k tvorbe komunitného plánu obce.

§ 4

Individuálne potreby obce XXX

- 1) Vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych služieb, je pri vytváraní komunitného plánu povinný zohľadniť individuálne potreby obce. Za týmto účelom je povinný zabezpečiť si potrebné podklady, pričom všetky zúčastnené osoby sú povinné poskytnúť mu náležitú súčinnosť; pri žiadostiach o súčinnosť sa vždy obracia na vedúcich zamestnancoch dotknutého organizačného útvaru.
- 2) Minimálny rozsah údajov, ktoré je nutné analyzovať, je definovaný v osobitnom predpise.²
- 3) Vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych služieb je povinný zaoberať sa všetkými návrhmi, ktoré v prípravnej fáze navrhla verejnosť.
- 4) Súčasťou dokumentácie ku komunitnému plánu je aj vyhodnotenie návrhov verejnosti, pričom obec je povinná stručne informovať, či bol návrh akceptovaný a v plnej miere do komunitného plánu zapracovaný, alebo či bol návrh zapracovaný len čiastočne, alebo vôbec. V prípade, ak nebol návrh zapracovaný, obec túto skutočnosť stručne zdôvodní.

2 § 83 ods. 5 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov

§ 5**Tvorba komunitného plánu**

- 1) Analýzy podľa § 4 ods. 2 sa spracúvajú z údajov o registrovaných obyvateľoch obce, ktoré vedie obec k 31. 12. predchádzajúceho roka; ak údaje nie sú dostupné, obec použije relevantné údaje Štatistického úradu Slovenskej republiky, Registra obyvateľov Slovenskej republiky, alebo iného orgánu verejnej správy, za posledné dostupné obdobie.
- 2) Komunitný plán v rámci demografickej analýzy analyzuje Sauvyho index (index starnutia), ako aj pracuje s jednotlivými demografickými vplyvmi, a to so starnutím obyvateľstva zhora, starnutím obyvateľstva (populácie) zdola (starnutie populácie v dôsledku znižovania pôrodnosti).
- 3) Vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych služieb je pri vytváraní komunitného plánu, ďalej povinný zaoberať sa a analyzovať aj:
 - a. počet rezidentov s trvalým pobytom, prechodným pobytom, počet obyvateľov v ubytovacích zariadeniach v Mlynskej doline a s trvalým pobytom na miestnom úrade Karlova Ves;
 - b. vzdelanostnú štruktúru obyvateľov;
 - c. vierovyznanie obyvateľov (cirkevná služba);
 - d. národnostnú štruktúru obyvateľov;
 - e. ekonomickú aktivitu obyvateľov;
 - f. marginalizované skupiny obyvateľov;
 - g. nezamestnanosť;
 - h. dopravnú obslužnosť;
 - i. ponuku a dopyt služieb;
 - j. bezbariérovosť k najdôležitejším službám (miestny úrad, služby, zdravotné stredisko a podobne);
 - k. spôsob bývania obyvateľov;
 - l. vzdelávacie a voľnočasové aktivity pre obyvateľov;

