

# Pusztaszabolcs Város Önkormányzatának Kommunikációs Stratégiája



*„A tett első, a szó második; s éppen úgy: az ember, a hazafi elől áll, s csak azután jó az író.”*

(Széchenyi István)

## Helyzetismertetés

A Pusztaszabolcs városa által képviselt helyi értékek valóra váltása, folyamatos fejlesztése és fenntartása olyan közszolgálati, önkormányzati és egyben civil közösségi érdek, amely magas színvonalú felkészültséget, tájékozottságot és professzionalizmust igényel az önkormányzat vezetőitől, a képviselő-testület tagjaitól és a polgármesteri hivatal munkatársaitól egyaránt.

Ennek alapján Pusztaszabolcs Város Önkormányzatának kommunikációs stratégiája kiemelkedő jelentőséggel bír a helyi értékek megfelelő módon történő közvetítésében és azok köztudatba történő beépítésében.

A stratégia megvalósításához elengedhetetlen az egységes, könnyen értelmezhető irányelvek, stratégiai célok, feladatok megfogalmazása, és azokhoz a hatékony, produktív kommunikációs csatornák, módszerek és üzenetek hozzárendelése.

Ennek következtében ez az anyag egyfajta kerettervként szolgál, amely magában foglalja az önkormányzat kommunikációs céljait, felsorakoztatja a lehetséges módszerek, eszközök tárházát, valamint javaslatokat tesz az eredményes kommunikáció megvalósulása érdekében.

Az egyes tevékenységek komplexitásukból adódóan szorosan kapcsolódnak egymáshoz, és eredményességük kizárólag összehangolva képzelhető el.

Emellett fontos tényező, hogy a kommunikációs stratégia hatékony alkalmazása csupán abban az esetben lehetséges, amennyiben a keretterv teret enged a konkrét munkafolyamatok során előtérbe kerülő szükségszerű változtatások átvezetésének, valamint a folyamatos eredmények, értékelések visszacsatolásának és hasznosításának. S ami a legfontosabb: bármely közszolgálati kommunikáció kizárólag akkor hiteles és akkor éri el a kívánt célt, amennyiben a képviselő-testület tagjainak konszenzusán alapszik és a fő irányelvek egységet teremtenek a megvalósításban.

## I. Elméleti alapvetés

### 1. A tájékoztatás: közérdek

A közigazgatás szerveinek, 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 közszolgálati kommunikáció egy társadalom eredményes működésének fontos feltétele.

Az önkormányzati kommunikáció nem csupán információ-közlő folyamatot jelent, hanem eszköze a társadalmi kohézióknak és a nemzeti identitást is erősíti. Nyomatékosítja a polgároknak a felelősségteljes és etikus magatartást, valamint az aktív és tudatos választói magatartást.

A közszolgálati kommunikáció sikere tehát kölcsönös érdek. Nem csupán a helyi lakosok érdeke, az önkormányzaté is. Emiatt a folyamatnak a helyi 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. Mi a célja egy sikeres önkormányzati kommunikációs stratégiának?

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 ismerni 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.

#### 2.1. Alapvető cél

Az önkormányzati kommunikáció feladata az intézményi célok elfogadtatása, adatok szolgáltatása, működésének átláthatósága, informálás, rendeletek magyarázata közérthető nyelven, világosan, pontosan. A Kommunikációs Stratégia az Önkormányzat, az általa fenntartott intézmények számára a kommunikáció-és kapcsolatszervezési tevékenység sikeres és hatékony ellátásához szükséges általános kereteket és szabályokat írja le. A dokumentum magában foglalja az együttműködés módjait a szervezeten, azaz az önkormányzaton belül és

az önkormányzati szervezetek között, valamint a folyamatos és tudatosan tervezett kommunikáció feltételeinek biztosítását.

## **2.2. Átfogó cél**

Az alapvető célon túl a stratégia minden elemére jellemző, 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, határozatok magyarázata közérthető nyelven, világosan, pontosan.

