

SZADA NAGYKÖZSÉG KOMMUNIKÁCIÓS KONCEPCIÓJA

- TERVEZET -

CÉL: A BIZALOM KIÉPÍTÉSE ÉS FENNTARTÁSA

A KOMMUNIKÁCIÓS KONCEPCIÓ CÉLJA, A NYILVÁNOSSÁG BIZTOSÍTÁSA

Az önkormányzatok egyik legalapvetőbb funkciója a helyi társadalom életének szervezése. Ennek hatékonysága annál jobb, minél nagyobb mértékben sikerül az önkormányzati célokat összeegyeztetni a települési közösség érdekeivel és a helyi polgárok egyéni törekvéseivel. Ehhez a mindenkori képviselő-testületeknek ismernie kell a lakosság elképzeléseit, és Szada lakosságának is meg kell ismernie Szada Nagyközség Önkormányzat (a továbbiakban: Önkormányzat) célkitűzéseit, fejlődési irányait és eredményeit.

Az önkormányzatoknak törvényben is előírt kötelezettsége a nyilvánosság biztosítása, mely több csatornán és több területen zajlik. A kommunikáció *rendszerének* működtetése önkormányzati kötelezettség, amelyet azért kell megtervezni, hogy a feladatának az Önkormányzat hatékonyan tehesse eleget.

Az Önkormányzat Képviselő-testülete a ciklusára szóló Gazdasági programjában átfogó kommunikációs koncepció összeállítása és elfogadása mellett is döntött. A kommunikációs koncepció az Önkormányzat elérendő kommunikációs fejlesztési céljait tartalmazza. A hozzá kapcsolódó intézkedési terv pedig a konkrét feladatokat határozza meg, azok folyamatos aktualizálásának teendője mellett.

A KOMMUNIKÁCIÓS KONCEPCIÓ ALAPJÁN MEGHATÁROZOTT ALAPVETŐ FELADATOK

- az Önkormányzat iránti bizalom folyamatos építése és fenntartása;
- a környezet támogatásának megnyerése az Önkormányzat céljai iránt;
- a környezet megértésének (toleranciaszintjének) fejlesztése az Önkormányzat iránt;
- a környezet és az Önkormányzat együttműködési készségének fejlesztése;
- a környezet és az Önkormányzat közötti konszenzus kialakítása, illetve megerősítése.

Ma már alapvetés, hogy a lakossággal folytatott folyamatos párbeszédre van szükség. Az önkormányzati kommunikációnak tükröznie kell, hogy a bizalom, a megértés, az egyetértés felé törekszik. A kommunikációs tevékenység egyértelműen a lakosság tájékoztatását szolgálja, a tájékoztatás kulcs szavai pedig egyértelműen a támogatás és az együttműködés.

Önkormányzati cél, valamint lakossági elvárás, hogy Szada polgárai az életüket, településüket és annak környezetét érintő minden szükséges információval rendelkezzenek:

- ismerjék az Önkormányzat Képviselő-testületének rövid és hosszú távú terveit;
- értsék a döntési mechanizmusokat; valamint
- a Képviselő-testület és az Önkormányzat funkcióját és működését.

Az önkormányzati kommunikáció során hitelesen kell bemutatni a *teljesítményt*, amelyet az Önkormányzat a település fejlesztése, Szada, mint valóban élhető környezet fejlesztése érdekében tesz, valamint azt a sokoldalú szociális, kulturális tevékenységet, melyet az itt lakók érdekében fejt ki.

Ezek kommunikációja során folyamatosan az előre lépésre kell fókuszálni, valamint az önkormányzati feladatok, illetve az Önkormányzat számára fontos témakörök hangsúlyozásával tematizálni kell/lehet a szadai közbeszédet. A kommunikáció szólítsa meg a szadai lakosokat, tulajdonosokat bemutatva azt, hogy az Önkormányzat partnereként tekint rájuk a Gazdasági programja végrehajtásával kapcsolatos feladatok elvégzésében. Az egyéni érdekeket sértő, de az egész település számára mégis fontos ügyekben és fejlesztésekben a megértést, a toleranciát és a támogatást váltsa ki az Önkormányzat kommunikációs tevékenysége!

