



Szigetmonostor Községi Önkormányzat Kommunikációs Stratégiája

A 2017-ben elfogadott kommunikációs stratégia sok tekintetben megvalósul a gyakorlatban, azonban érdemes számba venni a hat év tapasztalatait és meghatározni új célkitűzéseket.

Alapvetés:

A település kommunikációja akkor igazán hatékony, ha egyszerre több csatornán keresztül, és több szinten zajlik, és a helyi polgárok többféle formában találkoznak ugyanazzal az információval. A hiteles tájékoztatás megteremti a bizalmat, mely bizalom erősíti a polgároknak azt, hogy egyenrangú félként, felnőttként kezelik őket.

A stratégia megalkotásával törekszünk a megfelelő eszköz kiválasztásán túl, újabb lehetőségek felismerésére és arra, hogy a rendelkezésre álló kommunikációs csatornák közül a legtöbbel tudjon élni az Önkormányzat.

Nem szorítkozhatunk azonban csupán a kommunikációra és annak szervezésére, hiszen az önkormányzati közönségkapcsolatok biztos hátterét a jól szervezett és elvégzett munka; az önkormányzat teljesítménye adja meg.

Az önkormányzat egyik legalapvetőbb funkciója a helyi társadalom életének szervezése, a források és az erőforrások ésszerű, és a közjót szem előtt tartó felhasználása.

Ehhez azonban egyfelől a Képviselő-testületnek ismernie kell előzetesen a lakosság elképzeléseit, másfelől pedig a lakosságnak is meg kell ismernie az önkormányzat terveit. Ennek egyetlen módja a kétirányú kommunikáció.

Az Önkormányzati kommunikációs stratégia alapja: a magas fokú társadalmi nyilvánosság megteremtése, a közérdekű információk az önkormányzat által történő, mindenki számára hozzáférhető közzététele.

Az Önkormányzat döntéshozatalára vonatkozó nyilvánosság a képviselő-testületek ülései nyilvánosságán túl, ahova bárki elmehet, hanem a képviselő-testületi ülés előterjesztéseinek és ülésének a jegyzőkönyvei nyilvánosságát kell, hogy jelentsék.

Az önkormányzat egésze kommunikációja ennél jóval több csatornán és több szinten kell bonyolódjon.

Az Önkormányzat és intézményeinek kommunikációs rendszerének működtetése az önkormányzat alapvető kötelezettsége.

Mindezek miatt szükség van a kommunikáció megtervezésére az alábbi Szigetmonostor polgárait érintő szempontok figyelembevételével:

- rendelkezzenek az életüket, településüket és annak környezetét érintő kulcsinformációkkal;
- a Képviselő-testület rövid és hosszú távú terveit ismerjék;
- Pontosan ismerniük kell milyen a helyi döntéshozatali mechanizmus, hogy milyen módon működik a Polgármesteri Hivatal, hogy mi a funkciója a képviselő-testületnek és a polgármesteri hivatalnak, miként különülnek el feladataik.

A jó kommunikáció a helyhatósági munka egyik legfontosabb eleme. Az önkormányzati PR-nek elsősorban bizalom-orientáltnak és információ-központúnak kell lennie.

Az önkormányzati kommunikáció sajátossága, hogy egymással függőségi viszonyban nem lévő személyek között folyik és a kommunikációban résztvevők száma „korlátlan”.

A kommunikáció rétegeinek sajátja, hogy a képviselők és a bizottsági tagok az önkormányzati kommunikáció „belső köréhez” tartoznak, akik a döntéshozatal előkészítési folyamatait is ismerik, formálják, ezzel egyidejűleg köteleességük a naprakész valósághű információk átadása

a választópolgárok számára, figyelembe véve az Önkormányzat érdekeit szolgáló titoktartást is.

