

**ÉRINTETTEK BEVONÁSA A TERVEZÉSBE, A
MEGVALÓSÍTÁSBA ÉS AZ ÉRTÉKELÉSBE
RÉSZVÉTELI TERV**

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



I. ELŐSZÓ

Minden önkormányzatnak meg kell tennie minden tőle telhetőt a tevékenységének nyilvánossá, transzparenssé tétele érdekében, a lakosság és a vállalkozói szféra folyamatos tájékoztatása miatt. A nyilvánossággal kapcsolatos tevékenységeknek két területe van: egyrészt folyamatosan és naprakészen tájékoztatni kell a lakosságot, másrészt kapcsolatot kell tartani a civil és vállalkozói szférával.

II. LAKOSSÁG TÁJÉKOZTATÁSA

A hagyományos ügyfél-tájékoztatás a legrégebben használt személyes kapcsolat keretében zajló, természetes informáláson túl elsősorban az írott, nyomtatott média lehetőségeit használja ki. Az évszázados tájékoztatási technológiák közé tartoznak például a plakátokon közzétett hirdetmények, bemondás telepített vagy mozgó hangszórón, tájékoztató, szórólapok minden postaládába, ismertető füzetek, prospektusok, helyi lapok és belső újság, valamint a tömegkommunikáció egyéb hagyományos eszközei.

A modern, írott közigazgatási tájékoztatási rendszer szervezeti, szervezetközi egységéről, egyes kitüntetett elemeiről a következők kiemelése szükséges:

- A közigazgatási szervezet tájékoztatási célú, nyomtatott és elektronikus kommunikációját egységes rendszernek kell tekinteni, aminek alapját a tartalom, a forma, a kifejezésmód, a felhasználóbarátság elvének közössége jelenti a hagyományos és modern megjelenési módoktól, megjelenítési eszközöktől függetlenül.
- Az egységesség tágabb értelemben is követelmény, a tájékoztatás módjának illeszkednie kell a szervezet intézményesített kultúrájába, annak megfelelő rétegeihez igazodva, s ezen belül követnie kell a szervezet elfogadott arculatát (színek, betűtípusok, szimbólumok, logó, jelmondatok, egyéb).



- A különböző tájékoztatási szolgáltatásoknak, módszereknek egymásra való tekintettel, részben egymást helyettesítő, részben pedig kiegészítő módon, egymásra utalva, hivatkozva kell működniük igazodva a közönség lehetőségeihez, tájékozódási szokásaihoz, megfelelő tapintattal terelve az új tájékozódási lehetőségeket, a szükségszerű modernitás irányába.
- A tájékoztatás hagyományos és modern eszközeit, mint egységes szolgáltatást – a közönségkapcsolati funkció keretein belül – egyazon szakmai felügyeleti pont, szerkesztőség felelősségi körébe kell utalni, az egységesség szervezeti garanciájaként. Ez nem csorbíthatja, korlátozhatja a tartalomért való szakmai felelősséget.
- Az írásos kommunikációban messzemenően figyelembe kell venni a célközönség átlagos olvasási kompetenciáját, ezért a szövegeket ebből a szempontból is lektoráltatni kell.
- A hagyományos ügyfél-tájékoztatási módszereket és eszközöket mindaddig az újakkal együtt alkalmazni kell, amíg modern megfelelőik alkalmazása általánossá, mindenki számára, egyenlő eséllyel hozzáférhetővé nem válik, illetve a használathoz szükséges segítség rendelkezésre nem áll. A kényszerű és szükségszerű párhuzamosságot ki kell használni arra, hogy a hagyományosan kommunikálókat – igény és lehetőség szerint – segíteni kell átállni az új csatornákra. Például, hagyományos tájékoztató prospektust, hírlevelet célszerű kiadni az elektronikus ügyintézésről.
- A szervezetek közötti tájékoztatási együttműködésben – egy tágabb ügyfélszolgálati, közönségkapcsolati kooperáció szerves részeként – igen jelentős szakmai, pénzügyi, hatékonysági előnyök rejlenek. Nagy költségek takaríthatók meg a tájékoztatási célú médiumok közös előállításával azonos típusú, szakmai profilú, adott területen (pl. kistérségben) lévő szervezetek együttműködésében. Az egységesen és központilag készített általános elektronikus nyomtatványok, kiadványok konkrét szervezetek számára testreszabhatók, s kisebb szériákban is, helyi nyomdai kivitelezésben költséghatékonyan előállíthatók.

