



InterMap Térinformatikai Tanácsadó Iroda

1037 Budapest, Viharhegyi út 19/c.
Tel.: 06-1-212-2070, 06-1-214-0352, Fax:
06-1-214-0352
Honlap: www.intermap.hu, e-mail:
info@intermap.hu



**HIDASNÉMETI KÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA POLGÁRMESTERI HIVATALÁNAK
SZERVEZETFEJLESZTÉSE**

**HIDASNÉMETI KÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA POLGÁRMESTERI HIVATALÁNAK
KOMMUNIKÁCIÓS TERVE**

SZAKÉRTŐI TANULMÁNY

Készült az Új Magyarország Fejlesztési terv Államreform Operatív Program „Polgármesteri Hivatalok Szervezetfejlesztése” Pályázat Hidasnémeti község szervezetfejlesztéséről ÁROP 1.A.2/A-2008-0278 kódszámú pályázat keretében

2009

Kommunikációs Terv

Hidasnémeti Község Önkormányzatának
Kommunikációs Terve a 2009 - 2013-ig terjedő időszakra

Bevezetés

Jelen kommunikációs terv Hidasnémeti Község Önkormányzata az e-közigazgatás, illetve a szolgáltató önkormányzat kiépítését támogató stratégia megvalósításának részeként készült és lett elfogadva.

Hidasnémeti Község Önkormányzata felelőségének tekinti, hogy az önkormányzat képviselőtestülete, a polgármesteri hivatal és a közszolgáltató intézmények munkájába, működésébe betekintést kapjanak a település lakosai, vállalkozásai, társadalmi szervezetei. Felelőségének tekinti továbbá, hogy más stratégiai tervek, projektek, a jogszabályalkotás előkészítésének és megvalósításának folyamatai a legszélesebb körű nyilvánosságot kapják meg, és e nyilvánosság visszacsatolása megoldott és eredményes legyen.

2. Célok

2.1. Általános célok

Hidasnémeti Község Önkormányzata kommunikációs tevékenységének általános céljai a következők:

A széles közvélemény tájékoztatása Hidasnémeti Község Önkormányzata rövid-, közép- és hosszú távú fejlesztéspolitikai elképzeléseiről, konkrét beruházásairól, és a különböző pályázati források ezekben játszott szerepéről.

Az e-közigazgatás kiépítésén keresztül a polgármesteri hivatal működése és szolgáltatásai átláthatóságának, illetve az információs társadalom vívmányai ismertségének és támogatottságának növelése.

2.2. Specifikus célok

Hidasnémeti Község Önkormányzata kommunikációs tevékenységének specifikus céljai a következők:

A polgármesteri hivatal működése és szolgáltatásai nyilvánosságának és átláthatóságának folyamatos biztosítása.

Az állampolgárok és vállalkozások teljes körű tájékoztatása az általuk igénybe vehető elektronikus közigazgatási szolgáltatásokról.

Az esélyegyenlőség és fenntartható fejlődés jelentőségének tudatosítása.

A teljes közvélemény tájékoztatása arról, hogy milyen döntéseket hozott meg Hidasnémeti Község Önkormányzata képviselőtestülete a település fejlődése érdekében.

A társadalmi nyilvánosság szereplőinek tájékoztatása a tőlük elvárt információs tevékenység céljáról, szerepéről és módjáról.

3. Célcsoportok

A célcsoportok minél tökéletesebb kialakításához szükséges egy későbbi közvélemény-kutatás, amely felméri az általános tájékozottságot és a lehetséges célcsoportok igényeit is.

3.1. A teljes közvélemény

A szélesen értelmezett közvéleményt Hidasnémeti Község Önkormányzata által hozott döntésekről és azok várható következményeiről, jelentőségéről szükséges tájékoztatni. Ide értendők kiemelten:

- a véleményvezérek
- az újságírók
- véleményformáló közvélemény
- a gazdasági és társadalmi partnerek
- társadalmi szervezetek és egyházak
- a szakmai szervezetek
- a hátrányos helyzetűek
- a vállalkozások

3.2. Az e-közigazgatás fejlesztésében közvetlenül érintettek

Ide tartoznak Hidasnémeti Község Önkormányzata az e-közigazgatás, a szolgáltató önkormányzat kiépítése érdekében végzett tevékenysége által érintett személyek, szervezetek és intézmények, kiemelten:

- a közszolgáltató intézmények
- a vállalkozások érdekvédelmi szervezetei
- a központi és területi államigazgatási intézmények
- a gazdasági partnerek
- a szakpolitikai partnerek
- a befektetők
- a turisták

4. A fő üzenetek

Hidasnémeti Község Önkormányzata kommunikációs tevékenységének fő üzenetei a következők:

- az e-közigazgatás fejlesztése kiemelkedő lehetőség a település számára fejlettségi szintjének emeléséhez
- az e-közigazgatás fejlesztése során kiépülő szolgáltatások közvetlenül megtakarításokat, közvetlen pénzügyi hasznokat hoznak
- a pályázati úton allokált források felhasználásával a település intézményei és vállalkozásai jelentős beruházásokat és programokat valósíthatnak meg, a település felzárkózási folyamata felgyorsul
- Hidasnémeti Község Önkormányzata képviselőtestületének munkájával, a polgármesteri hivatal és közintézmények működésével kapcsolatos információk mindenki számára nyitottak,
- az önkormányzat működése rendkívül átláthatóvá, és ellenőrizhetővé válik, a társadalmi partnerek az önkormányzat működésének minden fázisában részt vehetnek
- Hidasnémeti Község Önkormányzata a helyi fejlesztéspolitikai céljaival összhangban lévő jó ötleteket, jól kidolgozott, minden érintett által közösen kidolgozott, összefogáson és partnerségen alapuló projektterveket befogad
- a településen meglévő társadalmi különbségek csökkentéséhez és a horizontális célok megvalósulásának egyik alapvető eszköze az e-közigazgatás fejlesztése
- a település fejlődésével csak akkor élhetünk, ha az esélyegyenlőség és fenntartható fejlődés elveinek a gyakorlatban való alkalmazásának segítségével kiemelt figyelmet fordítunk a hátrányos helyzetűek felzárkóztatására

5. Az intézkedések

5.1. Egységes kommunikáció biztosítása

Annak érdekében, hogy Hidasnémeti Község Önkormányzata biztosíthassa az önkormányzat polgármesteri hivatala és a közszolgáltató intézmények információs tevékenységének, illetve a tájékoztató és nyilvánosságot biztosító anyagoknak a közvélemény előtti egységes és konzisztens megjelenését, a következő eszközöket hozza létre:

- kommunikációs és társadalmi kapcsolatokért felelős munkakör létrehozása, amelyet a jegyző saját hatáskörben tesz meg
- hivatali és intézményi intranet kialakítása, amelyen a polgármesteri hivatal és a közszolgáltató intézmények számára szükséges, de nem a nyilvánosságnak szánt iratok, adatok, elemzések, stb. kaphatnak helyet
- települési honlap fejlesztése, amelyen a nyilvánosságnak szánt iratok, adatok, jelentések, stb., illetve az e-közigazgatás szolgáltatásainak elérési lehetőségei kaphatnak helyet
- egységes arculat kialakítása, amely biztosítja az önkormányzati információk konzisztens külső megjelenését *(összhangban az önkormányzat alapító okiratával)*

5.2. Átláthatóság biztosítása

Az önkormányzat működésének átláthatóságának érdekében Hidasnémeti Község Önkormányzata biztosítja:

- a képviselőtestület döntéseinek (döntés-előkészítő anyagok, jegyzőkönyvek, rendeletek határozatok) tartalmának nyilvánossá tételét, e dokumentumok elektronikus hozzáférését a település honlapján
- megfelelő jelentések készítését a településen folyó projektek, beruházások folyamatáról a projektek teljes időszaka alatt
- a társadalmi ellenőrzésre és az értékelésre vonatkozó tájékoztatási tevékenységet

5.3. Intézkedések a közvélemény tájékoztatására

5.3.1. Internet, elektronikus kommunikáció

Az internet és az elektronikus kommunikációs eszközök használata fokozott mértékben alkalmazandó az önkormányzat kommunikációja során, mivel lehetővé teszi az információk gyors és hatékony terjesztését és megkönnyíti a lakossággal folytatott párbeszédet.

