



Kisbér Város Önkormányzata

„közönségkapcsolatok, szervezeti kommunikáció”

TERVE

I. Bevezető

1. A tájékoztatás: közérdek

Az államigazgatási szervek, valamint az önkormányzatok tájékoztatásának fontos követelménye a hitelesség, érthetőség és a felelősségre vonhatóság. Ez egyrészt igényként jelenik meg az állampolgárok részéről, másrészt a demokrácia fokmérője is. A közigazgatási kommunikáció egy társadalom eredményes működésének fontos feltétele lenne.

A tájékoztatás nem csupán információk átadását jelenti, hanem a társadalmi kohéziót és nemzeti identitást erősíti, nyomatékosítja a polgároknak a felelősségteljes és etikus magatartást, valamint az aktív és tudatos állampolgárságot. Nevelő és oktató szerepet is fel kell vállalnia. Egyszóval a tájékoztatás *közérdek*. Nem csupán a polgárok érdeke, a kormányzaté is. Épp ezért a kommunikációnak a társadalom minden szegmensét át kell járnia, a nehezebben elérhető, hátrányos helyzetű csoportok felé ívelő kommunikációs hidat is ki kell építenie, és a párbeszéd lehetőségét is meg kell teremtenie. Ezeknél a csoportoknál gyakran a megfelelő módszer kiválasztása is problematikus, életmódjuk különbözősége más, összetettebb alternatívák végiggondolását követeli meg.

2. Önkormányzati kommunikáció stratégia célja

Az önkormányzatok egyik legalapvetőbb funkciója a helyi társadalom életének szervezése. Ennek hatékonyságát az jelenti, minél nagyobb mértékben sikerül az önkormányzati törekvéseket összeegyeztetni a helyi polgárok egyéni törekvéseivel. Mindezek mellett a társadalmi felelősség és a társadalmi kommunikációban való részvétel, a közérdekű információk közzététele feladata is az önkormányzatnak. A nyilvánosság megteremtése az információs társadalom alapeleme. Az önkormányzat működésének sikere és hatékonysága tükrözi egy ország demokráciájának mértékét, és képet ad a benne élő polgárok aktivitásáról. Az önkormányzatiság lehetővé teszi a helyileg keletkezett ügyek önálló kezelését és problémák megoldását. Az optimális működéshez szükséges az is, hogy környezetével harmonikus kapcsolatot alakítson ki, célja, törekvése támogatásra leljen. Olyan kommunikációs csatornát kell kiépítenie önmaga, és lakosai között, amelyen keresztül releváns és időszerű információit folyamatosan áramoltathatja, és pontosan célba tudja juttatni. Ehhez azonban egyfelől a mindenkori Képviselő-testületnek ismerniük 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.

Alapvető cél

Az önkormányzati kommunikáció feladata az intézményi célok elfogadtatása, adatok szolgáltatása, működésének átláthatósága, informálás, rendeletek magyarázata közérthető nyelven, világosan, pontosan. A Kommunikációs Stratégia megteremtse az Önkormányzat, az intézmények, az önkormányzati tulajdonú gazdasági társaság számára a kommunikáció- és kapcsolatszervezési tevékenység sikeres és hatékony ellátásához szükséges általános kereteket és szabályokat, amelyek magukban foglalják az együttműködés módjait a szervezeteken belül és a szervezetek között, valamint a folyamatos és tudatosan tervezett kommunikáció feltételeinek biztosítását.

Átfogó cél

A közös fejlesztési célok iránti elkötelezettség megteremtése, az együttműködés szükségességének tudatos szintre emelése. Az önkormányzati kommunikáció feladata az

intézményi célok elfogadtatása, adatok szolgáltatása, működésének átláthatósága, informálás, rendeletek magyarázata közérthető nyelven, világosan, pontosan. A civil társadalommal való együttműködés, annak segítése, motiválása a helyi közösség aktivitásán keresztül a lokálpatriotizmus elmélyítését, a településhez való kötődést szolgálja.

Specifikus célok

A civil társadalommal való együttműködés, annak segítése, motiválása a helyi közösség aktivitásán keresztül a lokálpatriotizmus elmélyítését, a településhez való kötődést szolgálja. Hivatalon belüli vezetői és egyéb kommunikáció szabályozása. Egységes arculat kialakítása a Hivatal, az intézmények számára.

A fejlesztések, elérendő célok, tevékenységek megfelelő szintű, előre megtervezett kommunikációja a rendelkezésre álló kommunikációs eszközök kihasználásával. Kommunikációs eszközök fejlesztése, kibővítése.

