Szigetmonostor község kommunikációs stratégiája.

1. A kommunikációs stratégia célja

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. A hiteles tájékoztatás megteremti a bizalmat, mely bizalom erősíti a polgárokban azt, hogy egyenrangú félként, felnőttként kezelik őket.

A kommunikációs stratégia alapvető célja, hogy meghatározzuk pontosan milyen tartalmakat, kinek, milyen csatornákon és hogyan kommunikálunk. Ezen feladat hatékony megvalósításához meg kell tudni határozni azt is, hogy az önkormányzat milyen erőforrásokat tud biztosítani, mind pénzeszközök, mind humánerőforrás tekintetében. A hatékony kommunikáció megfelelő erőforrások biztosítása nélkül nem valósítható meg.

Az önkormányzati kommunikáció a településmarketing egyik meghatározó eleme és a fejlesztés fontos alappillére. Ezen belül az imázsépítés alapvetően kettős célt fogalmaz meg: egyrészt erősíteni kívánja az ott élők kötődését a településhez, másrészt hozzá kíván járulni a településről kialakított kép tudatos formálásához. A tudatos és tervezett kommunikációs tevékenység elősegítheti tehát a pozitív imázs kialakulását, amely hozzájárulhat a település megtartó erejének és versenyképességének növekedéséhez.

1. A tartalom

A kommunikáció tartalmának minél pontosabb meghatározása biztosítja, hogy az önkormányzat működésének minden területe megfelelő nyilvánosságot kapjon, ugyanakkor az önkormányzat ne vállaljon magára olyan plusz feladatokat, melyekre nem tud megfelelő erőforrást biztosítani. Az elmúlt évek tapasztalatai alapján az alábbi tartalmi témákat határozhatjuk meg:

a, Az önkormányzat működésével kapcsolatos olyan tartalmak, melyek közzététele az önkormányzat jogszabályok alapján előírt kötelezettsége. Ilyenek például a testület ciklustervének, Szervezeti Működési Szabályzatának, az ülések meghívóinak, előterjesztéseinek és az ülések jegyzőkönyveinek, valamint az önkormányzat rendeleteinek publikálása. Ezen kívül az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló [2011. évi CXII. törvényben](https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100112.tv) meghatározott kötelezően közzéteendő adatok.

b, Vannak olyan tartalmak, melyek nyilvánosságra hozatalát ugyan nem írja elő jogszabály, de az önkormányzat működésének átláthatósága megkívánja azok közzétételét. Ilyen például a bizottsági és a testületi ülések, valamint a közmeghallgatások közvetítése, az önkormányzat beruházásainak és fejlesztéseinek bemutatása, az önkormányzat által kötött szerződések nyilvánossá tétele. Ide tartoznak a polgármesteri interjúk azon része, ahol egy döntés hátterét világítja meg a polgármester.

c, Vannak olyan tartalmak is melyeknél az önkormányzat valamely cél érdekében mozgósítani kívánja a lakosságot, vagy annak valamely csoportját. Ilyenek a különböző felhívások, akciók.

d, A fentiek egyikébe sem tartozó tartalmak jellemzően az önkormányzat szigorúan vett működésén kívül álló, de a település lakóit közvetlenül érintő közérdekű információk. Ezek egy része az önkormányzatra, vagy valamely önkormányzati fenntartású intézményre vonatkozik, mások külső szervezetek felől érkeznek be. (pl: áramszolgáltató, szemétszállító cég stb.) Ilyenek például a Faluház programjai, vagy az áramkimaradásokról szóló tájékoztatók.

1. A kommunikáció célcsoportjai

Általánosságban kijelenthetjük, hogy az önkormányzat kommunikációjának legfontosabb célcsoportja minden szigetmonostori lakos, illetve a településen nyaralótulajdonnal rendelkező magánszemély. Ezeken kívül célcsoportként határozhatóak meg a Szigetmonostoron működő cégek és vállalkozók, civil szervezetek, valamint a településre látogató turisták is. Szintén célcsoport minden olyan külső szervezet, amely hatást gyakorol a településre. (pl: Fővárosi Vízművek, Közútkezelő, Vertikal Group Kft. stb.) Ezen kívül ehhez a célcsoporthoz tartoznak a potenciális befektetők; politikai, gazdasági döntéshozók; nemzetközi szervezetek, intézmények; önkéntes segítők, adományozók; non profit szervezetek, alapítványok; szakmai vendégek; művészek, kutatók; média stb. Minden célcsoporthoz más-más tartalmak és más-más kommunikációs csatornák használata biztosít hatékony elérést.