A kommunikációban egyaránt szükséges alkalmazni az eddig bevált és az új, az informatikai fejlődés nyújtotta korszerű formákat, módszereket. A kommunikáció tartalmában arra kell törekedni, hogy az kellő szerénységgel, de láthatóvá és hallhatóvá tegye a sikereket, a teljesítményt, miként kellő módszerességgel bemutassa a célhoz vezető munkafolyamat lépéseit, főbb állomásait is.

ARCULAT

Egy közintézmény nem csupán verbálisan vagy írásban, valamint intézkedésein keresztül kommunikál, hanem megjelenésével is. Ennek megfelelően az egységes arculat kialakítása mind a belső, mind a külső kommunikáció szempontjából lényeges, hiszen a kialakított arculat üzenet is egyben, befolyásolja a róla alkotott képet a lakosság körében, illetve 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, amely mellett szükséges egységes grafikai, tipográfiai elemeket is meghatározni. A településarculatnak egyértelmű, határozott és közérthető formában ismertté kell válnia a lakosság körében, hogy ahhoz az itt működő vállalkozások, szervezetek is igazodni tudjanak.

A település egységes arculatának eszközei:

- közterületek egységes arculata (utcakép, homlokzat, portálok, cégérek, kirakatok, növényzet, közterületen elhelyezett tárgyak, tájépítészet);
- utcanévtáblák;
- térképes tájékoztató táblák;
- üdvözlőtáblák;
- tájékoztató, információs táblák (épületeken és azokon belül);
- a reklámok és reklámhordozók elhelyezésére vonatkozó, a településkép védelméről szóló önkormányzati rendeletben meghatározott településképi követelmények szerinti szabályok betartatása;
- a médiában való megjelenés szervezése és tervezése, ideértve a települési honlapok és az önkormányzati újság külső megjelenését is (hasonló arculati elemek).

Az Önkormányzat arculatának eszközei:

- önkormányzati logó (védjegy-oltalomal);
- honlapon is elérhető, egységes megjelenésű nyomtatványok;
- egységes iratminták, névjegykártyák, sablonok stb.;

- nyilatkozási jogkörök és a nyilatkozatok módjának szabályozása;
- ügyfélfogadási protokoll;
- a hivatalban elhelyezett tájékoztató anyagok (faliújság).

Az önkormányzati intézmények arculatának eszközei:

- egyéni jellemzők megtartása mellett harmonizálva az Önkormányzat arculatával (pl. hasonló intézménytáblák, saját honlapon, fejléces iratokban is feltüntetve az Önkormányzat logóját).

I. AZ ÖNKORMÁNYZATI KOMMUNIKÁCIÓ SZINTJEI

I/A) Belső kommunikáció

A belső kommunikáció sajátosságai

A sikeres belső kommunikáció lényege a közös megoldások keresése, ami állandó egyeztetést, feladat- és információmegosztást jelent a település vezetői és a feladatok elvégzésére megbízott munkatársak között. A kellőképpen informált résztvevők lojalitására, aktivitására és motiváltságára sokkal inkább lehet számítani, mint az ügyek háttérét, az intézményi stratégiát, a vezetők céljait kevésbé ismerőkére. A belső kommunikáció színvonala előbb-utóbb óhatatlanul megjelenik az Önkormányzat külső kapcsolataiban is.

A belső kommunikáció érintettjei:

- polgármester, képviselő-testületi és külsős bizottsági tagok;
- önkormányzati munkavállalók;
- önkormányzati intézmények munkavállalói;
- a Szadai Polgármesteri Hivatal munkavállalói.

A belső kommunikáció célja:

- az Önkormányzat tisztségviselői és képviselői, külső bizottsági tagok önkormányzati ügyekben történő tájékoztatása;
- az önkormányzati munkavállalók, a köztisztviselők és a közalkalmazottak tájékozottságának elősegítése;
- az önkormányzati intézmények közötti kapcsolattartás javítása.

A belső kommunikáció funkciója és feladatai:

- jó munkahelyi, közösségi légkör megteremtésével fokozni a munka hatékonyságát;
- megfelelő információáramlással mozgósítani a munkaerőt, hogy stratégiai kérdésekben aktívan részt vállaljon;
- az alulról felfelé haladó információk a lehető legkisebb torzítással jussanak el a vezetőkhez;
- rendszeres értékelésekkel, a szervezeten belüli kapcsolatok elemzésével csökkenteni a konfliktusokat;
- teljesítményértékeléssel és elégedettségfelméréssel kialakítani a kívánt hatékonyságot.