A helyi, területi és központi közigazgatás számára egyaránt fontos, hogy a legtágabb értelemben vett ügyintézésrel kapcsolatos információk a közigazgatás közönségének legszélesebb rétegeihez is eljussanak.



A tömegtájékoztatásnak mindig is része és elemi érdeke – egyes közmédiumoknak kötelessége – volt - jelenleg is az -, a közhasznú információk szolgáltatása, ezért a közigazgatási szervezetek – minden szinten – ingyenesen, vagy alacsony költséggel élhetnek ezzel a lehetőséggel. Sőt, kötelező számukra a közérdekű, közhasznú információk hatékony terjesztése, amiben a közigazgatás egységes érintettségén túl, üzleti és civil partnerek sora érdekelt.

A hagyományos és modern tömegkommunikációs csatornák és eszközök felhasználásának jelentősége elsősorban az alábbi ügyfélszolgálati feladatok végrehajtásában bír különösen nagy jelentőséggel:

- a közhasznú, közérdekű tájékoztatás törvények által előírt kötelezettségének teljesítése (pl. információs jogok, üvegzséb, pályázatok, közbeszerzés, ügyfélkarta)
- a sajtótörvényből fakadó felvilágosítási és válaszadási kötelezettség teljesítése, a sajtó munkájának segítése, a sajtónyilvánosság biztosítása
- egyes közérdekű, valamint hatósági ügyintézési feladatok végrehajtása (nyilvános kihirdetés kötelezettsége egyes ügytípusok esetén, pl. fejlesztések, beruházások, pályázatok, öröklés)
- állampolgári nevelés, ösztönzés, ügyfélképzés, (pl. új ügyfélszolgálati módszerek bevezetése, környezetvédelem, közbiztonság, hulladékgazdálkodás)
- a közvélemény-kutatási eredmények, az ügyfelek, az állampolgárok véleményének nyilvános közzététele
- a demokrácia intézményrendszereinek működtetése, a nyilvánosság fórumainak biztosítása (pl. döntések előkészítése, társadalmi kontroll, viták, konfliktusok rendezése)

A hagyományos tömegtájékoztatási csatornák és eszközök ilyen célú felhasználása, még inkább előnyben részesítése az Internettel szemben – különös tekintettel az adott információ sajátos célközönségére is – mindaddig nagyon fontos lesz, amíg a digitális írástudás az érintettek körében alacsony szintű marad. A megfelelő közlési csatorna és a célközönség információszerzési, tájékozódási szokásainak illeszkedésére a hagyományos csatornák közötti választás esetén is tekintettel kell lenni.



Különösen fontos a megfelelő tájékoztatási eszköz és közvetítő csatorna megválasztása a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok esetében, akiknél az időben érkező, megfelelő információ élethelyzetük megoldásának, kezelésének kulcsa lehet (idősek, betegek, kirekesztettek, munkanélküliek, szegények). Kritikus lehet a tájékoztatási mód megválasztásának kérdése, ha a közlemény tartalma magas «időérzékenységgű», azaz jogvesztő határidőket tartalmaz (pl. közbeszerzés, pályázat, bejelentés, bejelentkezés, adatközlés, véleményezés).

Az önkormányzás területén sosem szabad elfelejteni, hogy a közszolgáltatások végső fogyasztója, felügyelője a polgár, az ügyfél, tehát az ő informálását, ellátását kell minél teljesebbé tenni. A polgár képviselőin keresztül követi figyelemmel a közigazgatás munkáját, alkot véleményt. Ebben az összetett szervezési és kommunikációs folyamatban az önkormányzat mellett több szervezet közreműködése is szükséges.

Az önkormányzati intézkedések, döntések kommunikálásnak modern formája az internetes kommunikáció, amelynek nagy előnye, hogy bármilyen tartalom elhelyezhető az interneten, függetlenül attól a technikai eszközkörnyezettől és adathordozótól, amellyel eredetileg készült, amelyen eredetileg létrejött. Az önkormányzati információk elsősorban közlemények formájában jelenhetnek meg az önkormányzat internetes honlapján.