## **2.3. Specifikus célok**

- A stratégia lényege: a civil társadalommal való együttműködés segítése, motiválása a helyi közösség aktivitásán keresztül, amely a lokálpatriotizmus elmélyítését, a településhez való kötődést szolgálja
- Hivatalon belül a vezetői és egyéb kommunikáció szabályozása
- Egységes arculat kialakítása a hivatal és az intézményei számára
- A fejlesztésekkel elérendő célok, tevékenységek megfelelő szintű, előre megtervezett kommunikációja a rendelkezésre álló kommunikációs eszközök kihasználásával

## **3. A kommunikációs eszközök fejlesztése, bővítése**

### **3.1. 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. Ugyanilyen lényeges a lakosság felől érkező felvetések, reakciók fogadása, összegyűjtése, elemzése, majd ennek alapján az önkormányzat működésének ügyfélbarátabbá tétele.

*A kommunikáció rendszerének működtetése az önkormányzat alapvető kötelezettsége.*

E feladatnak az önkormányzat úgy tesz eleget, hogy:

- Pusztaszabolcs 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.
- Az önkormányzati intézmények funkcióinak és feladatainak ismertetése

### **3.2. Az önkormányzati kommunikációs folyamat tervezése során figyelembe veendő szempontok**

- Vannak eredmények, amelyeket lehet és kell is kommunikálni
- A Szabolcs Híradó, amely a város frekvenciált pontjain vásárolható meg
- Van az önkormányzatnak, az iskoláknak megfelelő, állandóan frissíthető honlapja (az óvodának ugyanakkor nincsen)

- Vannak helyi rendezvények és azokhoz kapcsolódó szórólapok
- Egyre több a civil kezdeményezés, feladatellátás, amelynek teret kell nyernie az önkormányzati kommunikációs csatornákon is (honlap, Szabolcs Híradó)

### **3.3. Pusztaszabolcsi önkormányzati kommunikációs folyamat erősségei**

- Vannak olyan frekventált helyek a településen, amelyek lehetőséget adnak a közterületi kommunikációra (Művelődési Ház és Könyvtár, Boldogasszony Községi Ház, oktatási intézmények tornaterme – szabadidős foglalkozások miatt, helyi vállalkozások, üzletek).
- Az önkormányzat honlapja bővíthető: hírek, események menüpont-jelleg erősítése, esemény-és rendezvénynaptár, „infobox”, letölthető dokumentumok (pl. adózási nyomtatványok, határidők, ügyfélfogadási rend, polgármesteri, jegyzői, képviselői fogadóórák és az ezekre történő bejelentkezés rendje)
- Hirdetőtáblák adta lehetőségek jobb kihasználása (tartalom aktualizálása, hol, mit intézhetek-jelleg erősítése).

### **3.4. Pusztaszabolcsi önkormányzati kommunikációs folyamat lehetőségei**

- Az önkormányzat a legnagyobb hírforrás a képviselő-testület döntéseiről, az önkormányzati munkáról és a hivatalban intézhető ügyekkel kapcsolatban.
- Az önkormányzat sajátosságait (közvetlenebb kontaktus, a pusztaszabolcsiak érdekeinek és érzékenységének nagyobb jelentősége, a helyi hírérték jelentősége, ügyfélszolgálati-támogatói jelleg erősége) sokkal hangsúlyosabban kell érvényesíteni.
- A tervezésnél nem szabad figyelmen kívül hagyni: a közvélemény jellegzetességeit: a közérdeklődésre számot tartó ügyekkel kapcsolatban kiegyensúlyozott, hiteles tájékoztatást nyújtani.