A belső kommunikáció eszközei:

Szóbeli:

- munkamegbeszélések, értekezletek, ülések;
- csoportos és személyes értékelések;
- konfliktuskezelés;

- csapatépítő rendezvények, tréningek, szabadidős programok;
- új munkavállalók orientációja.

Írásbeli:

- stratégiai tervek;
- szervezeti és működési szabályzat;
- projektmegvalósítási tervek: feladatok és felelősségek leírása;
- szervezeti struktúra: munkaköri leírások, munkaszerződések, kinevezési okmányok;
- faliújság, naptár;
- emlékeztetők, jegyzőkönyvek;
- kör-e-mailek.

I/B) Külső kommunikáció

Az intézményi külső kommunikáció sajátosságai

Egy szervezet számára a külső kommunikáció létfontosságú. Ez az első találkozási felület a szervezet célcsoportjaival és az érintettekkel. A külső kommunikáció segítségével jeleníthető meg a szervezeti kultúra és a szervezet gondolkodása, illetve az általa képviselt értékek. A külső kommunikáció eszközeivel nyerhető el a közvélemény bizalma, így a lojalitás és a megértés megfelelő szintje elérhető.

A külső kommunikáció érintettjei:

- lakosság,
- helyi civil közösségek,
- helyi vállalkozók,
- testvértelepülések.

A külső kommunikáció célja:

- a település lakóinak tájékoztatása az Önkormányzat céljairól, törekvéseiről, intézkedéseiről, az önkormányzati eseményekről, a település fejlesztési elképzeléseiről;
- a szadai lakosok kezdeményezéseinek, véleményeinek fogadása, ezek rendszeres értékelése és visszacsatolása;
- potenciális befektetők és vállalkozók tájékoztatása;
- a lakosság és a lehetséges partnerek bizalmának megnyerése, az Önkormányzat imázsának fenntartása és növelése;
- az eredmények folyamatos bemutatása;
- folyamatos kapcsolatépítés és -tartás a célcsoportokkal;
- a lakosság mobilizálása és bevonása a helyi problémák megoldásába.

A külső kommunikáció funkciója és feladatai:

Az Önkormányzat külső kommunikációja során egyértelműen a *pro-aktivitásra* kell törekedni, hiszen aki először szólal meg, az irányítja az események értelmezését. Ha ezt az Önkormányzat teszi meg elsőként, akkor szakmai érvekkel megelőzhetőek a tájékoztatatlanságból, a tájékoztatás hiányából könnyen elterjedő rémhírek, és megakadályozható az információk parttalan áramlása.

Az Önkormányzat külső kommunikációját is előre el kell tervezni, azonban előfordulhatnak olyan esetek, amikor reakcióra, úgynevezett *reaktív* kommunikációra van szükség. Ezek jellemzően helyi, az Önkormányzattól csak részben, vagy egyáltalán nem elválasztható

krízishelyzetek, amelyek a válságkommunikáció eszközeivel kezelhetők. Egy-egy konkrét döntés, kezdeményezés, a lakosság életét befolyásoló látható és tervezett változás mind-mind a kommunikáció eszközeivel tervezhető, vagy körültekintő reaktív kommunikációval kezelhető.

A közintézmények ügyfelekkel kapcsolatot tartó munkavállalóit tréningben kell részesíteni, hogy miképpen kommunikáljanak az ügyfelekkel, hogyan kezeljék a konfliktusokat. Az átlagpolgár szemében a polgármesteri hivatal és a képviselő-testület egy és ugyanaz. Egyértelmű, ha az ügyfél a polgármesteri hivatalban rossz tapasztalatokat szerez, akkor azt az egész önkormányzatra fogja vonatkoztatni, és ez fordítva is igaz.

A külső kommunikáció eszközei:

- az Önkormányzat jog-, feladat- és hatásköreit a Képviselő-testület gyakorolja, mégpedig azáltal, hogy a képviselő-testületi ülésein döntéseket hoz. A döntések előkészítési folyamatában a Képviselő-testület bizottságai véleményezik a döntés-előkészítő előterjesztéseket, amelyek (az eleve zárt ülések anyagai kivételével) a bizottsági ülések meghívóival egy időben kerülnek nyilvánosságra, az Önkormányzat hivatalos honlapján.
- A bizottságok és a Képviselő-testület ülései nyilvánosak, az ott születő döntések közzé tétele törvényi kötelezettség. A hatékony kommunikációhoz az is szükséges, hogy ez közérthető formában történjen.
- Egyes nagy jelentőségű döntések esetén a Polgármester sajtótájékoztatót hívhat össze, szükség esetén bevonva annak lebonyolításába az érintett szakbizottság elnökét, avagy eseti szakértőt.
- Az Önkormányzat rövid és hosszú távú fejlesztési terveiről – és azok megvalósulásának aktuális eredményeiről, tapasztalatairól - a Polgármester vagy az általa megbízott személy tájékoztatja a közvéleményt. Az országos érdeklődésre számot tartó ügyekről, döntésekről a Polgármester vagy az általa megbízott személy tájékoztatja a sajtót.
- A Képviselő-testület a Polgármester által tartja a kapcsolatot a településen működő regisztrált civil szervezetekkel, tájékoztatást adva számukra a Képviselő-testület döntéseiről, érintettségük esetén bevonva őket már a döntések előkészítési folyamatába is.

II. AZ ÖNKORMÁNYZAT KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁI

OFFLINE CSATORNÁK

II/A. Önkormányzati lap

Az Önkormányzat *2111 Szada* címmel önkormányzati magazint működtet azzal a céllal, hogy a település lakói tájékozódhassanak az őket érintő helyi ügyekről, az Önkormányzat működéséről. Ez összhangban áll a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvénnyel (Sajtótörvény), amely szerint: *„Mindenkinek joga van arra, hogy megfelelően tájékoztassák a helyi, az országos és az európai közélet ügyeiről, valamint Magyarország polgárai és a magyar nemzet tagjai számára jelentőséggel bíró eseményekről. A médiarendszer egészének feladata a hiteles, gyors, pontos tájékoztatás ezen ügyekről és eseményekről.”* (10. §).

Szada lakóinak tájékoztatása az Önkormányzat, a Képviselő-testület munkájáról megegyezik a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény azon előírásaival, amely az önkormányzatok nyilvános működéséről rendelkezik.

A *2111 Szada* magazin havonta megjelenő, a település minden családjához – levélszekrényben történő – kézbesítés útján eljutó, ingyenes havilap, amelynek éves költségeit az Önkormányzat éves költségvetésében is tervezni kell.

A *2111 Szada* magazin helyi közéleti, tájékoztató médium, ezért a lap irányvonalának az újságírói műfajok alkalmazásával a következő követelményeknek kell megfelelnie:

Tartalmi kötelezettség:

- tájékoztatás a helyi közügyekről, eseményekről;
- tárgyyszerű beszámoló a Képviselő-testület üléseiről, bizottságok munkájáról;
- a polgármesteri hivatal működésével összefüggő, lakosságot érintő legfontosabb információk megjelentetése,
- az Önkormányzat intézményei és azok munkájának bemutatása, az aktuális eseményeikről való tájékoztatás;
- a helyi döntésekben való részvétel előmozdítása;
- az Önkormányzat és intézményei által kiadott közlemények ingyenes közlése;
- vélemények sokféleségének bemutatása;
- a helyben igénybe vehető, önkormányzati finanszírozású, nem profit-orientált oktatási, továbbképzési lehetőségek megismertetése;
- az olvasók társadalmi és kulturális érdeklődésének kielégítése;
- hagyományok ápolásának segítése, helytörténeti hírek feldolgozása;
- helyi értékek közvetítése, tudósítása, identitástudat erősítése;
- a településen élő nemzetiségi lakosság, civil szervezetek, egyházak számára megnyilvánulási lehetőség biztosítása;
- közérdekű információk közzététele;
- környezettudatos és jogkövető magatartás népszerűsítése;
- egészséges életmódra nevelés;
- kikapcsolódás, rekreáció elősegítése.

Jogi, erkölcsi, etikai kötelezettség:

- az Alaptörvény, valamint a sajtóra és médiára vonatkozó hatályos jogszabályok betartása;
- történések, jelenségek sokoldalú, tényszerű, időszerű, tárgyilagos és kiegyensúlyozott bemutatása;
- objektivitásra, pártatlanságra való törekvés;
- hitelesség, pontosság;
- nézetek sokszínűségének bemutatása;
- tények alapos feltárása;
- tilos gyűlöletkeltő, közérkölcst sértő és kirekesztő tartalmak közlése;
- az írások, fotográfiák nem sérthetik az emberi jogokat, és azok nem lehetnek alkalmasak személyek, nemek, nemzetek, közösségek, etnikai, nyelvi vagy vallási csoportok, egyházak elleni gyűlölet keltésére;
- a *2111 Szada* lap független a pártoktól, érdekcsoportoktól, egyes képviselőktől és a Polgármestertől.