Az önkormányzat külső kommunikációjának céljai az alábbiak lehetnek:

- a városlakók tájékoztatása az önkormányzat céljairól, törekvéseiről, intézkedéseiről, a városháza eseményeiről, a város hosszabb távú fejlesztési elképzeléseiről
- a városlakók kezdeményezéseinek, véleményeinek fogadása, ezek rendszeres értékelése
- potenciális befektetők és vállalkozók tájékoztatása



Az önkormányzat külső kommunikációja során használható eszközöket az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

- csoportkommunikációs módszerek

A csoportkommunikációs módszerek lehetnek rendezvények, konferenciák, fórumok. Ezek lehetőséget biztosítanak az önkormányzati munka bizonyos területeinek, illetve számos közérdekű kérdés megismerésére, megvitatására.

- tömegkommunikációs módszerek

A tömegkommunikációs módszerek a médiával, sajtóval kapcsolatosak. Az önkormányzatoknak kiemelt figyelmet kell fordítaniuk a médiával, sajtóval való kapcsolattartásra, a sajtóval való kapcsolat elmélyítésére.

Médiával kapcsolatos kommunikációs eszközök

- sajtótájékoztató / Sajtótájékoztató tartását a nagy horderejű, jelentős hírértékkel bíró események során kell alkalmazni. Sajtótájékoztató szervezése esetén dönteni kell a meghívandó médiumokról és képviselőikről. Sajtólistát és sajtóanyagot kell összeállítani, kijelölni a sajtótájékoztató időpontját, helyét és meghívni a sajtó képviselőit.
- sajtóközlemények kiadása, médiajelenlét erősítése / Az önkormányzat közlemények rendszeres kiadásával igyekszik biztosítani a széles körű tájékoztatást. A sajtóközlemény megfogalmazásakor törekedni kell a rövid, tömör, közérthető, lényegre törő fogalmazásra.
- újságírói megkeresés / Alkalmat ad a sajtóval, médiával való kapcsolatok elmélyítésére, kibővítésére. A személyes találkozó lehetőséget biztosít a közvetlen, kötetlenebb információcserére.
- helyi írott és elektronikus sajtó / Fokozott figyelmet kell fordítani a helyi és a megyében fellelhető írott és elektronikus sajtó bevonására a lakosság hatékonyabb tájékoztatása érdekében.



- elektronikus eszközök: internetes honlap / Az önkormányzat munkájának nyilvánosságát, az információáramlás biztosítását segítik, az egyes települések internetes portáljai. Ahhoz, hogy az olvasók széles rétege valóban kedvet érezzen a honlap rendszeres látogatásához, a honlap folyamatos bővítésére kell törekednie az önkormányzatnak. Legjelentősebb előnye, hogy gyors, folyamatosan bővülő és interaktív. A feltett adatok visszakereshetőek, nyilvánosak, ezért gyakorlatilag minden hírcsatornára vonatkozó lehetőség és elvárás érvényesülhet. Hátránya, hogy az internet még csak terjedőben van, ezért nem mindenkihez juthat el így az általa közvetített információ.

III. LAKOSSÁGI ÉS VÁLLALKOZÓI FÓRUMOK

Az önkormányzatok külső kommunikációs eszközei közé tartoznak a lakossági és vállalkozói fórumok is. A fórumok célja a lakosság közvetlen bevonása az önkormányzati feladatok meghatározásába, illetve ezek végrehajtásába. A képviselő-testület határozza meg azon fórumok rendjét, melyek a lakosság, a társadalmi szervezetek közvetlen tájékoztatását, a fontosabb döntések előkészítésébe való bevonását szolgálják.

Lakossági fórumok szervezése akkor célszerű, ha a város életét hosszútávon befolyásoló önkormányzati, helyi vagy országos ügyben kíván döntést hozni az önkormányzat. Fontos a fórum összehívása előtt a téma pontos megjelölése. A fórumot célszerű a végleges döntés meghozatala előtt megtartani.

A lakossági fórum alapvetően fontos eszköz a „közmegegyeztetéshez” - a vélemények és álláspontok megismeréséhez, az érdekek ütköztetéséhez. Nagyon fontos a fórum gondos, körültekintő előkészítése, különösen a lakosság minél teljesebb mozgósítása annak megértésével, hogy mi a fórum tétje. A mozgósítást - a helyi adottságokhoz igazodóan - sokoldalúan kell megszervezni (falragaszok, szórólapok, társasházi közös képviselők, helyi sajtó, rádió értesítése stb.).