- m. sociálne transfery z ÚPSVaR;
 - n. sociálne služby;
 - o. sociálne služby v kontexte marginalizovaných skupín obce;
 - p. kriminalitu a priestupky z dát obecnej polície;
 - q. dotazníkový prieskum minimálne na vzorke minimálne 100 obyvateľov.
- 4) Vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych služieb zároveň v komunitnom pláne stanoví ukazovatele, ktoré bude obec sledovať. Súčasťou ukazovateľov sú aj hraničné ukazovatele (veľičiny), ktoré indikujú potreby úprav komunitného plánu.
 - 5) Vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych služieb zároveň zostaví dlhodobý strategický plán na jednotlivé roky, ktorý bude pre obec záväzný. Strategický plán pozostáva najmä z dlhodobých aktivít, ktoré realizuje obec v súčinnosti s ostatnými subjektmi tak, aby dochádzalo k reálnemu prínosu (pridanej hodnote) komunitného plánu obyvateľom obce.
 - 6) Vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych služieb je pri tvorbe komunitného plánu povinný vykonať relevantnú analýzu údajov v zmysle ustanovenia § 5 ods. 3 s využitím jednotlivých štatistických metód. Analýza vrátane údajov, ktoré vstúpili do výpočtu, je súčasťou komunitného plánu. V prípade, ak sa analýzou, alebo kvalifikovaným posúdením zistí, že niektoré ukazovatele definované v ustanovení § 5 ods. 3 nie sú relevantné pre obec, v komunitnom pláne sa uvedie, že predmetná oblasť bola posudzovaná, avšak z hľadiska potrieb občanov obce nie je relevantná.
 - 7) Vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych služieb koncipuje a navrhuje opatrenia v komunitnom pláne v súlade s potrebami obce, ktoré vzišli z analýzy a pripomienok jednotlivých subjektov.

- 8) Pred zverejnením komunitného plánu sa k podmienkam jeho realizovateľnosti vyjadruje: starosta obce, referát právny, organizačné oddelenie a ekonomické oddelenie miestneho úradu; starosta, alebo vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych vecí môže určiť, aby sa k podmienkam realizovateľnosti vyjadrili aj iné organizačné útvary obce.

§ 6

Zverejnenie návrhu komunitného plánu a pripomienkové konanie

- 1) Obec zverejnení po dobu minimálne 15 dní návrh celého znenia komunitného plánu na úradnej a elektronickej tabuli obce. Súčasťou komunitného plánu je aj dôvodová správa k jednotlivým bodom ako aj termín verejného prerokovania pripomienok.
- 2) Ktokoľvek má možnosť pripomienkovať či inak sa vyjadriť k predkladanému komunitnému plánu. Pripomienky je obec povinná akceptovať elektronicke, pričom tieto nemusia byť podpísané kvalifikovaným elektronickým podpisom. Pripomienky je možné zasielať aj anonymne.
- 3) V prípade, ak verejnosť považuje niektoré alebo všetky pripomienky za zásadné, uvedie sa to na príslušnom formulári.
- 4) Obec na stretnutí s verejnosťou oboznámi verejnosť s vyhodnotením pripomienkového konania, pričom prioritne sa venuje tým pripomienkam, ktoré boli označené ako „zásadné“. Počas stretnutia s verejnosťou už nie je možné predkladať nové pripomienky.
- 5) Vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych služieb je povinný vyhodnotiť a vyjadriť sa ku všetkým doručeným pripomienkam. Z vyhodnotenia musí byť zrejmé, ktoré návrhy boli zo strany verejnosti doručené ešte pred vytvorením komunitného plánu (§ 4 ods. 4) a ktoré po jeho zverejnení (§ 5 ods. 2).

- 6) Komunitný plán, dôvodovú správu, tabuľku vyhodnotenia pripomienok, ako aj stanoviská jednotlivých organizačných útvarov obce, vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych služieb, predkladá starostovi obce, ktorý následne komunitný plán predkladá na schválenie miestnemu zastupiteľstvu tak, aby bol dodržaný plánovaný termín účinnosti.

SCHVAĽOVANIE, UPLATŇOVANIE A AKTUALIZÁCIA KOMUNITNÉHO PLÁNU

§ 7

Predkladanie komunitného plánu

- 1) Starosta obce najneskôr do 15 dní od doručenia návrhu komunitného plánu informuje vedúceho zamestnanca oddelenia sociálnych služieb o tom, či komunitný plán predloží na rokovanie obecného zastupiteľstva.
- 2) Ak má starosta voči predloženému materiálu výhrady, je povinný v lehote do 15 dní od doručenia návrhu komunitného plánu špecifikovať svoje pripomienky a komunitný plán vrátiť vedúcemu oddelenia sociálnych služieb na prepracovanie; po prepracovaní dokumentu postupuje vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych služieb podľa ods. 1 a 2.
- 3) Ak sa starosta s predloženým komunitným plánom stotožní, predkladá ho na najbližšie rokovanie miestneho zastupiteľstva.
- 4) Komunitný plán sa schvaľuje nadpolovičnou väčšinou prítomných členov miestneho zastupiteľstva.