A „2111 Szada” lap irányvonalának ellenőrzése

A lap irányvonalát a Képviselő-testület – mint a lap alapítója – e Kommunikációs koncepció keretei között határozza meg. A Humánügyi Bizottság a lap irányvonalának ellenőrzését évente egy alkalommal, a lap elmúlt egy évben megjelent lapszámainak elemzése után, nyilvános ülésen gyakorolja, megszólalást biztosítva a felelős szerkesztőnek, illetve az Önkormányzat

kommunikációs munkatársának is, a kiegyensúlyozottság követelményének figyelembevételével.

Rendkívüli esetben (ha a lap érzékelhetően eltér a kijelölt irányvonalától) a Képviselő-testület bármikor napirendjére tűzheti a lap irányvonalának vizsgálatát, de egyes cikkek elemzése, értelmezése nem feladata a Képviselő-testületnek, attól tartózkodnia kell.

Amennyiben a felelős szerkesztő többszöri figyelmeztetés ellenére is eltér a lap meghatározott irányvonalától, úgy a Képviselő-testület a lap kiadójánál kezdeményezi a jogviszonyának megszüntetését.

II/B. Regionális televízió

Az Önkormányzat nem működtet önálló televíziót. Egy önálló televízió létrehozása és működtetése jelentős erőforrást vonna el az Önkormányzat költségvetéséből, így a régióban működő televízió szolgáltatását veszi igénybe. Az Önkormányzat a regionális televízió segítségével tesz eleget annak az alapvető kötelezettségének, hogy az elektronikus sajtó eszközével is gondoskodjon a települési közügyekről történő folyamatos, objektivitásra törekvő tájékoztatásról, erősítse a lokálpatriotizmust, bemutassa a helyi kulturális-, sport- és civil eseményeket. A televíziós műsorszolgáltatótól az Önkormányzat műsoridőt vásárol előre meghatározott eseménynaptár, valamint ad hoc jellegű igények alapján.

II/C. Faliújság, hirdetőtáblák, jelképek használata

A faliújság tartalmazza a jogszabályok által kötelezően előírt „kifüggesztéseket” és a lakossági felhívásokat (tüdőszűrés, iskolai beiratkozás, kutyák oltása stb.). A településrészenként zárható faliújságok mellett az Önkormányzat a lakosság számára szabadon használható hirdetőtáblákat is elhelyez a település területén, amelyen jogszabályba ütköző tevékenységre irányuló felhívást, vagy mások személyiségi jogait, avagy emberi méltóságát sértő hirdetményt tilos elhelyezni. A zárható tábla kezelőjének kötelessége, hogy az ilyen hirdetményt eltávolítsa, és a jegyzőt értesítse, hogy az belátása szerint megindíthassa a hatósági eljárást az ügyben.

Az önkormányzati jelképek használatára vonatkozó előírásokat az Önkormányzat Képviselő-testületének erre vonatkozó önkormányzati rendelete szabályozza.

II/D. Személyes kommunikációs csatornák

- közmeghallgatás, lakossági fórumok (működési rendjét Önkormányzat Képviselő-testületének hatályos az SzMSz szabályozza);
- nyilvános képviselő-testületi és bizottsági ülések (működési rendjét Önkormányzat Képviselő-testületének hatályos az SzMSz szabályozza);
- intézményvezetői értekezletek;
- állami, önkormányzati ünnepek, rendezvények;
- polgármesteri fogadóóra.

ONLINE CSATORNÁK

II/E. Nagyközségi önkormányzati honlap – szada.hu

Ez az a felület, ahol a legfrissebb és legpontosabb információk helyezhetők el. Előnye, hogy gyors, folyamatosan bővülő és interaktív. A feltett adatok visszakereshetőek, nyilvánosak. Ezért gyakorlatilag minden hírsatornára vonatkozó lehetőség és elvárás érvényesülhet. A portál alkalmas az elektronikus ügyintézés feladatainak ellátására is.

Az önkormányzati honlap fő funkciói:

- közérdekű információk tára,

- hivatali ügyintézés lehetséges eszköze,
- marketingkommunikáció eszköze.