## **II. A kommunikáció városi csatornái**

### **1. A helyi kommunikáció legalapvetőbb médiumai:**

1.1. **Új közösségi kommunikációs lehetőség megteremtése** – pl. önkormányzati hírlevél, az Önkormányzat Facebook - profiljának fejlesztésével a közmeghallgatások online lehetőségének kialakítása

1.2. **Pusztaszabolcs Város honlapja** – [www.pusztaszabolcs.hu](http://www.pusztaszabolcs.hu) – mobilbarát és ügyfélközpontú oldallá fejlesztése. A helyi TV hiányát a képviselő-testületi ülések online közvetítéseivel, valamint a honlap egy részének hirdetési felületté alakításával javasolt kiváltani.

1.3. **Hirdetőtáblák** sűrítése, a település különböző pontjain információs táblák kihelyezése

1.4. **Tájékoztató kiadványok** (egy-egy nagyobb fejlesztéshez, eseményhez kötődő időszak kiadvány: pl. Pusztaszabolcs Városmarketing Stratégiája, vasútfejlesztés, TOP-pályázat eredményei stb.)

1.5. **Szórólapok** (városi rendezvények, fórumok, lakosságnak szóló közérdekű információk)

### **2. További kommunikációs csatornák:**

2.1. Lakossági fórum, civil szervezetek számára fórum, partneri együttműködések a helyi vállalkozókkal

2.2. Helyi kulturális, közösségi és egyéb rendezvények megjelenítése az összes önkormányzati médiafelületen (honlap, Szabolcs Híradó)

### III. A kommunikáció közösségi szintjei

#### 1. Belső kommunikáció

- 1.1. Önkormányzat és a lakosság között
- 1.2. Intézmények és a lakosság között
- 1.3. Intézmények között

#### 2. Külső kommunikáció (polgármesteri hatáskör)

**2.1. A külső kommunikáció feladata:** az önkormányzat és a lakosság, valamint a gazdasági szféra szereplői közötti kölcsönös bizalom kiépítése. A Községi Kódex valamint Magyarország kormányának községi kommunikációra vonatkozó szakmai ajánlásaival összhangban a külső kommunikáció azoknak az önkormányzatoknak az esetében, ahol nem foglalkoztatnak önálló szóvivőt, a külső kommunikáció a polgármester hatásköre. Ő egyben a település „arca”, aki a képviselő-testülettel együttműködve nyilatkozik a médiumoknak. Eseti jelleggel ezt a feladatkört átruházhatja más felelős önkormányzati személyre, pl. a jegyzőre vagy a képviselő-testület bármely tagjára. A kommunikáció egységének szem előtt tartása azonban a helyi érdekek szempontjából bármely megszólalóra nézve kötelező kell legyen – a polgármesterre nézve éppúgy, mint az eseti jelleggel nyilatkozó felelős személyre.

**2.2. Ennek elmélyítése érdekében a nyilatkozó felelős személynek törekednie kell:**

- a nyilvánosság bevonására
- megbízható, valós, felhasználható információk rendszeres közlésére
- a kommunikációs eszközök minél szélesebb körének alkalmazására.

#### **Javasolt irányok:**

- az Önkormányzat és a civil szervezetek a városban folyó tevékenységükről szóló megnyilatkozásaik során egységes álláspontot képviseljenek,
- más települések önkormányzatai,
- a Dunaújvárosi Járási Hivatal (kirendeltsége működik Pusztaszabolcson, de elérendő cél a kormányablak kialakítása a városban),
- a Fejér Megyei Közgyűlés
- és az országos média (más tömegkommunikációs szervek) között.

## IV. Intézményi kommunikáció

### 1.1. Az önkormányzati kommunikáció fontos jellemzői legyenek:

- A Pusztaszabolcson élők folyamatos tájékoztatása az önkormányzat céljairól, törekvéseiről, intézkedéseiről, eseményekről, hosszú távú fejlesztési elképzeléseiről (pl. TOP-pályázat).
- Pusztaszabolcs város fejlesztéshez kapcsolódó nyilvános eseményein, az önkormányzat kommunikációjában és viselkedésében az önkormányzat, és a projekt megvalósításában esélytudatosságot fejez ki. Nem közvetít szegregációt, csökkenti a csoportokra vonatkozó meglévő előítéleteket.
- Esélytudatos, sztereotípiáktól mentes kommunikációt valósít meg.
- Minden kommunikációs célcsoport részére azonos tartalmú tájékoztatást ad, biztosítja a dokumentumok hozzáférhetőségét