A kétirányú kommunikáció

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

A kommunikáció rendszerének működtetése az önkormányzat alapvető kötelezettsége.

E feladatnak az önkormányzat úgy tesz eleget, hogy

- Kisbér város lakosai az életüket, településüket és annak környezetét érintő minden információval rendelkezzenek;
- a Képviselő-testület által hozott rövid és hosszú távú terveit ismerjék;
- milyen módon működik az Önkormányzat, hogy mi a funkciója a képviselő-testületnek és a hivatalnak, miként különülnek el feladataik.

A tervezés során figyelembe veendő szempontok

<ul style="list-style-type: none"> - Vannak eredmények, amelyeket lehet kommunikálni. - A Kisbéri újság, amely elérhető a lakosok számára. - Van az önkormányzatnak, az iskoláknak megfelelő, állandóan frissíthető honlapja. - Vannak helyi rendezvények és azokhoz kapcsolódó szórólapok. - Egyre több a civil kezdeményezés, feladatellátás. 	Erősségek
<ul style="list-style-type: none"> - Léteznek frekventált helyek a településen, amelyek lehetőséget adnak a közterületi kommunikációra. - Önkormányzat honlapja bővíthető: hírek események menüpont jellegű erősítése. - Hirdetőablak adta lehetőségek jobb kihasználása. 	Lehetőségek
<ul style="list-style-type: none"> - Az önkormányzat a legnagyobb hírforrás - Az önkormányzat sajátosságait (közvetlenebb kontaktus, a helyi állampolgári érdekek és érzékenység nagyobb jelentősége, a helyi hírérték jelentősége.) - A közvélemény jellegzetességeit 	A tervezésnél nem szabad figyelmen kívül hagyni

II. A kommunikáció községi csatornái

A helyi kommunikáció legalapvetőbb médiumai:

- Új közösségi kommunikációs lehetőség megteremtése- Kisbér Város Hírlevele
- Kisbér Város honlapja – www.kisber.hu
- hirdetőtáblák a település különböző pontjain
- Tájékoztatók,

További kommunikációs csatornák:

- Városi-gyűlés - Közmeghallgatás
- Lakossági fórum, civil szervezetek számára fórum, partneri együttműködések
- Helyi kulturális, közösségi és egyéb rendezvények.

III. A kommunikáció közösségi szintjei

Belső kommunikáció

- Önkormányzat és a lakosság között,
- Intézmények és a lakosság között,
- Intézmények között.

Külső kommunikáció (mint polgármesteri hatáskör)

A külső kommunikáció feladata az önkormányzat és a lakosság, valamint a gazdasági szféra szereplői közötti kölcsönös bizalom kiépítése, ennek elmélyítése érdekében a nyilvánosság bevonására megbízható, valós, felhasználható információk rendszeres közlésére, a kommunikációs eszközök minél szélesebb körének alkalmazására törekszik. Önkormányzat és civilszervezetek, más települések önkormányzatai, a Kisbéri Kistérség, Komárom-Esztergom Megyei Közgyűlés és országos sajtó (más tömegkommunikációs szervek) között.

IV. Intézményi kommunikáció

Önkormányzati kommunikáció

A településen élők folyamatos tájékoztatása az önkormányzat céljairól, törekvéseiről, intézkedéseiről, eseményekről, hosszú távú fejlesztési elképzeléseiről.

Kisbér város szervezetfejlesztéshez kapcsolódó nyilvános eseményeken, az önkormányzat kommunikációjában és viselkedésében az önkormányzat, és a projekt megvalósításában tanácsadói és képzési szolgáltatásokat nyújtó szervezet esélytudatosságot fejez ki. Nem közvetít szegregációt, csökkenti a csoportokra vonatkozó meglévő előítéleteket.

Esélytudos, sztereotípiáktól mentes kommunikációt valósít meg.

- minden kommunikációs célcsoport részére azonos tartalmú tájékoztatást ad, biztosítja a dokumentumok hozzáférhetőségét,
- társadalmi vita során minden célcsoport részére biztosítja a vélemény-nyilvánítás lehetőségét,
- a Kisbéri Cigány Kisebbségi önkormányzat bevonja a projekt megvalósításába.

Tudatosan megjelenés, lehetőség a vélemény kialakítására.

