

Zásady komunikace v Diakonii ČCE

PREAMBULE

Diakonie ČCE (dále jen Diakonie) patří k největším a nejvýznamnějším organizacím působících v oblasti sociálních služeb a vedle rozvoje své činnosti usiluje rovněž o neustálé zvyšování povědomí svého dobrého jména. Součástí této strategie je i trvalá péče o značku Diakonie, její srozumitelnost a sdělnost. Podmínkou zvyšování a posilování dobrého povědomí o značce je dodržování základních zásad jednotné vizualizace Diakonie a komunikačních procesů, jež upravuje tento dokument.

ZKRATKY

V dokumentu jsou použity následující zkratky:

- OJ – organizační jednotka (středisko, škola, s.r.o. aj.)
- ŘD – ředitelství Diakonie ČCE (dříve ústředí)
- SRD – správní rada Diakonie ČCE
- OK – Oddělení komunikace Diakonie ČCE (dříve PR oddělení nebo Oddělení vnějších vztahů)

ČÁST I – ZÁKLADNÍ KOMUNIKAČNÍ NÁSTROJE

ČI. 1: E-mailová komunikace

1. Každý pracovník ve vedoucí pozici a další samostatní pracovníci podle potřeby mají vytvořen pracovní e-mail. E-maily z těchto adres jsou oficiální a po skončení pracovního poměru jsou předávány novému pracovníkovi či určenému nástupci, a to včetně informačního obsahu.
2. Adresa služebního e-mailu obsahuje buď název pozice (reditel@) nebo jméno (jan.novak@), případně v kombinaci s názvem střediska (novak.stredisko@). Služební e-maily jsou založeny buď na doméně @diakonie.cz nebo na doméně OJ. V rámci sjednocených tvarů e-mailových adres celé Diakonie je pro každou OJ založena adresa ve tvaru stredisko@diakonie.cz nebo misto-skola@diakonie.cz. Pokud v tomto tvaru není využívána, je nutné nastavit a udržovat aktuální přesměrování na příslušný oficiální hlavní kontakt OJ.
3. Povinně zřízený služební mail má v rámci OJ vždy ředitel, vedoucí služeb, PR/FR pracovník, účetní a administrativní pracovník (kancelář OJ = hlavní kontakt)
4. Na e-maily vyžadující odpověď všichni zaměstnanci reagují v přiměřeně krátké době (optimálně do jednoho pracovního dne, maximálně do tří dnů). V případě nepřítomnosti delší než 3 dny je nutné nastavit automatickou odpověď s odkazem na zastupujícího pracovníka.
5. Součástí všech pracovních mailů je tzv. podpis, tedy kontaktní údaje příslušného pracovníka. Ty obsahují mimo jména a názvu pozice adresu (OJ, služby), telefonní kontakty, e-mailovou

a webovou adresu, případně logo a eventuální volitelné sdělení. Doporučená podoba podpisu je **přílohou č. 1** tohoto dokumentu. Podpis je nutnou součástí všech externích e-mailů (pro veřejnost mimo organizaci).

6. Není zásadně možné používat své soukromé adresy pro pracovní účely, stejně tak nelze k oficiální komunikaci užívat adresy založené na doménách veřejných poskytovatelů (Seznam, Gmail apod.)

ČI. 2: Telefonická komunikace

1. Pravidla pro využívání služebních a soukromých telefonních čísel si stanovují OJ samostatně. Pro služební čísla se doporučuje využívat podnikovou mobilní síť (tzv. CMS). Pro čísla v CMS platí zvláštní pravidla evidence, která sdělí hlavní administrátor Diakonie administrátorovi OJ. Administrátor této sítě v rámci OJ je odpovědný za jejich dodržování.
2. Každý pracovník se při služebních telefonických hovorech představuje svým jménem a zkráceným (nikoli statutárním) názvem organizace (například: „Jan Novák, Diakonie Brno, dobrý den“). Patří k dobré kultuře reagovat na zmeškané hovory, případně SMS.
3. Doporučená doba k telefonické komunikaci je v pracovní dny mezi 9. a 16. hodinou.

ČI. 3: Komunikace formou listovních zásilek

1. Podle povahy zásilky je nutné vždy použít hlavičkový či dopisní papír organizace. Jeho podobu stanovuje platný Manuál korporátní identity viz www.diakonie.cz/logomanual. Další pokyny jsou umístěny na podpůrném portálu helpdesk.diakonie.cz. Je nutné rovněž použít obálku v korporátním designu, doporučuje se opatřit ji kontaktními údaji strojově, nikoli ručně.
2. Pro formální úpravu listovních zásilek platí další obvyklé předpisy a normy.