A kommunikációt az azzal megcélzott személy és közösség beállítottságához, értékrendjéhez és normáihoz (pl. őszinteség, nyíltság, valóságosság, hasznosság, egymás kölcsönös tisztelete, összetartozás erősítése, stb.) igazítottan kell végezni

Alapvető cél:

Az önkormányzati kommunikációs stratégia meghatározásának célja a tervezett, és rendszerbe illesztett kommunikáció biztosítása. Annak szabályozása, hogy mely információk, milyen csatornákon, hogyan és kihez jussanak el.

A Kommunikációs Stratégia teremtsen meg a az Önkormányzat a Polgármesteri hivatal, és az Önkormányzat intézményei számára a kommunikáció- és kapcsolatszervezési tevékenység sikeres és hatékony ellátásához szükséges általános kereteket és szabályokat, amelyek magukban foglalják a kommunikációs együttműködés módjait a szervezeteken belül és a szervezetek között, valamint a folyamatos és tudatosan tervezett kommunikáció feltételeinek biztosítását.

Specifikus célok:

- A településen élők lokálpatriotizmus érzésének erősítése, ezzel együtt pedig az elégedettségük növelése.
- A párbeszéd erősítése az igények megismerése végett.
- Egységes arculat kialakítása a hivatal, az intézmények számára.
- Az Önkormányzat és intézményeinek alkalmazottait motiválni és érdekeltté tenni a kijelölt célok megvalósításában.
- A fejlesztések, elérendő célok, tevékenységek megfelelő szintű, előre megtervezett kommunikációja a rendelkezésre álló kommunikációs eszközök kihasználásával.
- Kommunikációs eszközök fejlesztése, kibővítése.
- Együttműködési, egyeztető fórumok erősítése

A kétirányú kommunikáció:

Az Önkormányzati kommunikációs stratégia alapja: a magas fokú társadalmi nyilvánosság megteremtése, a közérdekű információk az önkormányzat által történő, mindenki számára hozzáférhető közzététele.

E feladatnak az önkormányzat úgy tesz eleget, hogy:

- a település polgárai az életüket, településüket és annak környezetét érintő minden fontos információval rendelkezzenek;
- a Képviselő-testület rövid és hosszú távú terveit ismerjék;
- tisztázza, hogy mi a funkciója a képviselő-testületnek és bizottságoknak, valamint a Polgármesteri hivatalnak, és az Önkormányzat Intézményeinek miként különülnek el feladataik.

A kommunikáció községi csatornái

A helyi kommunikáció elektronikus és írott médiumai:

- Internetes portálok (pl: www.szigetmonostor.hu)
- Oldal a sokak által használt közösségi portálokon, médiában (pl: www.monostour.hu)
- Újságoló nyomtatott és on-line kiadásban is (szigetmonostor közeleti lapja)
- Hirdetőtáblák (a település különböző pontjain)
- Szórólap

Személyes kommunikációs csatornák: (a hatályos SZMSZ szerint)

- Képviselő-testületi ülés

- Falugyűlés
 - Közmeghallgatás
 - Lakossági fórum, valamint
- Helyi kulturális, közösségi és egyházi rendezvények. (ld: faluház SZMSZ)

A stratégia a célok meghatározásával ahhoz nyújt iránymutatást, hogy ezen kommunikációs csatornák tervezett használatával a lakossági tájékoztatás minél nagyobb fokot érjen el, a választók informálása számukra legszélesebb körben elfogadható legyen.