### 1.2. Társadalmi vita során minden célcsoport részére **biztosítja a vélemény-nyilvánítás lehetőségét:**

- Tudatos megjelenés, lehetőség a vélemény kialakítására.
- Lakossági fórumok szervezése - a város életét hosszú távon befolyásoló - önkormányzati, helyi ügyben.
- Közmeghallgatások –polgármesteri és képviselői fórumok
- Érdekegyeztető fórumok
- Vállalkozói, civil fórumok
- Civil szervezetek rendezvényei
- Önkormányzati rendezvények szervezése, eseményteremtés – a rendezvények legfontosabb sikertényezői: időpont, helyszín, program, az aktualitás és a résztvevők. Ütemezés: folyamatos, az aktuális program időpontjának meghatározása szükséges, melynek egy részét a képviselő-testület munkatervében, ill. a rendezvénynaptárban rögzíteni lehet.  
Felelős: közművelődési referens a képviselő-testület döntése alapján

### 1.3. Önkormányzati honlap kétirányú kommunikációs lehetőségeinek kihasználása (kérdőív, fórum)

- Civil szervezetek és a helyi gazdasági szereplők, vállalkozók számára megjelenési lehetőség biztosítása
- 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, aktualizálása (együttműködésben az ügyintézőkkel)
- Honlapról letölthető nyomtatványok körének bővítése, aktualizálása:
- Képviselő-testületi ülések (előterjesztések, döntések) honlapon történő folyamatos megjelentetése már biztosított. A fejlesztés javasolt iránya: hangfájlok részleteinek elérhetővé tétele a pusztaszabolcsiak valamint a média számára is



- A képviselő-testületi ülés nyilvánosságának biztosítása online felületen is
- A képviselők, a külsős bizottsági tagok önkormányzati ügyekben történő tájékoztatásának javítása
- Az önkormányzati kommunikáció színvonalának pozitív változása előbb-utóbb óhatatlanul megjelenik az önkormányzat külső kapcsolataiban is.

**1.3.1. Az önkormányzati kommunikáció sajátosságai,** hogy az intézményeken belüli kommunikációban alacsony a formális kommunikáció szintje, akkor szerepet kap az informalitás (vagy a rendszer megváltoztatása). A sikeres belső kommunikáció lényege az állandó egyeztetés és információ megosztás munkatársak és vezetők között.

**1.4. Külső intézményi kommunikáció:** sok tekintetben a III. fejezetben leírtakkal azonos tartalmakon alapszik, de itt a hivatali ügyintézés ügyfélbarát jellege az alapvető cél és a fő folyamat

- A lakók tájékoztatása az önkormányzat céljairól, törekvéseiről, intézkedéseiről, a pusztaszabolcsi önkormányzati intézmények 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 (ügyfélbarát kommunikáció).

## **2.1. 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 szervezés és tervezés
- Nyilatkozási jogkörök és a nyilatkozatok módjának szabályozása
- Honlapon is elérhető nyomtatványok
- Ügyfélfogadási protokoll szabályozása, bevezetése
- A hivatalban tájékoztató táblák elhelyezése

## **Intézmények arculata:**

- Harmonizálva az önkormányzat arculatával
- Fontos ugyanakkor az egyéni jellemzők megtartása

## **2.2. A képviselőtestület kommunikációja**

A képviselő-testület ülései nyilvánosak, döntéseit kötelezően közzé kell tenni. Az üléseken elhangzottakról jegyzőkönyv, illetve hangfelvétel készül, mely a Polgármesteri Hivatalban és a város honlapján nyilvánosan olvashatók. Az önkormányzat közéleti és kulturális lapjában, a Szabolcs Híradóban tájékoztatást ad az Önkormányzat az aktuális hivatali tudnivalókról (jelenleg: polgármesteri sajtóközlemény formájában). A képviselő-testület és a polgármester folyamatos kapcsolata továbbra is biztosított kell 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”
- a testvérvárosi kapcsolatok ápolásakor az egységes arculat és a pozitív városmarketing erősítése