- lakossági fórumok szervezése minden a város életét hosszú távon befolyásoló önkormányzati, helyi ügyben.
- Közmeghallgatások – városi gyűlések
- Érdekegyeztető fórumok
- Vállalkozói, civil fórumok
- Önkormányzati rendezvények szervezése, eseményteremtés – a rendezvények legfontosabb sikertényezői: időpont, helyszín, program, az aktualitás és a résztvevők.
- Kisebbségi rendezvények és fesztiválok támogatása, részvétel biztosítása (200 km-ig)
- Civil szervezetek rendezvényei

Ütemezés: folyamatos, az aktuális program időpontjának meghatározása szükséges, melynek egy részét a képviselő-testület munkatervében, ill. a rendezvénynaptárban rögzíteni lehet.

Felelős: Polgármester, Wass Albert Művelődési Központ

- Önkormányzati honlap kétirányú kommunikációs lehetőségeinek kihasználása. (kérdőív, fórum)
- Civil szervezetek és a helyi gazdasági szereplők számára megjelenési lehetőség biztosítása

Költségvonzat: honlap bővítés egyszeri költség.

A közigazgatás nyilvánossága, hatósági eljárások és a képviselő-testületi munka átláthatóságának és nyilvánosságának biztosítása, közérdekű és közérdekből nyilvános adatok megjelenítése.

- Ügymenet leírások honlapon történő megjelentetése
- Honlapról letölthető nyomtatványok
- Képviselő-testületi ülések (előterjesztések, döntések) honlapon történő folyamatos megjelentetése
- Képviselő-testületi ülés nyilvánosságának biztosítás, a jegyzőkönyvek megjelentetése a Wass Albert Művelődési Központ és Város Könyvtárban.

Költségvonzata: egyszeri kiadás, sajtó megjelenés folyamatos, költségvetés tervezésénél figyelembe veendő.

- a képviselők, a külsős bizottsági tagok önkormányzati ügyekben történő tájékoztatásának javítása,

Színvonala előbb-utóbb óhatatlanul megjelenik az önkormányzat külső kapcsolataiban is.

Sajátosságai az Önkormányzati kommunikációnak, hogy az intézményeken belüli kommunikációban alacsony a formális kommunikáció szintje, akkor szerepet kap az informális (vagy a rendszer megváltoztatása)

A sikeres belső kommunikáció lényege az állandó egyeztetés és információ megosztás munkatársak és vezetőik között.

Külső intézményi kommunikáció

A lakók tájékoztatása az önkormányzat céljairól, törekvéseiről, intézkedéseiről, a Művelődési Központ eseményeiről, a hosszabb távú fejlesztési elképzelésekről.

A lakók kezdeményezéseinek, véleményeinek fogadása, ezek rendszeres értékelése.

Az intézmények külső kommunikációját előre tervezni kell. Az ügyfelekkel kapcsolatot tartó alkalmazottakat fel kell készíteni, hogy hogyan kommunikáljanak az ügyfelekkel, hogyan kell megnyugtatni az ideges ügyfelet.

Arculat kialakítása

Az egységes arculat kialakítása mind a belső, mind a külső kommunikáció szempontjából lényeges, hiszen a Város arculata tulajdonképpen üzenet is egyben, befolyásolja a róluk alkotott képet a lakosság körében, míg a település arculata a külső szemlélő véleményét formálja a településről.

Az önkormányzati intézmények arculatának egyrészt az önkormányzat egységét kell tükröznie, másrészt pedig a megkülönböztethetőség elvének is érvényesülnie kell.

A saját arculat kialakításának alapja és meghatározó eleme az önkormányzat esetében a címer.

A település egységes arculatának kialakításához szükséges eszközök:

- Közterületek egységes arculata (utcanév táblák, hirdetőtáblák)
- Térképes tájékoztató táblák
- Üdvözlőtáblák
- Tájékoztató, információs táblák
- A médiában való megjelenés szervezése és tervezése
- Nyilatkozási jogkörök és a nyilatkozatok módjának szabályozása
- Honlapon is elérhető nyomtatványok
- Ügyfelfogadási protokoll szabályozása, bevezetése
- A hivatalban tájékoztató táblák elhelyezése.

Intézmények arculata

- Harmonizálva az önkormányzat arculatával
- Egyéni jellemzők megtartása

A képviselő-testület kommunikációja

A képviselő-testület ülései nyilvánosak, döntéseit kötelezően közzé kell tenni. Az üléseken elhangzottakról jegyzőkönyv, illetve hangfelvétel készül, mely a Polgármesteri Hivatalban és a Wass Albert Művelődési Központ és Városi Könyvtárban nyilvánosan olvashatók, és hallgathatók meg.