A kommunikáció közösségi szintjei

- Az Önkormányzat belső kommunikációja:
 - Önkormányzat és a lakosság között,
 - Polgármesteri Hivatal és a lakosság között,
 - Intézmények és a lakosság között,
 - Polgármesteri Hivatal és a Képviselő-testület és bizottságai között,
 - Polgármesteri Hivatal és az intézmények között,
 - Intézmények között.
- Az Önkormányzat külső kommunikációja (polgármesteri hatáskör)
 - Önkormányzat és civilszervezetek között,
 - Önkormányzat és más települések önkormányzatai között,
 - Önkormányzat és a kistérség között,
 - Önkormányzat és Megyei Közgyűlés között,
 - Önkormányzat és a település életét befolyásoló intézmények, szervezetek között,
 - Önkormányzat és országos/megyei sajtó (más tömegkommunikációs szervek) között.
- Intézményi kommunikáció

Önkormányzati belső kommunikáció célja:

- a képviselők, a külsős bizottsági tagok önkormányzati ügyekben történő tájékoztatásának javítása,
- önkormányzat munkáját segítő köztisztviselők tájékozottságának javítása, mely megjelenik az önkormányzat külső kapcsolataiban is.

Sajátosságai: amennyiben az intézményeken belüli kommunikációban alacsony a formális kommunikáció szintje, akkor szerepet kap az informalitás.

A sikeres belső kommunikáció lényege a közös megoldások keresése, ami állandó egyeztetést és információ megosztást jelent a munkatársak és vezetők között. A kellőképpen informált dolgozó lojalitására bátran lehet számítani.

Külső kommunikáció célja:

- a lakosság tájékoztatása az önkormányzat és intézményei céljairól, törekvéseiről, intézkedéseiről, a z általuk szervezett eseményekről, a hosszabb távú fejlesztési elképzelésekről.
- a lakók kezdeményezéseinek, véleményeinek szervezett fogadása, ezek csatornáinak széleskörű kiépítése és működtetése, a beérkezett információk rendszeres értékelése.

Az intézmények külső kommunikációját előre tervezni kell. Az ügyfelekkel kapcsolatot tartó alkalmazottak számára felkészítést kell tartani, a felmerülő problémák visszacsatolásával, a megoldások, kezelési módok folyamatos képzés általi elsajátításával.

Az Önkormányzat és az azt közvetlenül segítő Polgármesteri Hivatal munkája szoros összefüggésben van, munkájuk egymást erősítő és gyengítő lehet, így erre különösen oda kell figyelni a munkavégzés során.

Arculat

Egy közintézmény kommunikációjának fontos eleme az arculat, melyen keresztül az épületei pusztá megjelenésével, az irodák berendezésével, a levélpapírral, és minden látható arculati elemével, értéket közvetít.

A képviselő-testület kommunikációja

A képviselő-testület ülései nyilvánosak, előterjesztéseit, valamint döntéseit kötelezően közzé kell tenni. Az üléseken elhangzottakról jegyzőkönyv és hangfelvétel készül, melyek minden érdeklődő számára hozzáférhetőek, valamint a település internetes honlapján szintén olvashatók.

Az Újságoló mindenkor megjelenő számaiban az elmúlt időszak fontos, a nyilvánosságot legjobban érdeklő döntéseiről, meghozott rendeletekről, határozatokról a Jegyző ad tájékoztatást.

Cél, hogy a képviselő-testület és a polgármester folyamatosan kapcsolatban legyen a községben működő civilszervezetekkel, tájékoztassák őket a testület döntéseiről, vonják be őket a döntések előkészítési folyamatába.

Erősíteni kell a képviselők kommunikációs szerepét!

Az önkormányzat idegenforgalmi kommunikációja

Célja a településre érkező hazai és külföldi látogatók, turisták tájékoztatása Szigetmonostorról a helyi rendezvényekről, nevezetességekről, szálláshelyekről. Ez a kommunikáció, ki kell hogy tolódjon a turisztikai szervezőkhöz, valamint a turisztikai szereplők közvetlen közelébe, azzal a céllal, hogy azok kínálatába, és döntéshozatalába már annak megszületésekor jelen legyen településünk. Fontos, hogy ne csak és elsősorban az úton levőt, hanem már az útra indulót is elérjük a kommunikációnkkal.