## **2.3. Hagyományörzés, hagyományápolás**

- Pusztaszabolcs városa gazdag hagyományokkal és történelmi múlttal rendelkezik.
- Szabolcs Nyári Fesztivál rendezvénysorozat
- civil szervezetek tevékenysége

## **2.4. Az önkormányzat „üzletember” kommunikációja**

Célja: a településre érkező üzletemberek figyelemfelkeltő tájékoztatása:

- a település által kínált befektetési lehetőségekről
- a kereskedelmi és egyéb kapcsolatok kialakításának lehetőségeiről, befektetői környezetről.

*Az önkormányzati kommunikációs stratégiában említés szintén jelenik meg az anyag, mivel ez megegyezik az önállóan kidolgozandó „Pusztaszabolcs Városmarketing Stratégiája” munkacímű dokumentummal.*

## V. A kommunikációs csatornák működése, együttműködése

### 1. Szabolcs Híradó – az önkormányzat kulturális és közéleti lapja

A Szabolcs Híradó azzal a céllal jött létre, hogy a város lakosai tájékozódhassanak a helyi ügyekről, az önkormányzat működéséről, közérdekű információkról. Ez összhangban áll a hatályos sajtótörvénnyel, amely szerint „a Magyarország területén élőknek, illetve a magyar nemzet tagjainak tájékozódáshoz és tájékoztatáshoz fűződő joga, illetve ezzel összefüggésben a demokratikus társadalmi nyilvánosság kialakulása és megerősödése kiemelkedő alkotmányos érdek”.

Az újság havonta jelenik meg. A lap helyi, közéleti lapnak tekintendő, melyre az alábbi kötelezettségek vonatkoznak:

#### 1.1. Tartalmi kötelezettségek

- tájékoztatás a helyi közügyekről,
- az önkormányzati és intézményi közlemények ingyenes közlése,
- helyben igénybe vehető, oktatási és továbbképzési lehetőségek megismertetése,
- közérdekű információk közlése,
- kulturális élet,
- egészséges életmódra ösztönzés,
- sport

#### 1.2. 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 képviselője

### 2. Internetes önkormányzati portál – [www.pusztaszabolcs.hu](http://www.pusztaszabolcs.hu)

Az önkormányzati oldal legjelentősebb szerepe a közszolgálati kommunikáció szempontjából, hogy gyors, folyamatosan bővíthető és interaktívva tehető. A jelenlegi honlap inkább a közszolgálati-hivatali jelleg elvárásait tükrözi, kevésbé ügyfél-illetve felhasználóbarát. Megjelenése, szerkezete a statikus tartalmakra épít.

#### A fejlesztés javasolt iránya:

- olyan „mobilbarát” honlap fejlesztése, amely kiegyensúlyozottan jeleníti meg a statikus és a dinamikus tartalmakat.
- Segíti a könnyebb eligazodást, a tartalmak kereshetőségét.
- Infobox-rovat: fontos határidők, letölthető dokumentumok, ügyfélfogadási idők, önkormányzati elérhetőségek
- Esemény-és rendezvénynaptár

#### 2.1. Elvárások az internetes hírportál szerkesztésével kapcsolatban:

- legyen naprakész a közérdekű információk tekintetében
- az önkormányzat és a képviselő-testület munkája elérhető, visszakereshető legyen

- Fontos, hogy a későbbiekben magas marketingértékű városképet mutasson be Pusztaszabolcs városáról

### **3. Hirdetőtáblák**

Kívánatos, hogy a város több pontján elhelyezett hirdetőtáblákon helyezzük el a törvény által kötelezően előírt „kifüggesztéseket” és a lakossági felhívásokat (kutyák oltása, közmeghallgatások időpontja, kulturális és közművelődési rendezvények stb.). Az önkormányzat hirdetőtábláin lehetőséget kell kapnia a lakosságnak is hirdetményei elhelyezésére. A hirdetőtáblákat hetente szükséges ellenőrizni, s a már aktualitását veszített hirdetményeket eltávolítani.