A lakossági fórumok szervezésekor az alábbi tényezőkre kell figyelni:

- biztosítani kell, hogy a megfelelő szakértelemmel és döntési jogkörrel bíró illetékesen kívül az érintett képviselők is megjelenjenek; legyen jelen annak a szervnek a képviselője is, amely a problémás döntést meghozta.
- kapjanak meghívót a környezet- illetve egészségvédelmi kérdésekben megfelelően jártas szakemberek és a tárgykör szerint hatáskörrel rendelkező hatóságok is
- a fórumot megfelelően felkészült, annak levezetésére alkalmas személy irányítsa
- szakmailag legyenek felkészültek a lakosság „szószólói” is (erre előzetesen ki kell választani a legagilisabb és legértelmesebb embereket - ellátva őket megfelelő szakmai információkkal, pontosítva velük a lehetséges alternatívákat illetőleg a minimális követeléseket)
- biztosítani kell a megfelelő technikai feltételeket (terembérlet, hangosítás, térképek, szakvélemények, stb.)
- szükség esetén nem árt az adott ügyben előre megfogalmazni (javaslatként) a lakossági álláspontot rögzítő nyilatkozatot, illetve a környezetvédő szervezet véleményét
- fontos a rendezvény helyszínének, időpontjának körültekintő megválasztása
- az előzményeket, a fórum célját a levezető elnök tárgyilagosan ismertesse, adjon alkalmat minden vélemény kifejtésére
- a fórumot „emlékeztetővel” tehetjük hivatalossá (célszerű ezt megküldeni minden fontos szereplőnek illetőleg kifüggeszteni olyan helyeken, ahol a résztvevők elolvashatják)

IV. MÉDIASTRATÉGIA

Az önkormányzat kommunikációs stratégiájának egyik alapeleme a közösség kívánalmainak megfelelő tájékoztatáspolitikának kialakítása. Ennek a lényege a folyamatos információszolgáltatás. A kommunikáció kétirányú folyamat: a helyi önkormányzattól a közösség irányába irányul és viszont.



Az önkormányzatnak - saját körülményei ismeretében - magának kell eldöntenie, milyen helyzetekben melyik módszert, eszközt alkalmazza. Egy-egy módszer hatását több eszköz együttes alkalmazása erősítheti, illetve egy-egy eszköz több kommunikációs területre is hatással van/lehet.

Az alkalmazandó médiastratégia elemei az alábbiak lehetnek:

- képviselők kommunikációs szerepének erősítése
- hivatali ügynevezett „face to face” kommunikáció
- korszerű informatikai eszközök: internet, intranet, e-mail, honlap, CD, DVD.
- lakossági és vállalkozói fórumok szervezése
- közmeghallgatások
- civil szervezetek érdekegyeztető fóruma
- képviselő-testületi városbejárás
- önkormányzati rendezvények szervezése
- nyomtatványok: plakátok, szórólapok, üdvözlőkártyák, köszönőlevelek, meghívók
- hivatali (hivatalos) ügyintézés, levelezés
- sajtótálalkozók szervezése
- sajtómonitoring
- nemzeti ünnepek és egyéb jeles napok léleképítő megszervezése
- komplex városi kiadványcsalád
- prospektusok, naptárak, képeslapok, térképek
- várost bemutató könyvek, albumok
- tanfolyamok, kisebb konferenciák szervezése
- testvérvárosi kapcsolatok kiszélesítése
- kistérségi lakossági fórum kezdeményezése
- kapcsolatfelvétel a turisztikai szakmai kiadókkal, városismertető cikkek megjelenése szakmai kézikönyvekben és lapokban
- hirdetőfelületek
- rádió
- helyi TV és képújság
- image kutatás



V. ÖNKORMÁNYZATI DÖNTÉSEK NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALA

A képviselőtestületi ülések alapvetően nyilvánosak, azokon bárki szabad akaratából részt vehet. Más kérdés, hogy a gyakorlatban nem nagyon találkozunk olyan állampolgárral, aki tájékozódási céllal vesz részt képviselőtestületi ülésen. A nyilvánosság csak a megjelenés jogát biztosítja, de nem ad jogot a felszólalásra, a vitába való bekapcsolódásra. A hallgatóság az ülésen általában csak a részére kijelölt helyen tartózkodhat, és a tanácskozást nem zavarhatja.