A település honlapjának fejlesztése:

- a település honlapján rendszeres frissítéssel lesznek elérhetőek az önkormányzat működésével kapcsolat hírek, és legfontosabb információk
- a település honlapjának tartalomfejlesztésére és technológiai fejlesztésére önálló terv készül az informatikai fejlesztési terv keretein belül
- a település honlapjának interaktív kezelésére, tartalomfejlesztésére külön képzés történik, amelyen az önkormányzat képviselőtestületének tagjai, a polgármesteri hivatal és a közszolgáltató intézményeik munkatársai vehetnek részt

5.3.2. Médiakampány, sajtókapcsolatok

A médiával való jó kapcsolat kialakítása és az erre szánt összegek hatékony felhasználása érdekében az alábbi részintézkedések figyelembevételével külön médiaterv kidolgozása szükséges. Kiemelt médiaeszközök:

- tanulmányutak az újságírók számára az e-közigazgatás fejlesztésével közvetlenül érintett intézményekbe, illetve a fejlesztési projektek helyszínére
- sajtóközlemények kiadása az önkormányzatot, a polgármesteri hivatalt és a közszolgáltató intézményeket érintő valamennyi fontos esemény alkalmából, de különösen az e-közigazgatás fejlesztésének során létrejövő szolgáltatások elindításáról, illetve a fejlesztési projektek végrehajtásának fő fázisainak esetében
- mellékletek a legmegfelelőbb újságokban, publikációk a sikeres elektronikus szolgáltatásokról, fejlesztési projektekről és pályázatokról
- rendszeres sajtó-háttérbeszélgetések az e-közigazgatás témájával foglalkozó újságírók számára
- rendszeres sajtó-háttérbeszélgetések annak tudatosítására, hogy az esélyegyenlőség és a fenntartható fejlődés, mint az önkormányzat horizontális célkitűzései kiemelt figyelmet érdemelnek a médiában

5.3.3. Kiadványok

- általános jellegű, alapvető információkat tartalmazó, tájékoztató szóróanyag az e-közigazgatás szolgáltatásairól
- megvalósult projekteket bemutató projektgyűjtemény
- speciális kiadványok a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok számára
- egyéb tájékoztató szóróanyagok, kiadványok, jelentések készítése és terjesztése

Egyéb:

- plakátok, információs táblák kihelyezése a strukturális alapok által finanszírozott tevékenységek megvalósításáról annak érdekében, hogy megtörténjen a kedvezményezettek és a társadalom értesítése az EU szerepéről.
- közvélemény-kutatások, felmérések, tanulmányok készíttetése a strukturális alapok társadalmi fo-

gadtatásával kapcsolatban

- a nagyközönség által sűrűn látogatott helyeken (pl. autóbusz-állomások) információs táblák felállítása

Rendezvények, képzés

- partnerségi konferenciák, szakmai fórumok, workshopok szervezése
- az aktuális Európai Unió pályázati lehetőségekről szervezetek, önkormányzatok, magánszemélyek és kisvállalkozások számára
- szakmai felkészítő tanfolyamok partnereknek, kedvezményezetteknek

Ügyfélszolgálat, információs központ

Az e-közigazgatás szolgáltatásairól Információs Központ felállítása, ezen belül telefonos (*Call Center*) és személyes ügyfélszolgálat létrehozása és működtetése.

6. időbeni ütemezés

Hidasnémeti Község Önkormányzata Kommunikációs Tervének megvalósítása a következő formában szakaszolható:

6.1. Elő-kommunikáció szakasza

Az elő-kommunikáció szakaszában *(2010. január 1-ig, illetve a közvélemény számára egészen 2010. május 1-ig!)* általános kommunikációs tevékenység valósul meg: a

Az e-közigazgatási szolgáltatások lehetőségeinek bemutatása valamint előzetes általános tájékoztatás Hidasnémeti Község Önkormányzata által tervezett, illetve indított (folyamatban lévő) projektekről, az Önkormányzat képviselő-testületének döntéseiről

6.2. Átmeneti kommunikáció szakasza

Az átmeneti kommunikáció szakaszában *(2010. január 1. és május 1. között)* a lehetséges (természetes és jogi személyiségű) ügyfelek számára már konkrét információkkal szükséges szolgálni az e-közigazgatási szolgáltatások igénybevételének módjáról, a településnév Önkormányzata által tervezett, illetve indított (folyamatban lévő) projektekről, az Önkormányzat képviselő-testületének döntéseiről illetve az ügyfélszolgálatok elérhetőségéről.