Az önkormányzati honlappal szembeni követelmények, fejlesztésének paraméterei:

- a portál tartalomkezelése ne csak a polgármesteri hivatalra és az Önkormányzatra terjedjen ki, hanem az összes közintézményének is nyújtson megjelenési, információszolgáltatási lehetőséget. Ezzel lehetővé válik a közpénzből működtetett valamennyi intézmény tevékenységének, gazdálkodásának áttekintése.
- A portál a közügyek intézése terén feleljen meg az uniós CLoBPS (Common List of Basic Public Services) szolgáltatások 2 szintjének, azaz tegye lehetővé az ügyintézésrel kapcsolatos tájékoztató szolgáltatásokat, és biztosítsa valamennyi ügyintézéshez a szükséges nyomtatványok portálról történő letölthetőségét.
- Biztosítani kell a „virtuális kapcsolatot” a polgármesteri hivatal, a választott képviselők és a választópolgárok (ügyfelek) között. Ennek érdekében szükséges, hogy a portálról a hivatal ügyfélkapcsolatokban kompetens személyeihez – a szada@szada.hu email-címen - elektronikus levelet lehessen küldeni.
- A portál információszolgáltatásában feleljen meg a vonatkozó jogszabályi előírásoknak.
- A portál kezelhetősége legyen felhasználóbarát, azaz jól áttekinthető felületen általánosságban kevés klikkeléssel lehessen hozzáférni az célinformációhoz.
- A portál egyidejűleg gondoskodjon a gyakori tartalmak „gyorsmenüs” hozzáféréséről, információtartalmát, illetve a célközönséget tekintve jól tagolt információcsoportok (alrendszerek) legyenek kialakítva.

A hírek, információk kezelése fontos eleme és szolgáltatása kell legyen a települési portálnak, hogy integrálja a település nyomtatott sajtójának internetes megjelenítését, biztosítsa a tartalmi összhangot a helyi hírek publikálásában. A nyomtatott sajtó online verziójának elérhetőnek kell lennie az oldalon.

II/F. Közösségi média

Tágabb értelemben minden olyan internetes oldal közösségi médiafelület, ahol lehetőség van a többi felhasználóval való interakcióra, tehát egyoldalú kommunikáció helyett sokoldalú kommunikációt tesz lehetővé, szemben a hagyományos médiával, amely inkább a közvetítésről, tartalomközlésről szól.

A közösségi hálózatok felhasználói hálózatszerűen gyűjthetnek ismerősöket, egyszerűen kommunikálhatnak velük, és számukra különböző fájlokat (dokumentumokat, képeket, videókat) tudnak közzétenni, azaz megosztani.

A megosztott információk minden ismerősnek jelölt személy vagy oldal számára megjelennek a hírsatornában, ráadásul újra megoszthatók, így az ismerősök ismerőseihez is eljuthatnak, ezért végső soron nagyon széles társadalmi réteget érhetnek el.

A felhasználók eseményeket szervezhetnek, amelyekre meghívókat küldhetnek, különböző közösségekhez csatlakozhatnak, és érhetnek el bennük másokat. A közösségi oldalakon megjelenő adatlapokat, eseményeket az internetes keresőprogramok is megjelenítik találatként, így elméletben bárkihez eljuthatnak az ott megjelentetett információk.

Épp ezért a közösségi média olyan eszköz, amelyen keresztül az Önkormányzat is szélesebb rétegekhez juttathat el információkat közvetlen módon és ingyenesen, és ezeken keresztül visszacsatolásra is lehetőség van.

A közösségi média által kínált fenti lehetőségeket az Önkormányzat is kihasználja, saját facebook-oldalt (*Szada Nagyközség Önkormányzat*) üzemeltet a hírek és tájékoztatások azonnali megosztásához. Esetenként közvéleménykutatást indít, amely hatékony módszere a

lakosság fentebb már említett bevonásának. A facebook-oldal adminisztrátora az Önkormányzat, azt az Önkormányzat *kommunikációs munkatársa* szerkeszti és moderálja. Az oldalra érkezett jelzések, üzenetek ugyanakkor nem minősülnek hivatalos megkeresésnek, így azokra az Önkormányzat nem köteles a facebook felületen választ adni, reagálni.

Távlati célok között szerepel szintén önkormányzati tulajdonú, de településrészekre fókuszáló oldalak létrehozása, amelyekkel a meghatározható célcsoportok hatékonyan érhetőek el.