§ 8**Aktualizácia komunitného plánu**

- 1) Vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych služieb priebežne sleduje potreby obce pri napĺňaní komunitného plánu. V prípade ak zistí, že komunitný plán je nutné aktualizovať, navrhne to starostovi. Súčasťou návrhu je aj detailné zdôvodnenie takéhoto opatrenia.
- 2) Komunitný plán vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych služieb aktualizuje v zákonnej lehote, v súlade s osobitným predpisom aj v prípade zverejnenia Národných priorít rozvoja sociálnych služieb.
- 3) Ak sa starosta s návrhmi stotožní, predloží takýto návrh na najbližšie rokovanie miestneho zastupiteľstva. V opačnom prípade návrh zamietne, alebo vráti vedúcemu zamestnancovi oddelenia sociálnych služieb na dopracovanie.
- 4) Analytické ukazovatele podľa § 5 ods. 4 tohto všeobecne záväzného nariadenia je možné zmeniť len v prípadoch hodného osobitného zreteľa za podmienok, že nedôjde k ujme dotknutých obyvateľov obce; toto ustanovenie sa neuplatní v prípade, ak sa stanovujú nové, dodatočné ukazovatele, alebo existujúce ukazovatele sa sprísňujú.
- 5) Ak starosta zvažuje zmeniť hraničné ukazovatele komunitného plánu, je o tejto skutočnosti povinný informovať verejnosť na úradnej a elektronickej tabuli minimálne 30 dní, pred rokovaním miestneho zastupiteľstva osobitným oznámením. V oznámení uvedie, čo je dôvodom zmien a aké dopady sa zmenou očakávajú.

§ 9**Sledovanie ukazovateľov**

- 1) Vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych služieb k 31. 3. príslušného kalendárneho roka vyhodnocuje:
 - a. hodnotu stanovených ukazovateľov v zmysle § 5 ods. 4 tohto všeobecne záväzného nariadenia za predchádzajúci rok;
 - b. vykonáva odpočet strategických úloh obce, v rámci komunitného plánu za predchádzajúci rok.
- 2) Ak vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych služieb v ročnom vyhodnotení zistí, že stanovené ukazovatele klesli pod hraničný ukazovateľ, je zároveň povinný vykonať aj aktualizáciu komunitného plánu v zmysle ustanovenia § 8. Úprava sa nesmie týkať zmeny hodnôt hraničných ukazovateľov, ale musí spočívať výlučne v opatreniach, ktoré sledujú daný cieľ.
- 3) Ak vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych služieb v ročnom vyhodnotení zistí, že obec nesplnila strategické úlohy, je oprávnený vykonať aktualizáciu komunitného plánu; ustanovenie ods. 2 sa použije primerane.
- 4) Ak vedúci zamestnanec oddelenia sociálnych služieb neuplatní postup podľa ods. 3, je povinný túto skutočnosť uviesť v hodnotiacej správe a zároveň zaradiť nerealizované strategické ciele do cieľov na ďalší rok.
- 5) Ak nerealizovaný cieľ nebude splnený ani v ďalšom roku, je nutné komunitný plán aktualizovať v súlade s ods. 2.
- 6) Starosta informuje raz ročne miestne zastupiteľstvo o stave komunitného plánu minimálne v rozsahu, ktorý je definovaný v ods. 1. Správu o stave komunitného plánu predkladá na rokovanie zastupiteľstva starosta tak, aby s ňou boli poslanci

oboznámení najneskôr na poslednom zasadnutí, ktoré sa koná v príslušnom kalendárnom roku.

