

## **KOMMUNIKÁCIÓS TERV**

**„Tét Város Polgármesteri Hivatalának komplex szervezetfejlesztése”  
ÁROP-1.A.2/A-2008-0068**



## 1. Helyzetelemzés

Tét Város Önkormányzatának legfontosabb szerve a képviselő-testület, amely az önkormányzat működésével, valamint az államigazgatási ügyek döntésre való előkészítésével és végrehajtásával kapcsolatos feladatok ellátása érdekében egységes hivatalt hozott létre, polgármesteri hivatal néven. Az egységes szakapparátusként működő hivatal a képviselő-testület adminisztratív, döntés-előkészítő szervezete. A polgármesteri hivatal alapvetően önkormányzati (közszolgáltatási és önkormányzati hatósági) és államigazgatási (hatósági) feladatokat ellátó alrendszerekre osztható, szakmailag pedig a bizottsági struktúrára alapul.

A polgármesteri hivatal szervezeti felépítése gyakorlatilag kétszintű (vezetői és ügyintézői szint) a kisvárosokban szokásos módon. A hivatal operatív vezetője a jegyző, akinek munkáját az aljegyző segíti. A szakmai irányításban természetesen kiemelkedő szerepe van a polgármesternek. A vezetői körhöz tartozik még a gazdálkodási csoport vezetője, hiszen ez kiemelkedő jelentőségű terület.

A polgármesteri hivatal rendelkezésére álló humán erőforrás alapvetően megfelelő minőséget képvisel, hiszen kivétel nélkül minden vezető és ügyintéző rendelkezik a megfelelő végzettséggel, szakképesítéssel és gyakorlattal. A finanszírozási lehetőségeknek megfelelően a hivatal vezetői, munkatársai viszonylagos rendszerességgel részt vesznek képzéseken, továbbképzéseken is, leggyakrabban a Közigazgatási Hivatal szervezésében. Az ügyintézők gyakran vesznek részt különböző munkaügyi, pénzügyi, adózási képzéseken.

Másrészről viszont hiányzik a strukturált humán erőforrás-fejlesztés a Hivatalban, abból a szempontból, hogy a képzéseket nem a stratégiai célok (szolgáltató önkormányzat kialakítása, hatékonyság növelés) függvényében veszik igénybe, hanem ad hoc módon (pl. jogszabályi kötelezettségekkel kapcsolatos ismeretek megszerzése).

A tét polgármesteri hivatalt tipikus kisvárosi ügyintézés jellemzi (az ügyfelek ismerősök, családi ügyintézés) amely azonban a növekvő igények (gyorsabb ügymenet, költséghatékonyság, lakosság- és gazdasági szereplők tájékoztatása, e-közigazgatás, kistérségi központ szerep) miatt mindenképpen fejlesztésre, átalakításra szorul.



## 2. Célkitűzések meghatározása

<b>Stratégiai célkitűzések</b>	általános ügyintézési időtartam csökkentése
	hivatali szolgáltatások minőségének növelése
	önkormányzati ügyintézés egyszerűsítése
	polgármesteri hivatal ügyintézési és közigazgatási feladatának standardizálása a teljes körű informatikai támogathatóság kialakítása érdekében
	polgármesteri hivatal munkavállalói felkészültségének, képzettségének növelése a humánerőforrás-fejlesztés által
	nyilvánosság, tájékoztatás hatékonyságának növelése
<b>Kommunikációs célok</b>	fejlesztés megismertetése a lakossággal
	érintettek bevonása a tervezésbe, megvalósításba és értékelésbe
	területi együttműködés erősítése
	partnerség-építés a projekttervezés és végrehajtás során
	infokommunikációs akadálymentesítés
	elektronikus szolgáltatásfejlesztés esetén az esélyegyenlőségi célcsoport képviselőinek bevonása a megvalósításba
	a nyilvánosság és tájékoztatás biztosításánál az EU támogatás tényének ismertetése
	esélytudatosság kifejezése a fejlesztéshez kapcsolódó nyilvános eseményeken <ul style="list-style-type: none"><li>• csoportokra vonatkozó meglévő előítéletek csökkentése</li><li>• szegregációmentesség közvetítése</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• egyenlő bánásmód elvének integrálása a kommunikációs folyamatokba</li><li>• célcsoport hátrányos megkülönböztetésének megelőzése, megakadályozása a kommunikáció során</li><li>• célcsoport életkora, neme, nemzetiségi hovatartozása, családi vagy egészségügyi állapota miatt bekövetkező közvetlen, vagy közvetett megkülönböztetés megelőzése, megszüntetése</li><li>• bármilyen korú, nemű, nemzetiségű, családi vagy egészségügyi állapotú célcsoport egyenlő bánásmódban történő részesítése a kommunikáció során</li><li>• a térség polgárai számára ismertető anyagok, tájékoztatók kiadása, programok, rendezvények támogatása</li></ul>
--	--



### 3. Célcsoportok azonosítása

<b>Fő kategóriák</b>	<b>Szegmentált alábontás</b>
közvetlen célcsoport	Tét Város Önkormányzata
	szolgáltatással ellátott állandó lakosok
	település lakossága
	betelepedni szándékozó potenciális vállalkozások, szervezetek
	finanszírozó szervezet
	projekt lebonyolításában résztvevő vállalkozók
<b>Fő kategóriák</b>	<b>Szegmentált alábontás</b>
közvetett célcsoport	kistérség lakossága
	ingázók