A fentiek alapján belső kommunikáció zajlik például az önkormányzat és a lakosság között, a Polgármesteri Hivatal és a lakosság között, az intézmények és a lakosság között, a Polgármesteri Hivatal és a Képviselő-testület között, a Polgármesteri Hivatal és az intézmények között, az intézmények között. Külső kommunikáció zajlik például az önkormányzat és civil szervezetek között, az önkormányzat és más települések önkormányzatai között, az önkormányzat és a kistérség között, az önkormányzat és Megyei Közgyűlés között, az önkormányzat és országos sajtó (más tömegkommunikációs szervek) között. Az önkormányzati intézményi kommunikáció céljait szintén a fentiek alapján érdemes differenciálni. A belső intézményi kommunikáció célja például a képviselők, a külsős bizottsági tagok önkormányzati ügyekben történő tájékoztatásának javítása, önkormányzati köztisztviselők tájékozottságának javítása. A külső intézményi kommunikáció célja például a lakosság tájékoztatása az önkormányzat céljairól, törekvéseiről, intézkedéseiről, a település eseményeiről, a hosszabb távú fejlesztési elképzelésekről, a lakosság kezdeményezéseinek, véleményeinek fogadása, ezek rendszeres értékelése.

1. Hogyan kommunikáljon az önkormányzat?

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. Akár szöveges tartalomról, akár másfajta kommunikációról van szó, törekedni kell a közérthetőségre és a tömörségre. Lehetőség szerint kerülni kell a bonyolult jogi és egyéb szakzsargont. A cél a pontos és hiteles tájékoztatás, ezért az adott témában ügyfélközpontú, precíz és nem terjengős tartalmakat kell előállítani.

1. A kétoldalú kommunikáció biztosítása

Az önkormányzati kommunikációnak nemcsak a lakosság megfelelő tájékoztatás a célja, hanem a lakossági visszajelzések, kérdések megfelelő kezelése is. A települési önkormányzatok számára alapvető fontosságú, hogy a lakosságtól érkező észrevételeket, panaszokat és javaslatokat megfelelően kezeljék. A lakossági bejelentéseket a települési önkormányzat többféle módon fogadhatja:

* Személyesen az ügyfélszolgálati irodában (hivatali nyitvatartási időben)
* Postai úton (az önkormányzat postai címére küldve)
* Elektronikus úton (emailben vagy a hivatalos weboldalon elérhető űrlap kitöltésével)
* Telefonon (amennyiben az önkormányzat biztosít erre lehetőséget)

A közösségi felületeken megjelenő lakossági felvetéseket a hivatal nem tudja bejelentésnek tekinteni. A hivatal dolgozói nem jogosultak a közösségi média felületein megjelenő felvetésekre az önkormányzat nevében válaszolni. Ugyanakkor az ott megjelenő problémákra az önkormányzatnak általánosságban reagálnia kell. Kerülni kell ugyanakkor a komment szekcióban, vagy egyéb közösségi média felületeken megjelenő „rosszindulatú” véleményekre történő reagálásokat.

A lakosság felől érkező kommunikációt a bizottsági és testületi üléseken, valamint az éves közmeghallgatásokon történő személyes kérdezés és hozzászólás lehetősége biztosítja. Ezen kívül fontos témákban, ahogy eddig is az önkormányzat lakossági fórumot szervez, ahol szintén lehetőség van közvetlen párbeszédre. Ugyanakkor az internet lehetőséget biztosít, hogy kérdőívekkel célzottan szondázhassa az önkormányzat a lakosság véleményét meghatározott témákban.

1. Meglévő kommunikációs csatornák

Szigetmonostor község önkormányzata jelenleg az alábbi kommunikációs csatornákat használja

1. Bizottsági és testületi ülések.

Az ülések nyilvánosak, az ülés levezetőjének engedélyével bárki kérdezhet és elmondhatja véleményét. Az üléseket a YouTube csatornán élőben közvetítjük, de ennek technikai háttere még nem biztosított megfelelően.

1. Közneghallgatás

Évente egy alkalommal, a jogszabályi előírásoknak megfelelően kerül megrendezésre. Áttekintést nyújt az önkormányzat egy éves munkájáról. A résztvevők szintén hozzászólhatnak, kérdéseket tehetnek fel.

1. Lakossági fórum

Meghatározott témában évente akár több alkalommal is tartható lakossági fórum, ahol a meghirdetett témában lehet kérdezni a polgármestert, a képviselőket, vagy a meghívott szakembereket. A lakossági fórumról szintén készül videófelvétel, melyet a YouTube csatornán teszünk közzé.

1. Újságoló

Az Újságoló az önkormányzat által kiadott havi lap, mely nyomtatott formában 700 db példányban jelenik meg. Elektronikusan a szigetmonostor.hu és az ujsagolo.hu oldalakon érhető el. A lap helyi, közéleti 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 megjelenési lehetőség biztosítása,

- közérdekű információk közlése,

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.