Az önkormányzat „üzletember” kommunikációja

Célja a településen tevékenykedő, valamint a településre érkező vállalkozók, üzletemberek figyelemfelkeltő tájékoztatása:

- a település által kínált befektetési lehetőségekről,
- a kereskedelmi és egyéb kapcsolatok kialakításának lehetőségeiről,
- befektetői környezetről, települési adottságokról
- fejlesztési irányokról, célokról

A kommunikációs csatornák

Internetes önkormányzati portál

Az önkormányzati hírportál legjelentősebb előnye, hogy gyors, folyamatosan bővíthető és interaktívva tehető. Központi megjelenítője az összes önkormányzattal kapcsolatos közérdekű, nyilvános információnak. Az internetes portálon megjelent információk azonnal továbboszthatóak közösségi portálokra és médiumokra is.

Alapja lehet minden más kommunikációs csatornán kiadni szánt írásnak, információnak.

Elvárások az internetes hírportál szerkesztésével kapcsolatosan:

- legyen naprakész a közérdekű információk tekintetében.
- Az önkormányzat és a képviselő-testület munkája elérhető, visszakereshető legyen.
- Legyen egy központi, pontos információs forrás az önkormányzat (hivatal és polgármester) tevékenységéről a lakosság számára.
- Jelenjenek meg rajta az önkormányzati intézmények aktualitásai, hírei.
- A civil szervezetek bemutatkozásai, elérhetőségei és esetleges aktualitásai kapjanak helyet rajta.

- A helyi vállalkozók kapjanak bemutatkozási lehetőséget (cégekatalógus)
- Magas marketingértékű településképet mutasson be a községről.

Elvárások az interaktivitással kapcsolatosan:

- a magyarországi szabályozásokat és elterjedt internetezési szokásokat alapul véve az önkormányzat létre hoz a közösségi portálon egy hivatalos oldalt, amin annak követői üzeneteket helyezhetnek el, az azon megosztott posztokhoz véleményüket megtehetik.

Oldal a sokak által használt közösségi portálon

Egy közösségi portálon létrehozott oldal alkalmas a leginkább arra, hogy az önkormányzat tevékenysége, megosztásai iránt érdeklődők az Interneten leggyorsabban az aktualitásokról tudomást szerezzenek. A honlapra felkerülő hírek, aktualitások és programok megosztása ezen a közösségi oldalon pár kattintással az arra illetékesek számára biztosított. Ennek a kommunikációs csatornának sajátosságából adódóan bárki tehet a megosztott információhoz megjegyzést, amely azonban érdekeket és törvényeket sérthet, ezért szükséges ezen oldal moderálása.

Újságoló

Szigetmonostor Község Önkormányzata „Újságoló” címmel önkormányzati lapot működtet azzal a céllal, hogy a falu lakosai tájékozódhassanak a helyi ügyekről, az önkormányzat működéséről. Az ÚJSÁGOLÓ megjelenik írott és on-line kiadásban is. Ez összhangban áll a hatályos sajtótörvénnyel, amely szerint „a Magyar Köztársaságban mindenkinek joga van arra, hogy tájékoztatást kapjon szűkebb környezetét, hazáját, a világot érintő kérdésekben”. A község lakóinak tájékoztatása az önkormányzat, a képviselő-testület munkájáról megegyezik az Önkormányzati törvény azon előírásaival, amely az önkormányzatok nyilvános működéséről rendelkezik.

A lap helyi, közeleti lapnak tekintendő, melyre az alábbi kötelezettségek vonatkoznak:

a) tartalmi kötelezettségek

- tájékoztatás a helyi közügyekről,
- az önkormányzati és intézményi közlemények ingyenes közlése,
- helyben igénybe vehető, oktatási és továbbképzési lehetőségek megismertetése,
- a faluban élő civilszervezetek számára megnyilvánulási lehetőség biztosítása,
- közérdekű információk közlése,
- egészséges életmódra serkentés,
- a hirdetések aránya lehetőleg ne legyen több, mint a tartalom 20 %-a.

b) Jogi, erkölcsi, etikai kötelezettség

- objektivitásra, pártatlanságra, tárgyilagosságra törekvés,
- hitelesség, pontosság,
- tilos a gyűlöletkeltő és kirekesztő tartalmak közlése,
- az írások nem sérthetik az emberi jogokat,
- az Újságoló független párt és egyéni érdekektől.
- a helyi érdekek képviselete.