### **4. Szórólapok**

A fő célja a pusztaszabolcsiakat érintő, közérdekű információk eljuttatása minden háztartásba. Ugyanakkor jól használható kommunikációs csatorna a helyi társadalom átfogó véleményének megkérdezésére a közösség egészét érintő ügyekben (helyi közösségi konzultáció).

## VI. Új típusú információs és kommunikációs aktivitás szerkezetének kialakítása a formai és tartalmi elemek összhangjának megfelelően

### 1. Az elsődleges célkitűzés megvalósításának három pillére:

#### 1.1 Szolgáltatás

Cél	Eszközök	Stratégia	Eredmény
<i>Kétpólusú aktivitás:</i> az önkormányzat kidolgoz és felajánl olyan ügyfélbarát szolgáltatásokat, amelyeket a helyi lakosok rendszeresen keresnek és igénybe vesznek	A városban élők igényeinek és szokásainak felmérése, rendszeres tájékoztatása (online felületek, Szabolcs Híradó, hirdetőtáblák)	A városban élő emberek bevonása és érdekeltté tétele a szolgáltatások strukturális és funkcionális fejlesztésében	Igény- és célorientált szolgáltatások fejlesztése a felhasználói célcsoportok ismeretében

#### 1.2 Interaktivitás

Cél	Eszközök	Stratégia	Eredmény
Az önkormányzati feladatellátás csatornáinak kommunikációs folyamatként történő üzemeltetése, a folyamatos visszacsatolás eredményeinek beépítése a szolgáltatások fejlesztésébe	Internet: mailto, chat, electronic broadcasting, mobilbarát honlap (elérhető legyen a kiválasztott szervezeti egység egy kattintással) Polgármesteri tájékoztató fórumok, képviselői fogadóórák, közmeghallgatások, konzultációk a helyi vállalkozókkal, szolgáltatókkal	Felhasználói közérzet javítása során a nyitott érdeklődés kommunikációs folyamatának felhasználása Az aktív felhasználók bevonása a fejlesztésbe	Felhasználói szintekhez kapcsolt folyamatos szakmai párbeszéd Közönségkapcsolat, mint hivatkozási alap a fejlesztésekhez

#### 1.3 Rétegezett célcsoportok

Cél	Eszközök	Stratégia	Eredmény
Rétegezett célcsoportok reális meghatározása után az egyes célcsoportok eléréséhez sajátos részstratégiák kidolgozása	A lehetséges felhasználók igényfelmérésének elemzése A célcsoportok sajátos befolyásolása, képzése	Szolgáltatások "kiállítása" Felhasználói visszajelzések értékelése nyomán középtávú PR	Az egyes célcsoportok alapos és pontos ismerete alapján reális prognózisok állíthatók fel

## 2. A célcsoportok

A profilváltás kulcsa az elérhető és aktivizálható célcsoportok új alapokon történő meghatározása:

### A rövid távú önkormányzati kommunikációs stratégiai terv célcsoportjai:

#### 1.5. Aktívan produktív befogadók

- helyi politikai csoportok, önkormányzati intézmények
- folyamatos termelő tevékenységet végző vállalkozók
- a helyi formális kommunikáció alakítói, részesei és használói (civil szervezetek, egyházak)
- tagjai folyamatos közéleti, közpolitikai tevékenységet végeznek
- alakítói, részesei és használói a helyi formális kommunikációnak
- felhasználói szokásaik közéleti, közpolitikai hagyományok alapjain is nyugszanak
- a legkönnyebben elérhetők és a legkevésbé befolyásolhatók
- cél: igénykövető kiszolgálás

