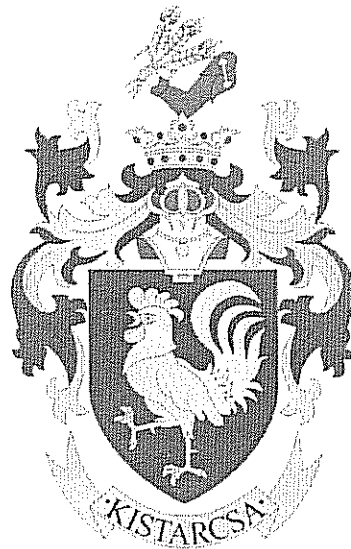


ÉLHETŐ KISVÁROS



Kistarcsa Város Önkormányzatának Kommunikációs Terve

Készítette: Hadnagy Zsolt, aljegyző

1. A tájékoztatás: közérdek

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. Az önkormányzati kommunikáció egy társadalom eredményes működésének fontos feltétele lenne.

A tájékoztatás nem csupán információk átadását jelenti, hanem a társadalmi kohéziót és nemzeti identitást erősíti, nyomatékosítja a polgároknál a felelősségteljes és etikus magatartást, valamint az aktív és tudatos állampolgárságot. Nevelő és oktató szerepet is fel kell vállalnia. Egyszóval a tájékoztatás *közérdek*.

2. Önkormányzati kommunikáció stratégia célja

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 is feladata 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 ismernie kell előzetesen a lakosság elképzeléseit, másfelől pedig a lakosoknak 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.

Alapvető cél

Az önkormányzati kommunikáció feladata az intézményi célok elfogadtatása, adatok szolgáltatása, működésének átláthatósága, informálás, a döntések magyarázata közérthető nyelven, világosan, pontosan. Célja, hogy a Kommunikációs Terv megteremtse az Önkormányzat, az intézmények, az önkormányzati tulajdonú gazdasági társaság számára a kommunikáció- és kapcsolatszervezési tevékenység sikeres és hatékony ellátásához szükséges általános kereteket és szabályokat, amelyek magukban foglalják az együttműködés módjait a szervezeteken belül és a szervezetek között, valamint a folyamatos és tudatosan tervezett kommunikáció feltételeinek biztosítását.

Átfogó cél

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 magyarázata közérthető nyelven, világosan, pontosan. A civil társadalommal való együttműködés, annak segítése, motiválása a helyi közösség aktivitásán keresztül a lokálpatriotizmus elmélyítését, a településhez való kötődést szolgálja.

Specifikus célok

A civil társadalommal való együttműködés, annak segítése, motiválása a helyi közösség aktivitásán keresztül a lokálpatriotizmus elmélyítését, a településhez való kötődést szolgálja. A fejlesztések, elérendő célok, tevékenységek megfelelő szintű, előre megtervezett kommunikációja a rendelkezésre álló kommunikációs eszközök kihasználásával. Kommunikációs eszközök fejlesztése, kibővítése.

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. A kommunikáció rendszerének működtetése az önkormányzat alapvető kötelezettsége. E feladatnak az önkormányzat úgy tesz eleget, hogy biztosítja, hogy Kistarcsa Város lakosai:

- az életüket, településüket és annak környezetét érintő minden információval rendelkezzenek
- a Képviselő-testület által elfogadott rövid és hosszú távú terveiket ismerjék
- megismerjék, milyen módon működik az Önkormányzat, hogy mi a funkciója a Képviselő-testületnek és a Hivatalnak, miként különülnek el feladataik
-