ZÁVEREČNÉ, PRECHODNÉ USTANOVENIA

§ 10

- 1) Toto všeobecne záväzné nariadenie sa použije prvýkrát pre tvorbu komunitného plánu na obdobie rokov 2021 – 2025.
- 2) Prvé sledovanie ukazovateľov prebehne k 31. 3. 2022 za obdobie roka 2021.
- 3) Toto nariadenie je platné a účinné k XX. XX. XXXX.

XXX
starostka

Príloha č. 1

Meno žiadateľa, tel. číslo
ulica Bratislava, PSČ
(nie je povinné uviesť)

XXX
XXX
XXX

V dňa

Vec: Pripomienky ku komunitnému plánu

Týmto predkladám nasledovné pripomienky ku komunitnému plánu:

1. Pripomienka: všeobecná – zásadná (nehodiace sa prečiarknite)

2. Pripomienka: všeobecná – zásadná (nehodiace sa prečiarknite)

3. Pripomienka: všeobecná – zásadná (nehodiace sa prečiarknite)

meno a podpis navrhovateľa

Ukážka úpravy tvorby KPSS cez Internú normu**INTERNÁ NORMA**

č.../2020

upravujúca tvorbu komunitného plánu

Článok 1

Účel a záväznosť

- 1.1 Účelom tejto internej normy je predovšetkým, nie však len, úprava práv a povinností osôb, ktoré sa zúčastňujú na tvorbe komunitného plánu[1], a to najmä po stránke organizač-

nej a metodickej tak, aby boli v čo najväčšej miere zohľadnené individuálne potreby obyvateľov obce.

- 1.2 Účelom tejto normy je zároveň aj stanovenie miery zodpovednosti jednotlivých osôb – pracovníkov, obce, ale iných fyzických osôb, ktoré sú v obdobnom pracovnom vzťahu[i] s obcou.
- 1.3 Táto norma zaväzuje všetkých zamestnancov obce alebo osoby, ktoré sú v obdobnom pracovnom vzťahu s obcou, pričom jej nerešpektovanie zo strany zamestnanca, resp. osoby vykonávajúcej činnosť pre obec v obdobnom vzťahu v zmysle zákonníka práce bude považované za hrubé porušenie pracovnej disciplíny.

Článok 2

Komunitný plán

- 2.1. Komunitný plán predstavuje individualizovaný dokument, prostredníctvom ktorého obec vykonáva plánovanie sociálnych služieb na základe skutočných potrieb obyvateľov jej mestskej časti.
- 2.2. Komunitný plán ako celok vypracúva obec v stanovených intervaloch, v súlade s osobitným predpisom¹ ako aj touto internou normou.
- 2.3. Za vypracovanie komunitného plánu ako celku zodpovedá DOPLNIŤ NÁZOV POZÍCIE (ďalej len „osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu“). Ten starostu spravidla raz mesačne informuje o stave komunitného plánu.
- 2.4. Správu o stave komunitného plánu predkladá na rokovanie zastupiteľstva starosta tak, aby s ňou boli poslanci oboznámení najneskôr na poslednom zasadnutí, ktoré sa koná v príslušnom kalendárnom roku.

TVORBA KOMUNITNÉHO PLÁNU

Článok 3

Príprava komunitného plánu

- 3.1 Osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu je povinná začať vytvárať komunitný plán v dostatočnom predstihu tak, aby v rámci prípravnej fázy mali všetky zúčastnené subjekty možnosť sa s nim včas oboznámiť a predložiť prípadné pripomienky. Osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu nemôže stanoviť kratšie lehoty ako je 7 pracovných dní.
- 3.2 O začatí vytvárania komunitného plánu sa zverejní oznámenie na úradnej a pokiaľ tomu nebránia technické prekážky aj na elektronickej tabuli obce. Obec na úradnej tabuli stručne v bodoch zverejní predpokladané priority komunitného plánu. V oznámení taktiež vyzve verejnosť, aby predkladala svoje návrhy ku komunitnému plánu.
- 3.3 Obec nad rámec povinností uvedených v bode 3.2 tejto internej normy - a pokiaľ je to technicky možné taktiež elektronicke - upovedomí o začatí vytvárania komunitného plánu významného poskytovateľa sociálnych služieb v obci; za významného poskytovateľa sociálnych služieb sa považuje osoba, ktorá svojou činnosťou zabezpečuje pomoc aspoň pre 20 obyvateľov obce; ustanovenie bodu 3.2 o lehotách na pripomienkovanie týmto nie je dotknuté.
- 3.4 Obec je oprávnená nad rámec povinností ustanovených v bode 3.2 tejto internej normy o začatí vytvárania komunitného plánu osobitne informovať akékoľvek osoby, u ktorých je možné predpokladať, že svojimi návrhmi či inými činnosťami prispievajú k tvorbe komunitného plánu obce; ustanovenie bodu 3.1 o lehotách na pripomienkovanie týmto nie je dotknuté.