#### 1.6. Passzívan produktív befogadók

- egyéb térségi csoportok, intézmények
- alkalmi termelő tevékenységet folytató vállalkozói réteg
- használói és részben részesei a formális kommunikációnak
- felhasználói szokásaik az eseti környezettől függenek
- könnyen elérhetők és befolyásolhatók
- cél: az igénybefolyásoló kiszolgálás

#### 1.7. Passzív és improduktív befogadók

- kisegítői vagy közömbös tevékenységet folytatók
- perifériális csoportok (gyermekek, hosszú ideje nyugdíjasok, hátrányos helyzetűek)
- felhasználói szokásaik nincsenek vagy gyengék
- nehezen elérhetők és rendkívül könnyen befolyásolhatók
- cél: az igénybefolyásoló és - alakító kiszolgálás

## 2. A kommunikáció iránya és eszközei

### 2.1. Új irány: horizontális információáramlás

#### 2.2. A horizontális kommunikáció feltételei:

- a célcsoportok sajátosságainak figyelembevétele tartalmilag és formailag egyaránt
- a szolgáltatásokhoz való reális hozzáférés biztosítása (folyamatos visszacsatolás, monitoring, mérés, felhasználói erőforrás fejlesztés stb.)
- új kommunikációs csatornák létrehozása, illetve feltételeinek megteremtése (nem hagyományos dokumentumok terjesztése, Internet, CD, SMS stb.)
- az egyes célcsoportok közötti vertikális (hierarchikus) átjárás közvetett szabályozása

### **3.3. Az egyes célcsoportok aktivizálása: a REÁLIS AKTIVITÁS**

- Az aktív befogadókat értelemszerűen nem kell külön stratégia alapján aktivizálni.
- A passzív befogadók aktivizálása, a célcsoportok méreténél fogva is lépcsőzetesen, kampányszerűen valósítható meg.

### **3.4. A hatékony kommunikációs kampány feltételei**

- Célcsoportok összetevői közötti prioritások meghatározása.
- A meghatározott prioritások szerinti üzenettartalom és információhordozók kiválasztása

## **4. A rövid távú stratégiai terv megvalósítói**

### **4.1. Az önkormányzati kommunikációs referens irányításával, ill. koordinálásával az önkormányzati intézmények kommunikációjával foglalkozó kollégák**

Kettős szakirányú célt valósít meg: intézményen (önkormányzaton) belüli szakmai koordináló és szolgáltató funkciót, illetve az intézményen kívüli (lásd: célcsoportok) kommunikációs és információszolgáltató tevékenység informatikai feladatainak ellátását, illetve számítástechnikai feladatainak koordinálását.

(Meglévő munkaköri leírások bővítése, illetve az új munkaköri leírások, szerződés-tervezetek elkészítése jelen rövid távú stratégiai terv elfogadása után javasolt, amennyiben ez szükséges.)

*Létszám bővítési irány:* a kommunikációs stratégia megvalósításában részt vevő egyéb külső önkormányzati intézmények munkatársaiból, a helyi középfokú oktatási intézmény, a Szabolcs Vezér Gimnázium tanulóiból belső ad hoc szakmai csoport kialakítása, amelynek tanácsadói és javaslattevői funkciói lehetnek.

### **4.2. Külső együttműködők: rendszergazda, webdesign-grafikus, kiadványszerkesztő**

Legfontosabb funkciójuk az adatszolgáltatás és az alkalmazott informatikai szolgáltatások elvégzése.