ČI. 4: Online prezentace

1. Diakonie provozuje společnou rodinu webů, jež jsou vizuálně i obsahově propojeny. Každá OJ má v provozu funkční webovou prezentaci v rámci této rodiny. Návod k jejímu založení a další pokyny jsou umístěny na podpůrném portálu helpdesk.diakonie.cz.
2. Jsou-li k tomu vhodné důvody, může si OJ založit i další samostatné weby v rámci této rodiny, například k prezentaci kampaní, specifických služeb, akcí apod.
3. Součástí webů je společný adresář (adresar.diakonie.cz), odkud webová rodina čerpá kontaktní údaje. Je nezbytné, aby adresář za každou OJ byl s každou změnou aktualizován a alespoň 1x ročně zkontrolován k tomu pověřenou osobou.
4. K založení a používání jiných webových řešení mimo rodinu Diakonie musí mít OJ souhlas správní rady Diakonie.
5. Další pravidla k webové rodině Diakonie stanovuje samostatný dokument „Společná rodina webů Diakonie ČCE“.
6. OJ mohou zakládat své oficiální profily nebo stránky na sociálních sítích. Jsou to především Facebook, dále pak Twitter, Google Plus, YouTube a Instagram. Je-li profil aktivní, je nezbytné, aby byl pravidelně aktualizován.

ČÁST II – EXTERNÍ KOMUNIKACE

Čl. 5: Poskytování informací veřejnosti

1. Prezentace činnosti Diakonie vychází ze strategického plánu a jejím cílem je, aby Diakonie vystupovala jako jedna společná organizace působící na mnoha místech a v různých oblastech. Tam, kde se činnost středisek v oblasti prezentace aktivit překrývá, je nutné činnosti koordinovat.
2. Komunikace vůči veřejnosti se na všech úrovních řídí plánem, který je zpracován zpravidla na období jednoho kalendářního roku a je také vyhodnocován.
3. Za běžnou externí komunikaci lze považovat především tiskové zprávy o standardním dění ve středisku, články pro média, informace o dění, jež se nevztahují k citlivým tématům, jejichž zveřejnění by mohlo ohrozit dobré jméno Diakonie. Tyto informace poskytuje středisko bez další konzultace.
4. Běžné informace pro média týkající se činnosti OJ poskytuje výhradně ředitel OJ či jiný, jím pověřený pracovník.
5. Bez předchozího souhlasu ředitele OJ není umožněno pracovníkům poskytovat nikomu, včetně médií, jakékoliv informace vyjma těch, které lze považovat za veřejné. Za ty lze považovat informace uveřejňované na webových stránkách, v publikacích, ve výroční zprávě, v letácích apod.
6. V případě, že OJ zaměstnává či jinak smluvně spolupracuje s pracovníkem určeným pro komunikaci s médii, v daném rozsahu poskytuje informace tento pracovník, a to na základě jasně vymezeného pověření.
7. Pracovníkům je přísně zakázáno poskytovat médiím a dalším osobám jakékoliv informace související s ohlašovací povinností dle trestního zákoníku a zákona o sociálně právní ochraně dětí. Takové informace jsou sdělitelné výhradně příslušným státním orgánům dle těchto zákonů.
8. Diakonie jako velká a vlivná organizace se také vyjadřuje k zásadním živým společenským tématům. Stručná stanoviska připravuje OK, schvaluje SRD a OJ mohou tyto materiály využívat.

Čl. 6: Oblast působení

1. OJ rozvíjejí své aktivity převážně v místě a regionu svého působení.
2. OK koordinuje aktivity středisek přesahující regiony, ve kterých střediska působí a zastupuje Diakonii na celostátní úrovni.
3. Provozuje-li OJ některou ze svých veřejných aktivit (typu sbírkové či benefiční akce) mimo region, kde OJ působí, je třeba tuto skutečnost předem konzultovat s OK.

Čl. 7: Korporátní identita

1. Ke správné a jednotné vizuální prezentaci značky na veřejnosti, používá Diakonie Manuál korporátní identity viz www.diakonie.cz/logomanual.

2. Tato pravidla pro komunikaci značky jsou závazná pro všechny OJ a je třeba je důsledně aplikovat v praxi (korespondence, tištěné materiály, reklamní předměty, online grafika, prezentace, polepy aut, výzdoba budov apod.)
3. Pracovníci OJ odpovědní za tyto výstupy se mohou kdykoli obrátit s dotazem či konzultací na pracovníky OK.