Az „Újságoló” irányvonalának ellenőrzése

A lap irányvonalát a Képviselő-testület - mint a lap alapítója - a sajtótörvény előírásai alapján határozza meg. A törvény lehetőséget biztosít a lap irányvonalának ellenőrzésére.

Rendkívüli esetben (ha a lap durván eltér a kijelölt irányvonalától) a képviselő-testület bármikor napirendjére tűzheti a lap irányvonalának vizsgálatát.

A hatékonyság érdekében cél:

- az állandó szerkezet megtartására, valamint arra, hogy a lap

- minden szigetmonostori lakott ingatlanba jusson el.

Hirdető táblák

Kíváncsok, hogy a falu több pontján elhelyezett hirdetőtáblákon helyezzük el a törvény által kötelezően előírt „kifüggesztéseket” és a lakossági felhívásokat. Az önkormányzat hirdetőtábláin a helyi rendeletnek megfelelően lehetőséget kap a lakosság is hirdetményei elhelyezésére. A hirdetőtáblákat hetente ellenőrizni kell, s a már aktualitását veszített hirdetményeket eltávolítani. A táblák arculata egységes és a településképbbe illeszkedő kell, hogy legyen, kihelyezését az Önkormányzat maga végzi, vagy az Önkormányzat hozzájárulásával helyezhetők ki.

Szórólap

Előfordulhat olyan információ lakossággal való megosztásának szükségessége, ami soron kívüli. Ez leginkább valami rendkívüli (de még nem a katasztrófavédelmi tevékenységgel kapcsolatos) eseményről, történésről szóló papír alapú értesítés a kiválasztottaknak vagy a falu teljes lakosságának.

Rendkívüli katasztrófa védelmi riasztási hírszolgálat:

A településen két un. légó sziréna működik, ezek működésének ellenőrzését a katasztrófavédelem évente ellenőrzi.

Emellett a település Ó falui részén hangosbemondó rendszer volt kiépítve, amely jelen pillanatban csak részben a funkciójának nem megfelelően működik.

Cél egy a település egészére kiterjedő rendkívüli helyzetekben történő tájékoztatásra szolgáló riasztó, és információs hálózat kiépítése, lehetőség szerint olyan, amelyen keresztül a jelzésen túl információközlésre is van lehetőség. (hangosbemondó hálózat, helyi sms. küldő csatorna stb.)

A Kommunikációs stratégia végrehajtására az Önkormányzat szabályzatainak szükségszerű módosításmódosításával feladat tervet készít, melynek teljesítését szükség szerűen áttekinti és módosítja.

Kommunikációs stratégia végrehajtását támogató feladat terv 2023

1. Meg kell teremteni a feltételeit annak, hogy a KT és a bizottságok előterjesztései a meghívó mellékleteként hozzáférhetők legyenek a honlapon.
Felelős: jegyző
Határidő: munkaterv szerint
2. Elérhetőségét biztosítva közzé kell tenni a ciklustervet és az éves munkatervet egyaránt.
Felelős: Polgármester
Határidő: minden év március 30
3. Éves program szerint folyamatos párbeszéd a helyi civil és társadalmi szervezetekkel.
Felelős: polgármester
Határidő: program készítés: március 30.