A lap a tartalmi kötelezettségeken kívül teret biztosít a kulturált véleményformálásnak, a helyi kulturális események bemutatásának és meghirdetésének, valamint a helyi identitás erősítésének is.

1. szigetmonostor.hu portál

Az önkormányzati hírportál legjelentősebb előnye, hogy gyors, folyamatosan bővíthető és interaktívvá tehető. Központi megjelenítője az összes önkormányzattal kapcsolatos közérdekű, nyilvános információnak. Az internetes portálon megjelent információk azonnal tovább oszthatóak közösségi portálokra és médiumokra is. Alapja 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 (cégkatalógus)

- Magas marketingértékű településképet mutasson be a községről.

A szigetmonostor.hu portálon a tartalomgyártás több forrásból táplálkozik. A hivatal, a faluház vezetője és a kommunikációs tanácsadó egyaránt tölt fel különböző tartalmakat. Az oldal új funkciói, mint az okos térkép és az eseménynaptár jól nyomon követhetőek és áttekinthetőek. A kvíz és kérdőív funkció remek lehetőséget biztosít a lakossági visszacsatolások, vélemények bekérésére és elemzésére.

1. Hírlevél

A portál alá integrált hírlevél funkció biztosítja, hogy a főoldalon megjelenő összes bejegyzés másnap minden feliratkozó e-mailjére megérkezzen. Ez a gyakoriság megfelelő, azonban katasztrófa helyzetek esetén biztosítani kell, az azonnali hírlevél küldési lehetőséget. A hírlevélnek jelenleg 307 feliratkozója van.

1. Szigetmonostor hírei facebook oldal

A portálon megjelenő bejegyzések minél szélesebb körű elérésének biztosítása érdekében ezen a facebook oldalon megosztásra kerülnek, ahonnan azok szabadon tovább oszthatóak. Az önkormányzat minden itt megjelenő posztot a két legnagyobb taglétszámmal rendelkező facebook csoportban oszt meg. A facebook oldal jelenleg 1500 követővel rendelkezik.

1. Szigetmonostor hírei YouTube csatorna

A YouTube csatornán alapvetően három tartalom jelenik meg. A polgármesterrel készített havi interjúk, melyek aktuális témákban adnak tájékoztatást, valamint az önkormányzati döntések hátterét mutatják be. Ide kerülnek fel a bizottsági és a testületi ülésekről készített közvetítések anyagai, valamint az önkormányzati beruházásokról készült videók. A csatorna videói néhány százas nézettségűek, jelenleg 198 feliratkozóval rendelkezik.

1. Munipolis

A Munipolis szolgáltatás ingyenes válságkommunikációs felületét élesben még nem használta az önkormányzat. A szolgáltatás előnye, hogy azonnal, telefonra küldhető SMS-sel lehet a lakosokat elérni, továbbá akár utcákra lebontva biztosít célzott elérést. Hátránya, hogy mivel regisztrációhoz kötött, ezért komoly marketing tevékenységet igényel a felhasználók számának növelése. A Munipolisnak jelenleg 113 feliratkozója van.

1. 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.

1. Hirdetőtáblák

Jelenleg a falu több pontján elhelyezett hirdetőtáblákon helyezi el az önkormányzat 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 vesztett hirdetményeket eltávolítani. A táblák arculata egységes és a településképbe illeszkedő kell, hogy legyen, kihelyezését az Önkormányzat maga végzi, vagy az Önkormányzat hozzájárulásával helyezhetőek ki.

1. Rendkívüli katasztrófa védelmi riasztási hírcsatorna:

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.

1. SWOT analízis

|  |  |
| --- | --- |
| Erősségek | Gyengeségek |
| Vannak eredmények, amelyeket lehet és kell is kommunikálni  Van több üzemelő kommunikációs csatorna  Az önkormányzat honlapja bővíthető, alkalmas a lakossági visszajelzések kezelésére | A kommunikációs csatornák megfelelő üzemeltetésének költségei nem mindig biztosítottak.  A belső kommunikáció ad hoc jellegű.  Az információáramlás gyakran lassú. |
| Lehetőségek | Veszélyek |
| Az önkormányzati beruházások társadalmi egyeztetésének biztosítása miatt szükséges a községi portálon is megismertetni a lakossággal azokat a beruházásokat, amelyek tervezésére egyrészt az önkormányzat pénzügyi forrást biztosított, másrészt azokat a  beruházásokat, amelyeket akár saját erőből, akár pályázati támogatásból megvalósítani tervez.  A lakossággal történő személyes kapcsolattartás végett érdemes lenne bevezetni a képviselői fogadóórát, vagy nyílt napot havi rendszerességgel.  Kapcsolttartás fejlesztési külső szervezetekkel és a helyi civilekkel. | Csökken a lakosság bizalma az önkormányzattal szemben.  A lakosság bizonyos csoportjait nem sikerül elérni a kommunikációval. |