Čl. 8: Monitoring výstupů

1. Každá OJ i OK vede přehled vlastních výstupů v médiích.
2. Tiskové výstupy jsou připravovány na základě monitoringu, pro který je možné využívat pravidelnou monitorovou rozesílku z OK.
3. Pověřený pracovník eviduje veškeré dostupné mediální výstupy OJ (tiskové, televizní, rozhlasové, online média).

Čl. 9: Krizová komunikace

1. Tento článek definuje závazné pracovní postupy při nenadálých situacích, které vyžadují bezprostřední reakci vůči veřejnosti či médiím, neboť došlo k ohrožení dobrého jména Diakonie. Jedná se především o situace, kdy došlo k:
 - uskutečnění násilného či jiného trestného činu ve středisku (krádež, loupež), či neštěstí (požár),
 - závažnému pochybení pracovníka (mající za následek ohrožení života nebo zdraví klientů či pracovníků),
 - negativní mediální kampani (podezření ze špatné péče, nehospodárnosti, alkohol či drogy na pracovišti, skrytá kamera apod.),
 - závažné hrozbě očerněním (od příbuzných klientů, komunity, odcházejícího pracovníka obeznámeného s chodem a citlivými místy v organizaci apod.),
 - medializované aktivitě, jež je v přímém rozporu s řády a hodnotami Diakonie,
 - medializované prezentaci nedostatku provozních dotací z veřejných zdrojů, kdy hrozí konflikt s místními samosprávami či ústředními státními orgány.
2. Ve výše popsanych situacích informuje ředitel OJ neprodleně telefonicky vedoucího pracovníka OK. V případě nezastižení pak kontaktuje přímo ředitele Diakonie ČCE.
3. Při konzultaci ředitele OJ a vedoucího pracovníka OK je stanoven přesný postup a vymezení kompetencí, které je oznámeno řediteli Diakonie ČCE a postup je bezpodmínečně dodržován až do ukončení případu. Ve sporných případech rozhoduje o dalším postupu ředitel OJ, který zároveň nese plnou odpovědnost za další vývoj.
4. Pro krizovou komunikaci vůči médiím trávající déle než 24 hodin je ve spolupráci ředitele střediska a pracovníka OK vždy zpracován písemný „Plán krizové komunikace“.

5. V ojedinělých a odůvodněných případech je možné, aby OJ v krizové komunikaci zastupoval jiný pracovník (např. smluvní agentura). I tak je nutné o všech krocích bezpodmínečně informovat ředitele Diakonie.

Čl. 10: Komunikace s dárci a péče o kontakty

1. Každá OJ, jež přijímá dary, má nastavena vlastní pravidla pro komunikaci s dárci.
2. Adresář dárců je důvěrný, je veden určeným pracovníkem a přístup k databázi je omezen tak, aby byly citlivé údaje chráněny.
3. Každá OJ eviduje a pravidelně aktualizuje stěžejní kontakty. Za tuto evidenci zodpovídá k tomu pověřená osoba, která zároveň vymezuje okruh dalších osob s přístupem k databázi kontaktů.
4. Záměrné poškozování databáze dárců či zneužití kontaktů se považuje za zvláště hrubé porušení pracovní kázně.

ČÁST III – INTERNÍ KOMUNIKACE

Čl. 11: Vzájemná komunikace ŘD a OJ

1. Smyslem opatření je popsat a vyjasnit kompetence v oblasti komunikace OJ a ŘD
2. Zásady platí obousměrně – tedy ve vztahu OJ k ŘD i ve vztahu ŘD k OJ.
3. V komunikaci jsou zásadně využívány oficiální adresy, email i telefony. Osobní adresy či další kontakty je možné využít pouze při zvláště závažných situacích.
4. Rozsah možného vzájemného úkolování je stanoven platnými řády – především ŘDP a OŘ. Ve vztahu ŘD vůči OJ jde především o uplatňování rozhodnutí správní rady Diakonie. Ve vztahu OJ vůči ŘD jde především o konzultaci a centrální podporu v jednotlivých oblastech (kvalita služeb, ekonomika, centrální nákupy, personalistika, PR/FR a další)
5. V případě, že jedna strana úkoluje druhou nad rámec řádu, je možné vznést dotaz nadřízenému orgánu po důvodu, který je třeba řádně zodpovědět.
6. V případě rozporu a odmítnutí úkol plnit je třeba kontaktovat hierarchicky nadřízeného pracovníka.