Článok 4

Individuálne potreby obce

- 4.1 Osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu, je pri vytváraní komunitného plánu povinná zohľadniť individuálne potreby obce. Za týmto účelom je povinná zabezpečiť si potrebné podklady, pričom všetky zúčastnené osoby sú osobe zodpovednej za tvorbu komunitného plánu povinné poskytnúť náležitú súčinnosť.
- 4.2 Minimálny rozsah údajov, ktoré je nutné analyzovať sú definované v osobitnom predpise[2].
- 4.3 Osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu je povinná zaoberať sa všetkými návrhmi, ktoré v prípravnej fáze navrhla verejnosť.
- 4.4 Súčasťou dokumentácie ku komunitnému plánu je aj vyhodnotenie návrhov verejnosti, pričom obec je povinná stručne informovať, či bol návrh akceptovaný a v plnej miere do komunitného plánu zapracovaný, alebo či bol návrh zapracovaný len čiastočne, alebo vôbec. Ak nebol návrh zapracovaný, obec túto skutočnosť stručne zdôvodní. Vyhodnotenie pripomienok v mene obce zabezpečuje osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu, ak sa so starostom obce nedohodne inak.

Článok 5

Tvorba komunitného plánu

- 5.1. Analýzy podľa bodu 4.2 sa spracúvajú z údajov o registrovaných obyvateľov obce, ktoré vedie obec k 31. 12. predchádzajúceho roka; ak údaje nie sú dostupné, obec použije relevantné údaje Štatistického úradu Slovenskej republiky, Registra obyvateľov Slovenskej republiky, alebo iného orgánu verejnej správy za posledné dostupné obdobie.

- 5.2. Komunitný plán v rámci demografickej analýzy analyzuje Sauvyho index (index starnutia), ako aj pracuje s jednotlivými demografickými vplyvmi a to so starnutím obyvateľstva zhora, starnutím obyvateľstva (populácie) zdola (starnutie populácie v dôsledku znižovania pôrodnosti).
- 5.3. Osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu je povinná pri jeho vytváraní analyzovať a zohľadniť nasledovné ukazovatele:
- a. vzdelanostnú štruktúru obyvateľov mestskej časti;
 - b. vierovyznanie obyvateľov mestskej časti (cirkevná služba);
 - c. národnostnú štruktúru obyvateľov mestskej časti;
 - d. ekonomickú aktivitu obyvateľov mestskej časti;
 - e. marginalizované skupiny obyvateľov mestskej časti;
 - f. nezamestnanosť mestskej časti;
 - g. dopravnú obslužnosť mestskej časti;
 - h. dostupnosť služieb v mestskej časti;
 - i. bezbariérovosť k najdôležitejším službám mestskej časti (miestny úrad, služby, zdravotné stredisko a podobne);
 - j. spôsob bývania obyvateľov mestskej časti;
 - k. vzdelávacie a voľnočasové aktivity pre obyvateľov mestskej časti;
 - l. sociálne služby;
 - m. sociálne služby v kontexte marginalizovaných skupín obce;
 - n. dotazníkový prieskum minimálne na vzorke 100 obyvateľov mestskej časti.
- 5.4. Osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu je povinná zároveň stanoviť ukazovatele, ktoré bude obec sledovať. Súčasťou ukazovateľov sú aj hraničné ukazovatele (veličiny), ktoré indikujú potreby úprav komunitného plánu.