A képviselő-testület döntéseit kötelezően közzé kell tennie. Ennek jelenleg is alkalmazott módszere a hirdetményi úton történő kifüggesztés, és a megjelenítés a település további kommunikációs csatornáin is.

A hatékony kommunikációhoz azonban az is szükséges, hogy ez közérthető formában is megtörténjen. Ennek érdekében a képviselő-testület kinevezhet egy olyan személyt, aki a testületi ülések követő rövid időn belül megfelelő formában és módon tájékoztatja a médiumokat, a döntéseket mindenki számára érthető módon közli, ismertette azok előzményeit és hátterét egyaránt.

A képviselő-testület a polgármester személyén keresztül tart kapcsolatot a településen működő regisztrált civil szervezetekkel, őket tájékoztatja a testület döntéseiről, bevonja őket a döntések előkészítési folyamatába.

A képviselői fogadóóra is kiváló alkalom a képviselőtestület döntéseinek kommunikálására. A települési képviselő a lakossági kapcsolatok legmeghatározóbb alanya. Mint választott képviselő a település egészéért vállalt felelősséggel képviseli választóinak érdekeit. Ezért fontos a rendszeres, illetve állandó kapcsolattartás a választókkal, a lakosság különböző társadalmi és önszerveződő közösségeivel.



VI. CIVIL SZFÉRA TÁJÉKOZTATÁSA

Az önkormányzati feladatok a rendszerváltást követően folyamatosan alakulnak, bővülnek. Ezek egy része szakellátás, melyet törvény/ek szabályoz/nak, megnyitva a lehetőséget az önkormányzatok közötti társulásokhoz, a piaci szféra fokozottabb bevonásához, illetve a civil szervezetekkel való együttműködéshez, egyre több területen. Az önkormányzatok alapvető kötelessége és érdeke, hogy feladataikat költséghatékony módon oldják meg, részben mert közpénzek felhasználásáról van szó, részben mert e feladatok rendszerint alulfinanszírozottak. Ez utóbbi olyan megoldások keresésére ösztönzi az önkormányzatokat, melyek lehetőség szerint minimális költségvetési forrás lekötésével megfelelően biztosítják az ellátást.

Az önkormányzatok és a civil szervezetek célja gyakorta azonos, ami indokoltá teszi az együttműködést. A közös célok, a civil szervezetek szerepvállalása az önkormányzati feladatok ellátásban tudatosan kiépített kapcsolatrendszerrel és a szolgáltatások megtervezését teszi szükségessé. Ehhez a tevékenységhez folyamatos párbeszéd és az önkormányzatok szervező, koordináló szerepe szükséges.

A civil szférával való együttműködés érdekében fontos, hogy az önkormányzatok alakítsanak ki egy tudatos stratégiát. A stratégiának az alábbi területeket kell érintenie:

- kapcsolattartás szélesítése az érdekképviselőket végző civil szervezetekkel
- részvételi demokrácia, az érdekképviselő, az érdekegyeztetés, a civil párbeszéd fórumainak, kereteinek meghatározása, kidolgozása
- civil szervezetek önkormányzati munkában történő részvételének megerősítése az önkormányzati és a hivatali döntés-előkészítésben, döntéshozatalban és ellenőrzésben
- civil non-profit, szolgáltató szervezetek széles körű bevonása a közfeladatok teljesítésébe, az állammal és az önkormányzatokkal való munkamegosztásuk folyamatainak kidolgozásán keresztül
- civil szervezetek foglalkoztatási potenciáljának kihasználására vonatkozó program kidolgozása a közjó szolgálat érdekében
- vállalkozói szféra kommunikációs stratégiájának kidolgozása, különös tekintettel a beszállítói pozícióban levő kiemelt szervezetekre



VII. RÉSZVÉTELI TERV

Tervezett fórumok: lakossági-, vállalkozói-, civil fórum/ok

Fórumok tervezett időpontja: 2009. március – 2009. december

Fórumon résztvevők tervezett listája: lakosság; helyi szervezetek

Fórumok célja: ÁROP projekt megvalósításával, értékelésével kapcsolatos vélemények megismerése és azok beépítése a dokumentumokba