Čl. 12: E-mailové konference pro interní komunikaci

1. Pro efektivnější komunikaci jsou pro některé pozice v rámci Diakonie vytvořeny společné e-mailové konference (rozcestníky). Jedná se o následující:
 - Ředitelé středisek a škol (reditele@diakonie.cz, rediteleskol@diakonie.cz)
 - Správní rada Diakonie (spravnirada@diakonie.cz)
 - Dozorčí rada Diakonie (dozorcirada@diakonie.cz)
 - Předsedové dozorčích rad středisek (drstrediska@diakonie.cz)

- Účetní (ucetni@diakonie.cz)
- Mzdové účetní (mzdovaucetni@diakonie.cz)
- Pracovníci PR / FR (infoprefer@diakonie.cz)
- Poradní komise (poradnikomise@diakonie.cz), dále dle jednotlivých komisí:
 - Strategická komise (k.strategicka@diakonie.cz)
 - Ekonomická komise: (k.ekonomicka@diakonie.cz)
 - Komise pro speciální školy (k.specskoly@diakonie.cz)
 - Komise pro rozvoj lidských zdrojů a vzdělávání (k.lidskezdroje@diakonie.cz)
 - Komise řízení kvality (k.kvalita@diakonie.cz)
 - Komise pro etiku (k.etika@diakonie.cz)
 - Komise pro vnější vztahy (k.vztahy@diakonie.cz)

Čl. 13 Některé modely chování na pracovišti

1. Každá OJ má systémově nastaveny standardní modely chování nad rámec Zákoníku práce. Jedná se především o tyto oblasti:
 - kouření na pracovišti (povoleno / nepovoleno / kde a jak / neřeší se)
 - připomínka narozenin či výročí (slaví se / neslaví se / neřeší se)
 - tykání, vykání (jak / hierarchie / neřeší se)
 - přítomnost na pracovišti mimo pracovní dobu (ano / ne / podmínky / neřeší se)
 - soukromé návštěvy na pracovišti (ano / ne / podmínky / neřeší se)
 - oblékání (dresscode) (ano / ne / typy jednání / neřeší se)
 - bývalí zaměstnanci (jsou zvaní / nejsou zvaní na výročí či jiné akce / neřeší se)
 - používání soukromých telefonů (ano / ne / podmínky / neřeší se)
 - používání vulgárních a hrubých slov (řeší se / neřeší se)
2. Každý nový zaměstnanec je při svém nástupu seznámen také s těmito pravidly.

Čl. 16 Interní zpravodaj Diakonie

1. Interní zpravodaj Diakonie slouží ke sdílení nejdůležitějších informací týkajících se celé Diakonie, jakož i k budování vztahu a sounáležitosti zaměstnanců k celé Diakonii v pestrosti a šíři jejího působení.
2. Interní zpravodaj vychází zpravidla 1x měsíčně.
3. Elektronická verze tohoto zpravodaje je rozesílána na dostupné e-mailové adresy všech pracovníků Diakonie.
4. Tištěná verze tohoto zpravodaje (max. 3 strany A4) je jako pdf dokument elektronicky distribuována řediteli OJ, který následně zajistí tisk a vyvěšení na vhodném místě ve středisku / zařízení.
5. Za obsah interního zpravodaje odpovídá OK.

SEZNAM PŘÍLOH

1. Doporučená podoba e-mailového podpisu

Příloha č. 1: DOPORUČENÁ PODOBA PODPISU E-MAILU

Podpis e-mailu se řídí podle následujících doporučení:

- písmo, barevnost a případné střešní logo dle: www.diakonie.cz/logomanual.
- grafické prvky (loga, bannery) by měly být používány uvážlivě a neměly by svým množstvím či velikostí opticky zastínit podpis samotný
- tituly u jmen používáme s rozvahou a v interní komunikaci je vynecháváme
- v pokračující konverzaci se podpis zpravidla již nepoužívá
- je vhodné používat různé podpisy pro různé účely (externí / interní komunikace) či role, v níž odesílatel vystupuje (ředitel / jednatel) apod.; e-mailové programy umožňují různé podpisy přednastavit

Ukázka možné podoby podpisu:

Jméno Příjmení
pozice

Diakonie ČCE
Belgická 22, 120 00 Praha 2
telefon: 123 456 789, mobil: 123 456 789

jmeno@diakonie.cz
www.diakonie.cz

Diakonie 
Českobratrské církve evangelické

Volitelné sdělení, např.:
Sledujte nás na facebooku www.facebook.com/diakonie.cce
Podpořte nás zasláním dárcovské DMS na číslo 87 777 atd.
Odebírejte [naš zpravodaj](#) atd.

Volitelná grafika, např. sbírkový banner:

**Darujte druhým pomoc,
sobě dobrý pocit.**