- 5.5. Osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu zároveň zostaví dlhodobý strategický plán na jednotlivé roky, ktorý bude pre obec záväzný. Strategický plán pozostáva najmä z dlhodobých aktivít, ktoré realizuje obec v súčinnosti s ostatnými subjektmi tak, aby dochádzalo k reálnemu prínosu (pridanej hodnote) komunitného plánu obyvateľom obce.
- 5.6. Osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu je pri jeho tvorbe povinná vykonať relevantnú analýzu údajov v zmysle článku 5.3 využitím jednotlivých štatistických metód. Analýza vrátane údajov, ktoré vstúpili do výpočtu, je súčasťou komunitného plánu.
- 5.7. Osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu koncipuje a navrhuje opatrenia v ňom v súlade s potrebami obce, ktoré vzišli z analýzy.
- 5.8. Pred zverejnením komunitného plánu sa k podmienkam jeho realizovateľnosti vyjadruje starosta obce ako aj tieto oddelenia: odbor právny, organizačný, ekonomický.

Článok 6

Zverejnenie návrhu komunitného plánu a pripomienkové konanie

- 6.1. Obec zverejní návrh celého znenia komunitného plánu na úradnej - a pokiaľ je to technicky možné aj na elektronickej - tabuli obce. Súčasťou komunitného plánu je aj dôvodová správa k jednotlivým bodom ako aj termín verejného prerokovania pripomienok. Obec je povinná zverejniť návrh znenia komunitného plánu minimálne 14 dní pred termínom verejného prerokovania pripomienok.
- 6.2. Ktokoľvek má možnosť pripomienkovať či inak sa vyjadriť k predkladanému komunitnému plánu. Pripomienky je obec povinná akceptovať elektronicky, pričom tieto nemusia byť podpísané kvalifikovaným elektronickým podpisom. Pripo-

mienky je možné zasielať aj anonymne. Na zaslanie pripomienok je možné využiť aj formulár, ktorý je súčasťou prílohy č. 1 tejto internej normy.

- 6.3. Ak verejnosť považuje niektoré alebo všetky pripomienky za zásadné, uvedie to na príslušnom formulári.
- 6.4. Obec na stretnutí s verejnosťou oboznámi verejnosť s vyhodnotením pripomienkového konania, pričom prioritne sa venuje k tým pripomienkam, ktoré boli označené ako „zásadné“. Počas stretnutia s verejnosťou už nie je možné predkladať nové pripomienky.
- 6.5. Osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu je povinná vyhodnotiť a vyjadriť sa ku všetkým doručeným pripomienkam. Z vyhodnotenia, musí byť zrejmé, ktoré návrhy boli zo strany verejnosti doručené ešte pred vytvorením komunitného plánu v zmysle bodu 4.4 a ktoré po jeho zverejnení.
- 6.6. Komunitný plán, dôvodovú správu, tabuľku vyhodnotenia pripomienok ako aj stanoviská jednotlivých organizačných útvarov obce predkladá osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu najneskôr do 7 pracovných dní po verejnom prerokovaní pripomienok starostovi obce a pracovníkovi, ktorý zodpovedá za zverejnenie dokumentov.
- 6.7. Predkladané údaje v zmysle bodu 6.6 pracovník zodpovedný za zverejňovanie dokumentov zároveň sprístupní na úradnej - a pokiaľ je to technicky možné aj na elektronickej - tabuli obce po dobu 14 dní.