4. Szükségessé vált a portál (szigetmonostor.hu) IT biztonságának megteremtése tekintettel a 2022-es oldaltámadásra. Ez pénzbe kerül, de mivel ez az önkormányzat online jelenlétének alapja, nem megkerülhető. A portál helyreállítása után a hivatalnak biztosítania kell nemcsak a rendeletek határidőben történő kihirdetését, a bizottsági és a testületi jegyzőkönyvek ésszerű határidőben történő elérésének biztosítását, de az ülésekre történő meghívók kiküldésével egyidejűleg a napirendi pontokhoz tartozó előterjesztések, tervek, rajzok, egyéb dokumentumok közzétételét, amennyiben azok publikálása jogszabályba, vagy adatvédelmi rendelkezésbe nem ütközik. Ez eddig sok esetben megtörtént ugyan, de nem teljes körűen.

Felelős: polgármester és jegyző

Határidő: azonnal

5. A honlap, bele értve a faluház (Klímapark) programjait publikációit is folyamatos bővítéssel és naprakészen adjon hírt közösségi, kulturális rendezvényeinkről.

Felelős: Kommunikációs megbízott/főszerkesztő, faluház vezető

Határidő: folyamatos

6. A újságoló nyomtatott és on-line kiadásban továbbra is jelenjen meg. Formájában, tartalmában friss, minden fontos hírt közöljön, teremtsen továbbra lehetőséget a párbeszédre, kulturált vitára, mutassa be településünk arra érdemes lakóit.

Felelős:: Kommunikációs megbízott/főszerkesztő

Határidő: aug 31.

7. A hirdető táblák legyen naprakészek, folyamatosan frissüljenek. Legyen állandó felelőse az információk közzétételének.

Felelős: településgondnok

Határidő: folyamatos

8. Legyen folyamatos kapcsolat a település életét (sokszor hátrányosan) befolyásoló szervezetekkel. (DINP, FVM, VIZIG, PPEG RT, stb.)

Felelős: polgármester

Határidő: program készítés: március 30.

9. Legyen folyamatos média kezelés és tegyük közzé honlapunkon, közösségi portálokon a rólunk, rendezvényeinkről megjelent tudósításokat.

Felelős: Kommunikációs megbízott/főszerkesztő

Határidő: folyamatos

10. A lakossági bejelentések, észrevételek tudatos feldolgozása, a képviselő testület tájékoztatása.

Felelős: polgármester

Határidő: folyamatos

11. beruházások társadalmi egyeztetése

A tervezett önkormányzati beruházások lakossági elfogadottságának mérése, a lakossági visszajelzések alapján a tervdokumentációk, pályázatok esetleges módosítása miatt fontos a projektek társadalmi egyeztetése. Erre ez idáig is volt példa, de ki kell dolgozni a folyamatot, határidőkkel, a kommunikációs csatornák és formák pontos meghatározásával, a lakossági javaslatok fogadásának módjával és az elfogadott korrekciók megtételének határidőjével. Fontos, hogy ez a tervek elkészültsége után, de a kivitelezésről szóló önkormányzati döntés, illetve amennyiben a beruházás pályázati forrásból valósul meg, a támogatási szerződés megkötése előtt történjen meg. Erre a

folyamatok (pályázatírás, beadás, hiánypótlás, szerződéskötés, közbeszerzési eljárások) időbeli ütemezésének meghatározásakor tekintettel kell lenni.

Felelős: polgármester

Határidő: folyamatos

12. Az üzletemberi találkozót rendszeressé kell tenni, szükséges időszaki kiadványok kiadása falunk lehetőségeiről a munkahely teremtést célzó fejlesztések bővítéséről.

Felelős: Polgármester

Határidő: program készítés: március 30

13. Folytatni kell a vezetői információs hírlevél készítését, közreadását. Lehetőség szerint bővített tartalommal, szélesebb közreműködői kör részére.

Felelős: polgármester

Határidő: folyamatos

A feladatok végre hajtásáról a felelősök rendszeresen beszámolnak a Képviselő testületnek.