III. Összegzés

A település kommunikációja több területen és több csatornán keresztül történik a bizalom, a megértés és a lakosság támogatásának elnyerése érdekében. A kommunikáció akkor igazán hatékony, ha egyszerre több csatornán keresztül zajlik, és a helyi polgárok többféle módon kibontott formában találkoznak ugyanazzal az információval.

Az eddigiekben kifejtett kommunikációs koncepció azokat a célzott fejlesztési irányokat jelöli ki, amelyek megvalósítása a Koncepció függelékeként csatolt Intézkedési tervben konkretizálódik. Az Intézkedési terv évenkénti felülvizsgálatának feladatát célszerű a Képviselő-testület éves Munkatervének júliusi üléseire előirányozni – amikor (szerződéses kötelemből adódón) eleve napirenden szerepel a műsorszolgáltató beszámolója is, a tárgyév első félévének Szadáról készített műsorszámairól.

Az Önkormányzatnak (és közvetve a polgármesteri hivatalnak) proaktív kommunikáció a célja, hiszen így érhető el a lakosság kívánt mértékű és minőségű bevonása az önkormányzati munkába, s ennek révén a megértés és együttműködés erősítése.

Csatolva: FÜGGELÉK (1 oldal)

A fenti Kommunikációs koncepciót Szada Nagyközség Önkormányzat Képviselő-testülete .../2022. (V.26.) KT-határozatával fogadta el.

A kiadmány hitelélül:

Szada, 2022. május 31.

Pintér Lajos
polgármester

Szada Nagyközség Önkormányzat Képviselő-testülete Kommunikációs koncepciójának Intézkedési Terve

Rövid távú teendők (2022. október végéig – Felelős: jegyző és polgármester)

- belső továbbképzés a polgármesteri hivatal köztisztviselői számára („Minőségi ügyfélszolgálat” tárgyú tréning), és annak keretében: munkatársi orientációs elemek közös modellezése (új belépők számára) az ún. „Integrált Humán Rendszer” részeként;
- az önkormányzati honlap Eseménynaptára felhasználóbarát alkalmazásának megteremtése (kommunikációs munkatárs útján);
- *ismeretterjesztő* cikksorozat indítása a helyi újságban 2022. szeptembertől, az önkormányzati működéssel kapcsolatos gyakorlati tudnivalókról.

Közép távú feladatok: (2023. május végéig – Felelős: polgármester)

- önkormányzati PR-arcuati kézikönyv kidolgoztatása – jelkép- és logó-használat, hatósági irat- és nyomtatvány-minták egységesítése – majd település-marketing tevékenység megerősítése külső szolgáltatóval (2023. évi költségvetés terhére);
- önkormányzati logó védjegy-oltalmának bejegyeztetése;
- önkormányzati honlap teljes körű megfeleltetése a Kommunikációs koncepcióban előírt fejlesztési paramétereknek (kommunikációs munkatárs útján);

Hosszú távú feladatok: (2024. júliusig – Felelős: Humánügyi Bizottság elnöke)

- a Kommunikációs koncepcióban foglaltak megvalósulásának első képviselő-testületi áttekintő értékelése során (a Képviselő-testület 2023. júliusi rendes ülése napirendjének keretében) meghatározott további teendők;
- a településrészek hatékony megszólítási lehetőségeinek feltérképezése, az erre alkalmas kommunikációs eszközök aktivizálása.

Rendszeres feladatok: (Felelős: polgármester)

- a 2111 Szada lap irányvonalának – és annak részeként a Szada Nova Kft. lapkiadói tevékenységének - rendszeres ellenőrzése, első alkalommal 2022 júliusában a polgármester által, majd azt követően évente, a Képviselő-testület júliusi üléseinek napirendjeként,
- a közösségi médiában a Szadát, illetve a település részeit érintő csoportok feltérképezése (kommunikációs munkatárs útján), részükre az önkormányzati információk eljuttatása;
- a településrészekre kihelyezhető lakossági fórumok, továbbá intézményekhez és vállalkozásokhoz alkalmilag kihelyezett képviselő-testületi ülések ütemtervének pontos meghatározása minden év májusában;
- a mindenkori előterjesztések készítőinek lehetőség szerinti részvétele, akadályoztatása esetén vezetői képviselete az előterjesztéseket véleményező bizottsági üléseken.