1. Benchmark elemzés

Az önkormányzat kommunikációs lehetőségeinek egyik vizsgálati módszere, ha összehasonlítjuk más önkormányzatok hasonló tevékenységével. A legkézenfekvőbb, ha a méretben és lakosságszámban hasonló és földrajzilag közel eső településeket vizsgálunk, ezért az alábbi táblázatban Pócsmegyer és Kisoroszi önkormányzatának kommunikációs csatornáit hasonlítjuk össze:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Szigetmonostor | Pócsmegyer | Kisoroszi |
| Önkormányzati havi lap | Újságoló, megjelenik 24 oldalon, 700 példányban | Kisbíró, megjelenik 20 oldalon, 800 példányban | Kisoroszi Hírmondó, megjelenik kéthavonta, 16 oldalon, nincs adat a példányszámra |
| Önkormányzati portál | Kötelező tartalmak fenn vannak, elérhetők az oldalon keresztül a YouTube csatorna és a facebook oldal, okos térkép szolgáltatás | Minden kötelező információ fenn van, de hiányoznak a bizottsági és a testületi előterjesztések, ez utóbbiak kizárólag az adott ülés meghirdetésekor érhetőek el. Nincs összekötve más csatornákkal. | Testületi jegyzőkönyvek feltöltése hiányos, ülések meghívói, előterjesztések, bizottságok anyagai nincsenek fenn. |
| Hírlevél szolgáltatás | van | nincs | van |
| YouTube csatorna | Szigetmonostor hírei: havi polgármesteri interjúk, ülések videói, beruházások bemutatása | Saját csatorna nincs az üléseket a Danubia TV közvetíti és publikálja a YouTube-on a saját csatornáján. | Kioroszi Önkormányzata nevű YouTube csatorna, tartalmában sokrétűbb, nem csak önkormányzati videókat publikálnak |
| Facebook oldal | Szigetmonostor hírei, minden a portálon megjelenő hír itt kerül megosztásra | Hasonló tartalom, itt az új polgármester személyesen számol be a munkájáról. | Szigetmonostoréval megegyező szerkesztési modell. A település intézményei intenzívebben használják. |
| Lemásolható gyakorlatok |  | Fenn van a testületi munkaterv és a közbeszerzési terv.  Facebookon polgármester a saját neve alatt beszámol kivel és miről tárgyalt, egyeztetett. | Lehetőség van a rendeltek, határozat társadalmi egyeztetésére, igaz nem a honlapon, hanem csak emailen keresztül.  A YouTube csatornán a mások által gyártott kulturális tartalmaknak is biztosítanak felületet. |

1. Fejlesztési lehetőségek
2. A honlap biztosította funkciók jobb kihasználása

Rendszeres kérdőívek a helyi igények felmérésére, akár online, akár nyomtatott formában, hogy a lakosság bevonható legyen a döntéshozatalba. Online szavazások kisebb döntések kapcsán (pl. közösségi programok kiválasztása) – így a lakók érezhetik, hogy közvetlenebb hatásuk van a település életére. Önkormányzati Tervtár létrehozása, ahol a tervezett beruházásokat a feltöltött tervdokumentáció alapján véleményezni lehet.

1. Személyes képviselői kommunikáció

Mivel jelenleg az önkormányzat kommunikációja polgármester központú, fontos, hogy az emberek a képviselők munkáját is jobban megismerjék. Ennek érdekében jó lenne, ha minden képviselő tartana havi rendszerességgel fórumot, vagy képviselői fogadóórát.

1. Kapcsolattartás külső szervezetekkel

Folytatni kell az éves ütemterv szerinti havi megbeszélések szervezését a külső szervezetekkel, ugyanakkor azok körét bővíteni szükséges (szomszédos önkormányzatok, Vertikal Group stb.)

1. YouTube csatorna tartalmi fejlesztése

Kiszélesíthető a csatorna tartalma a helyi intézmények eseményeiről készült videótartalmakkal, továbbá környezetvédelmi, ifjúságvédelmi és egyéb edukációs videók készítésével és publikálásával.

1. Kapcsolattartás a helyi civil szervezetekkel

Évi egy alkalommal érdemes lenne a helyi civil szervezetekkel személyesen találkozni és átbeszélni az önkormányzat terveit, illetve meghallgatni ezen szerveztek véleményét és javaslatait.