6.3. Teljes körű kommunikáció szakasza

A teljes körű kommunikáció szakaszában *(2010. május 1. után)*, a településnév Önkormányzata által tervezett, illetve indított (folyamatban lévő) projektek, az Önkormányzat képviselő-testületének döntései a jelen tervben kifejtett minden részletére kiterjedő kommunikációs kampány megvalósítása szükséges.

7. Finanszírozás

Az európai uniós társfinanszírozású pályázatok költségvetésének egyik kötelező eleme a nyilvánosság biztosítása. E sor felhasználásával a pályázati forrásokból megvalósított projektek, illetve azok vállalásait bemutató információ tevékenységet kell finanszírozni.

Hidasnémeti Község Önkormányzata xxx számú rendeletében/határozatában elfogadta a „Zöld Közbeszerzési Gyakorlat” ajánlásainak alkalmazását az új közbeszerzések ajánlattételi felhívásaiban, ajánlattételeiben és az ezek alapján megvalósított projektekben. A „Zöld Közbeszerzési Gyakorlat” ajánlásai alapján elfogadott ajánlatok, illetve projektek tartalmazzák a Beszállító által finanszírozott, adott projektre kötelező információs tevékenységek megnevezését is.

Hidasnémeti Község Önkormányzata vállalja, hogy részben önként vállalt kötelezettségből, részben az informatikai fejlesztési terve alapján az önkormányzat képviselőtestületének munkájáról, a polgármestéri hivatal és a közszolgáltató intézmények működéséről, valamint a település egészét érintő eseményekről a település honlapján megjelenő elektronikus tájékoztatás finanszíroz.

8. Végrehajtás

Hidasnémeti Község Önkormányzata Kommunikációs Terve intézkedéseinek végrehajtása elsősorban az önkormányzat polgármesteri hivatalában létrehozott kommunikációs és társadalmi kapcsolatokért felelős munkakört betöltő ügyintéző feladata.

A kommunikációs és társadalmi kapcsolatokért felelős munkakört betöltő ügyintéző munkáját segíti a település honlapjának üzemeltetéséért és fejlesztéséért felelős szervezet, valamint a közszolgáltató intézmények erre a feladatra kijelölt munkatársai.

9. Értékelés

Hidasnémeti Község Önkormányzata Kommunikációs Terve intézkedéseinek eredményességét rendszeresen (de legalább évente) értékelni szükséges, és az értékelések eredményeit, visszacsatolásait a későbbi kommunikációs tevékenység során fel kell használni. A célcsoportok finomítását illetve a megfelelő kommunikációs csatornák kiválasztását tanulmányok, felmérések, közvélemény-kutatások segítik.

9.1. Értékelés Hidasnémeti Község Önkormányzata képviselőtestülete felé

Éves beszámolók készítése Hidasnémeti Község Önkormányzata képviselőtestülete felé a tárgyévben megtett intézkedésekről és azok eredményességéről – amelyet jóváhagyásra a jegyző terjeszt elő.

9.2. Értékeléshez használandó mérőszámok (indikátorok)

- hátrányos helyzetű társadalmi csoportok médialefedettsége
- a kiadványokkal elérték száma, külön kiemelve ebből a hátrányos helyzetűeket
- az elektronikus hírlevélre jelentkezők száma
- az elektronikus szolgáltatásokat igénybevevők aránya a település összlakosságán belül
- a nyilvános rendezvényeken résztvevők száma
- a település honlapja látogatóinak száma
- az ügyfélszolgálatokra beérkező kérdések száma
- kérdőívek és közvélemény-kutatások alapján a közvélemény e-közigazgatás szolgáltatásokról, az önkormányzat képviselőtestületének munkájáról, az önkormányzat polgármesteri hivatal és a közszolgáltató intézmények működéséről, valamint a tervezett és folyamatban lévő projektekről alkotott véleményének, attitűdjének változása
- helyszínen megválaszolandó kérdőívek alapján annak felmérése, hogy az esélyegyenlőség és fenntartható fejlődés mennyire valósul meg a mindennapokban
- a kommunikációs akcióterv intézkedéseinek köszönhetően az átláthatóság szintjének növekedése