SCHVAĽOVANIE, UPLATŇOVANIE A AKTUALIZÁCIA KOMUNITNÉHO PLÁNU

Článok 7

Predkladanie komunitného plánu

- 7.1 Starosta obce najneskôr do 15 dní od doručenia návrhu komunitného plánu, v zmysle bodu 6.6 tejto internej normy, informuje osobu zodpovednú za tvorbu komunitného plánu o tom, či komunitný plán predloží na rokovanie zastupiteľstva.
- 7.2 Ak má starosta voči predloženému materiálu výhrady, je povinný v lehote do 15 dní od doručenia návrhu komunitného plánu špecifikovať svoje pripomienky a v rovnakej lehote komunitný plán vrátiť pracovníkovi zodpovednému za tvorbu komunitného plánu na prepracovanie. Po prepracovaní dokumentu postupuje osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu v súlade s článkom 7 tejto internej normy. Ak sa starosta s predloženým komunitným plánom stotožní, predkladá ho na najbližšie rokovanie miestneho zastupiteľstva.
- 7.3 Komunitný plán sa schvaľuje nadpolovičnou väčšinou prítomných členov miestneho zastupiteľstva, v prípade jeho neschválenia sa uplatní článok 7 primerane.

Článok 8

Aktualizácia komunitného plánu

- 8.1 Osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu priebežne sleduje potreby obce pri napĺňaní komunitného plánu. Ak zistí, že komunitný plán je nutné aktualizovať, navrhne to starostovi. Súčasťou návrhu je aj detailné zdôvodnenie takéhoto opatrenia.

- 8.2 Ak sa starosta s návrhmi stotožní, predloží takýto návrh na najbližšie rokovanie zastupiteľstva. V opačnom prípade návrh zamietne, alebo vráti riaditeľovi oddelenia sociálnych služieb na dopracovanie. Na predkladanie komunitného plánu sa použije článok 7 primerane.
- 8.3 Analytické ukazovatele v súlade s bodom 5.4 tejto internej normy je možné zmeniť len v prípadoch hodného osobitného zreteľa, a to za podmienok, že nedôjde k ujme dotknutých obyvateľov obce; toto ustanovenie sa neuplatní v prípade, ak sa stanovujú nové, dodatočné ukazovatele, alebo existujúce ukazovatele sa sprísňujú.
- 8.4 Ak starosta zvažuje zmeniť analytické ukazovatele komunitného plánu, je o tejto skutočnosti povinný informovať verejnosť na úradnej - a ak je technicky možné aj na elektronickej tabuli - obce minimálne 30 dní pred rokovaním zastupiteľstva osobitným oznámením. V oznámení uvedie, čo je dôvodom zmien a aké dopady sa zmenou očakávajú.

Článok 9

Sledovanie ukazovateľov

- 9.1 Osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu najneskôr k 30. 9. príslušného kalendárneho roka vyhodnocuje:
- a. hodnotu stanovených ukazovateľov v zmysle bodu 5.4 tejto internej normy;
 - b. vykonáva odpočet strategických úloh obce v rámci komunitného plánu za predchádzajúci kalendárny rok.
- 9.2 Ak osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu v ročnom vyhodnotení zistí, že stanovené ukazovatele klesli pod hraničný bod, je zároveň povinná vykonať aj aktualizáciu komunitného plánu v zmysle ustanovenia článku 8. Úprava

sa nesmie týkať zmeny hodnôt hraničných ukazovateľov, ale musí spočívať výlučne v opatreniach, ktoré sledujú daný cieľ.

- 9.3 Ak osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu v ročnom vyhodnotení zistí, že obec nesplnila strategické úlohy, je oprávnená vykonať aktualizáciu komunitného plánu; ustanovenia bodu 9.2 sa použijú primerane.
- 9.4 Pokiaľ osoba zodpovedná za tvorbu komunitného plánu neuplatní postup podľa bodu 9.3 tejto internej normy, je túto skutočnosť povinná uviesť v hodnotiacej správe a zároveň zaradiť nerealizované strategické ciele do cieľov na ďalší rok.
- 9.5 Ak nerealizovaný cieľ nebude splnený ani v ďalšom roku, je nutné komunitný plán aktualizovať v súlade s bodom 9.2 tejto internej normy.