#### 4. Kommunikációs stratégia

A kommunikációs tevékenység kettő, időben elkülönülő szakaszból áll

- \* projekt megvalósítási szakasza
- \* projekt megvalósítását követő szakasz

A projekt megvalósítás szakaszában pályázó az alábbi kommunikációs feladatok megvalósítását tervezi

- \* beruházás helyszínén „C” típusú tájékoztatótábla elkészítése és elhelyezése
- \* információs anyagok, kiadványok készítése
- \* fotódokumentáció készítése
- \* kedvezményezett honlapján folyamatos utalás az uniós támogatásra, mind szövegesen, mind pedig logó elhelyezésével
- \* bármely nyomtatott, vagy elektronikus kommunikációs felületen EU támogatás tényének feltüntetése

A projekt megvalósítását követő szakaszban pályázó az alábbi kommunikációs feladatok megvalósítását tervezi

- \* beruházás helyszínén „D” típusú emlékeztető tábla elkészítése és elhelyezése



## 5. Célcsoportok – üzenetek – eszközök

Fő célcsoportok	Üzenetek	Eszköz
közvetlen célcsoport Tét Város Önkormányzata szolgáltatással ellátott állandó lakosok település lakossága betelepedni szándékozó potenciális vállalkozások, szervezetek finanszírozó szervezet projekt lebonyolításában résztevő vállalkozók	új szervezési-működési kultúra kialakítása Tét Város polgármesteri hivatalában	beruházás helyszínén „C” típusú tájékoztatótábla elkészítése és elhelyezése információs anyagok, kiadványok készítése fotódokumentáció készítése kedvezményezett honlapján folyamatos utalás az uniós támogatásra, mind szövegesen, mind pedig logó elhelyezésével bármely nyomtatott, vagy elektronikus kommunikációs felületen EU támogatás tényének feltüntetése
	átlátható információáramlás	
	javuló minőség a közszolgáltatásoknál	
	költséghatékonyabb, rendszerszemléletű működés	
	Tét Város kistérségi központ szerepének megerősödése	
	kistérség közszolgáltatásokkal való (magasabb színvonalú) ellátottságának biztosítása	
	csökkenő ügyintézési idő	
	szolgáltató önkormányzat kialakulása	
hosszútávon fenntartható, kiszámítható rendszer kialakulása		
környezetvédelem, esélyegyenlőség érvényesülése a hivatal ügymenete során		



	közösségi élet és városiasodás	
<b>Fő célcsoportok</b>	<b>Üzenetek</b>	<b>Eszköz</b>
közvetett célcsoport  kistérség lakossága  ingázók	új szervezési-működési kultúra kialakítása Tét Város polgármesteri hivatalában	* beruházás helyszínén „C” típusú tájékoztatótábla
	átlátható információáramlás	elkészítése és elhelyezése
	javuló minőség a közszolgáltatásoknál	* információs anyagok, kiadványok készítése
	költséghatékonyabb, rendszerszemléletű működés	* fotódokumentáció készítése
	Tét Város kistérségi központ szerepének megerősödése	* kedvezményezett honlapján folyamatos utalás az uniós támogatásra, mind szövegesen, mind pedig logó elhelyezésével
	kistérség közszolgáltatásokkal való (magasabb színvonalú) ellátottságának biztosítása	* bármely nyomtatott, vagy elektronikus kommunikációs felületen EU támogatás tényének feltüntetése
	csökkenő ügyintézési idő	
	szolgáltató önkormányzat kialakulása	
	hosszútávon fenntartható, kiszámítható rendszer kialakulása	
környezetvédelem, esélyegyenlőség érvényesülése a hivatal		





	ügymenete során	
	közösségi élet és városiasodás	

## 6. A tájékoztatás során használt publikációs eszközök

Eszköz	Tervezi-e a használatát		Célérték (darab)	Tervezett határidő	Eredményt igazoló dokumentum
	igen	nem			
Tájékoztatási tábla „C” típus	x		1	2009.01.26.	tábla
Emlékeztető tábla „D” típus	x		1	2010.01.25.	tábla
Információs anyagok, kiadványok készítése	x		100	2010.01.25.	köteles példány
Fotódokumentáció készítése	x		1	2010.01.25.	fotódokumentáció



## 7. Időzítési terv

Feladat/eszköz	Időzítés		
	2009. I. félév	2009. II. félév	2010. I. félév
Tájékoztatósi tábla „C” típus			
Emlékeztető tábla „D” típus			
Információs anyagok, kiadványok készítése			
Fotódokumentáció készítése			
Kedvezményezett honlapján folyamatos utalás az uniós támogatásra, mind szövegesen, mind pedig logó elhelyezésével			
Bármely nyomtatott, vagy elektronikus kommunikációs felületen EU támogatás tényének feltüntetése			

## 8. Kivitelezés módja

A kommunikációs tervben foglalt tevékenységek megvalósításáért, a szükséges eszközök elkészüléséért a pályázó szervezet, Tét Város Önkormányzata a felelős. E szervezet a kommunikációs döntések elsőszámú meghozója.

A projektgazda a feladatok hatékony ellátása érdekében külső szervezet szolgáltatásait is igénybe veheti.



## 9. Értékelés

<b>Eszköz</b>	<b>Értékelési módszer</b>
Tájékoztatósi tábla „C” típus	arculati kézikönyv előírásainak való megfelelés értékelése
Emlékeztető tábla „D” típus	arculati kézikönyv előírásainak való megfelelés értékelése
Információs anyagok, kiadványok készítése	információs anyagok összegyűjtése és elemzése
Fotódokumentáció készítése	felvételek összegyűjtése, elemzése