## **VII. A stratégiai koncepció**

### **1. Alapkoncepció**

- 1.1. Kétpólusú aktivitás elérése: kidolgozott és felajánlott szolgáltatások felhasználói célcsoportok általi rendszeres keresése és igénybe vétele.
- 1.2. A szolgáltatások csatornáinak kommunikációs folyamatként történő üzemeltetése, a folyamatos visszacsatolás eredményeinek beépítése a szolgáltatások fejlesztésébe.
- 1.3. Rétegezett célcsoportok reális meghatározása után az egyes cél-csoportok eléréséhez sajátos stratégia kidolgozásában való részvétel.
- 1.4. Az aktívan produktív befogadó politikai elitcsoportok és elit intézmények igénykövető kiszolgálása, a passzívan produktív befogadó egyéb csoportok és egyéb intézmények igénybefolyásoló kiszolgálása, a passzív és improduktív befogadó perifériális csoportok igénybefolyásoló és - alakító kiszolgálása.

### **2. A rövid távú stratégiai terv fókuszpontjai:**

- 2.1. A célcsoportok sajátosságainak figyelembevétele tartalmilag és formailag egyaránt
- 2.2. A szolgáltatásokhoz való reális hozzáférés biztosítása (folyamatos visszacsatolás, monitoring, mérés, felhasználói erőforrás fejlesztés stb.)
- 2.3. Új kommunikációs csatornák létrehozása, illetve feltételeinek megteremtése (nem hagyományos dokumentumok terjesztése, Internet, CD stb.)
- 2.4. Az egyes célcsoportok közötti vertikális (hierarchikus) átjárás szabályozása
- 2.5. Célcsoportok összetevői közötti prioritások meghatározása
- 2.6. A meghatározott prioritások szerinti üzenettartalom és információhordozók kiválasztása
- 2.7. Jogszabályi előírásokhoz történő illesztés

### **3. A programok típusai:**

- 3.1. Célorientált szakmai stratégia illesztése a profilváltás koncepciójához és a belső erőforrások reális fejlesztése
- 3.2. Önkormányzat önálló website-jának továbbfejlesztése széles körű szakmai együttműködés alapján
- 3.3. Önkormányzat virtuális folyóiratának megjelentetése és marketingje
- 3.4. Az önkormányzati kommunikáció strukturális és funkcionális koncepciójának véglegesítése
- 3.5. Célcsoportok felmérése, ezen alapuló differenciált stratégia kidolgozásában való részvétel
- 3.6. Szakmai együttműködési fórumok szervezésében való részvétel
- 3.7. A programok fenntarthatósága:
  - Önkormányzat honlapjának (rész)költségvetése
  - Önkormányzat folyóiratának (rész)költségvetése
  - Önkormányzat költségvetése
  - Integrált szakmai pályázatok
  - Belső emberi erőforrások ésszerű átszervezése

### **Cselekvési programok**

#### **Tevékenységek:**

- Önkormányzati internetes kommunikáció alapkoncepciójának kidolgozása: honlap, digitális hírlevél, Szabolcs Híradó digitalizált változata
- Az önkormányzati internetes kommunikáció kiindulási pontjának tekintett és a belső erőforrások ésszerű átszervezésével hatékonyságnövelt elektronikus kommunikációs eszközök rendszeres előállításának elérése. Nagyobb részt ezeken a médiumokon



keresztül végezzük a célcsoportok differenciált meghatározását és az igényfelméréseket is. Ez utóbbiak elemzése támogatja az önkormányzati internetes kommunikációs vonal koncepciójának kidolgozását. (Az önkormányzati internetes kommunikációs vonal elsődleges jelentése: magában foglal minden olyan elektronikus kommunikációs csatornát, melyeken keresztül az önkormányzat, mint a helyi közigazgatási, illetve helyi hatósági információ mediátora megjelenik)

A digitalizált Szabolcs Híradónál önálló szakmai fejlesztési pontként jelentkezik a szakmai testületek (szerkesztőbizottság, tanácsadó testület, lektori testület, támogató szervezetek testülete) felállítása is.

Új szakmai egység: önkormányzati internetes kommunikációs szerkesztőség, amely szoros összhangban működik az önkormányzat vezetőivel, a képviselő-testülettel

A fenti testületek tagjai az önkormányzati intézmények kommunikációjáért felelős személyek.