Článok 10

Záverečné ustanovenia

- 10.1 Ak z iného vnútorného predpisu pre zamestnanca vyplýva iný postup či spôsob konania, má táto organizačná norma prednosť pred inými vnútroorganizačnými normami či dojednaniami.
- 10.2 Táto interná norma je platná a účinná dňom XX.XX.XXXX
- 10.3 Prvé sledovanie ukazovateľov prebehne k XX.XX.XXXX

XXXX

starosta / starostka

Príloha č. 1 k internej norme č .../2020
upravujúca tvorbu komunitného plánu

Týmto predkladám/e nasledovné pripomienky ku komunitnému plánu:

List č.:

- 1)
 - a) **Pripomienka sa týka:** (uveďte článok / bod komunitného plánu)
 - b) **Typ pripomienky:** všeobecná – zásadná (nehodiace sa prečiarknite)
 - c) **Zdôvodnenie pripomienky:**

- 2)
 - a) **Pripomienka sa týka:** (uveďte článok / bod komunitného plánu)
 - b) **Typ pripomienky:** všeobecná – zásadná (nehodiace sa prečiarknite)
 - c) **Zdôvodnenie pripomienky:**

- 3)
 - a) **Pripomienka sa týka:** (uveďte článok / bod komunitného plánu)
 - b) **Typ pripomienky:** všeobecná – zásadná (nehodiace sa prečiarknite)
 - c) **Zdôvodnenie pripomienky:**

- 4) a) **Pripomienka sa týka:** (uveďte článok / bod komunitného plánu)
- b) **Typ pripomienky:** všeobecná – zásadná (nehodiace sa prečiarknite)
- c) **Zdôvodnenie pripomienky:**
-
-
-
- 5) a) **Pripomienka sa týka:** (uveďte článok / bod komunitného plánu)
- b) **Typ pripomienky:** všeobecná – zásadná (nehodiace sa prečiarknite)
- c) **Zdôvodnenie pripomienky:**
-
-
-

V prípade potreby použite ďalšie listy:

Pripomienky zasiela (nie je nutné uviesť)

Meno a priezvisko alebo názov právnickej osoby:

Korešpondenčná adresa alebo adresa sídla:

Telefonický kontakt:

E-mailový kontakt:

Autori

Veronika Prachárová
Matúš Sloboda
Martin Kollárik
Pavel Štukovský

Editor

Pavol Lacko

Grafická úprava a zalomenie

Ivan Gaža

Písmo Pepi

Vydavateľ

Inštitút pre dobre spravovanú spoločnosť
Slovak Governance Institute

Štúrova 3
811 02 Bratislava
Slovensko
sgi@governance.sk
www.governance.sk

Prvé vydanie

Tlač

Typocon s.r.o., Bratislava
Papier Munken Polar 300 g/m²
a Serixo ofset 120 g/m²

ISBN 978-80-973347-4-1

Projekt 'Participatívna tvorba komunitného plánu sociálnych služieb: Pilotný projekt Karlova Ves' je podporený z programu ACF - Slovakia, ktorý je financovaný z Finančného mechanizmu EHP 2014-2021. Správcou programu je Nadácia Ekopolis v partnerstve s Nadáciou otvorenej spoločnosti Bratislava a Karpatskou nadáciou.

Komunitné plánovanie sociálnych služieb predstavuje proces, ktorým sa zisťuje dopyt a ponuka v danej oblasti. Zákonodarca ho urobil povinným, aby podporil samosprávy v plánovaní na základe faktov. Chcel ich tiež zaviazat' ku konkrétnym cieľom a aktivitám, za ktorých splnenie by zodpovedali. V realite to však často končí len pri formálnom splnení povinnosti. Či už kvôli nedostatku času, financií alebo chýbajúcim usmerneniam. Tento manuál prináša základný návod a tipy na prípravu komunitného plánu sociálnych služieb. Veríme, že pomôže samosprávam s vyhotovením kvalitného plánu bez potreby zapájania tretích strán.