Az új Kisbéri Hírlevelében tájékoztatást ad az Önkormányzat az aktuális hivatali tudnivalókról.

A Képviselő-testület és a polgármester folyamatos kapcsolata továbbra is biztosított legyen a városban működő civilekkel, tájékoztassák őket a testület döntéseiről, vonják be őket a döntések előkészítési folyamatába.

Kommunikációs szerep erősítése során célszerű a képviselőknek követni:

- a becsületes munka érvényesülését, elismertségét hirdetni,
- munkatársainkat megbecsülni,
- a lokálpatriotizmust szóban és tettben egyaránt „művelni”.

Hagyományőrzés, hagyományápolás

Kisbér városa gazdag hagyományokkal és történelmi múlttal rendelkezik.

- Magyar Királyi Lovarda és Műemlékegyüttese
- Batthyány Kastély
- Kisbéri Napok rendezvénysorozat
- Mini Magyarország Makettpark megnyitása
- búcsúk
- Lovasfesztivál
- Bakony Amatőr Népművészeti Fesztivál
- testvérvárosi kapcsolatok

Idegenforgalmi kommunikáció

Célja a településre érkező hazai és külföldi látogatók, turisták tájékoztatása Kisberről, a helyi rendezvényekről, nevezetességekről, szálláshelyekről.

Az önkormányzat „üzletember” kommunikációja

Célja a településre érkező üzletemberek figyelemfelkeltő tájékoztatása:

- a település által kínált befektetési lehetőségekről, ipari park hasznosítása (Kisfilm készítése, megjelentetése különböző hirdetési felületeken)
- a kereskedelmi és egyéb kapcsolatok kialakításának lehetőségeiről, befektetői környezetről.

IV. A kommunikációs csatornák működése, együttműködése

Helyi hírlevél

Az új Hírlevél, illetve a Kisbéri újság azzal a céllal jött létre, hogy a község lakosai tájékozódhassanak a helyi ügyekről, az önkormányzat működéséről. 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.

Az újság minden második hónapban jelenik meg, a hírlevél pedig hetente egy alkalommal kerül kiküldésre.

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,
- közérdekű információk közlése,
- egészséges életmódra ösztönzés.

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 újság független párt és egyéni érdekektől.
- a helyi érdekek képviselése.

Internetes önkormányzati portál – www.kisber.hu

Az önkormányzati oldal legjelentősebb előnye, hogy gyors, folyamatosan bővíthető és interaktívva tehető.

Elvárások az internetes hírportál szerkesztésével kapcsolatosan:

- legyen naprakész a közérdekű információk tekintetében.
- az önkormányzat és a képviselő-testület munkája elérhető, visszakereshető legyen.
- Fontos, hogy későbbiekben magas marketingértékű városképet mutasson be Kisbér városáról.

Hirdetőtáblák

Kívánatos, hogy a falu több pontján elhelyezett hirdetőtáblákon helyezzük el a törvény által kötelezően előírt „kifüggesztéseket” és a lakossági felhívásokat (kutyák oltása, választások időpontja, stb.). Az önkormányzat hirdetőtábláin lehetőséget kap a lakosság is hirdetményei elhelyezésére.

A hirdetőtáblákat hetente ellenőrizik, s a már aktualitását veszített hirdetményeket eltávolítja.

V. Kommunikáció – rendezvények körülményei

A környezettudatosság iránti elhivatottságunkat tovább kell fokozni és jó példát mutatni partnereinknek. Szeretnénk tenni azért, hogy környezet- és emberbaráttá, élhetővé tegyük irodáikat, mindamelllett, hogy költségeinket racionalizálni, optimalizálni tudjuk. Ennek érdekében a rendezvények, egyeztetések, megbeszélések, stb. körülményei környezettudatosságot kell tükrözzenek:

- takarékosan bánni az energiaforrásokkal
- csökkenteni a hulladékok mennyiségét
- az intézmények külső belső környezetét esztétikusan alakítani
- megteremteni az egészséges körülményeket
- az irodai működtetés is a lehető leginkább környezetbarát módon legyen kialakítva

A beszerzések során:

- A visszaváltható üveges palackozású italokat vásároljuk.
- Ha elkerülhetetlen az eldobós műanyag flakon, akkor tömörítsünk.
- Részesítsük előnyben az újrafelhasználható és természetes alapanyagú csomagolóanyagokat, papírokat.

Kisbér, 2010. július 23.

**Dr. Udvardi Erzsébet
polgármester**