A tervezés során figyelembe veendő szempontok

Erősségek

- Vannak eredmények, amelyeket lehet kommunikálni
- Kistarcsa Város honlapja – www.kistarcsa.hu
- Hivatalos Facebook oldal - <https://www.facebook.com/KistarcsaiPMH/?fref=ts>
- A helyi lap (Kistarcsai Híradó), amely elérhető a lakosok számára digitális formában is az önkormányzati honlapon (pdf)
- Szilas Tv
- Régió+ Tv
- Van a Városi Művelődési Sportközpont és Könyvtárnak, Kistarcsai Gesztenyés Óvodának, Alapszolgáltatási Központnak, KIVÜ Kft-nek, KÖFE Kft-nek megfelelő, állandóan frissíthető honlapja.
- Vannak helyi rendezvények és azokhoz kapcsolódó szórólapok
- Önkormányzati tevékeny jelenléte a rendezvényeken
- Egyre több a civil kezdeményezés, feladatellátás

Lehetőségek

- Léteznek frekventált helyek a településen, amelyek lehetőséget adnak a közterületi kommunikációra
- Dinamikus városmarketing logó megterveztetése - „Élhető kisváros”
- Nem EU-s beruházások helyszínén tábla kihelyezése: „Élhető kisváros” + a fejlesztés megnevezése (pl. útépítés, szobor állítás, stb.)
- Facebook elérések növelése vásárolt szolgáltatás alapján (térségben elérhető IP címekre küldött, és elsőként megjelenő eseményekre felhívó bejegyzések – pl. Kistarcsai Napok)
- Szabadság út mellett található óriás táblák jobb kihasználása helyi rendezvények reklámozására
- Nagy forgalmú közlekedési csomópontok közelében történő hirdetés az események előtt
- Sugár Moziban a filmek vetítését megelőző reklámblokkba való bekerülés a kistarcsai rendezvények előtt
- Önkormányzat honlapja bővíthető: hírek események menüpont jelleg erősítése
- Hirdetőtáblák adta lehetőségek jobb kihasználása

A tervezésnél nem szabad figyelmen kívül hagyni

- Az önkormányzat a legnagyobb hírforrás
- Az önkormányzat sajátosságait (közvetlenebb kontaktus, a helyi állampolgári érdekek és érzékenység nagyobb jelentősége, a helyi hírérték jelentősége)
- A közvélemény jellegzetességeit

3. A kommunikáció közösségi csatornái

A helyi kommunikáció legalapvetőbb médiumai:

- Kistarcsa Város Önkormányzatának honlapja – www.kistarcsa.hu
- Kistarcsa Város Önkormányzatának hivatalos Facebook oldala – <https://www.facebook.com/KistarcsaiPMH/?fref=ts>
- hirdetőtáblák a település különböző pontjain
- Tájékoztatók
- Kistarcsai Híradó (helyi lap)
- Szilas Tv
- Régió+ Tv

További kommunikációs csatornák:

- Közmeghallgatás
- Lakossági fórum, civil szervezetek számára fórum, partneri együttműködések
- Helyi kulturális, közösségi és egyéb rendezvények.

4. A kommunikáció közösségi szintjei

Belső kommunikáció

A *belső kommunikáció* fogalma könnyen és egyszerűen meghatározható. A "belső" itt azt jelenti "szervezetben belüli", a "kommunikáció" helyett pedig akár "párbeszédet" is mondhatnánk. Az önkormányzat vezetése és az munkatársak közötti kommunikációs kapcsolat kiépítése és működtetése.

A jó légkör pozitív hatással van a belső kommunikációra. A jó légkört elsősorban összetartásként és nyíltsággként írják le. Az összetartás azt jelenti, hogy közös normák szerint dolgoznak, az emberek ismerik egymást, jó munkatársi viszonyban vannak egymással. A jó légkör jellemzője még az emberiség is. Az emberek kedvvel végzik a dolgukat és tudják, hogy meghallgatják őket, de azt is tudják, hogy a döntés nem az övék, hanem a vezetőké.

A belső kommunikáció részfeladatai:

- előrejelzés
- prioritások felállítása
- kommunikációs tréning (vezetőknek pl. kommunikációs tréning, alkalmazottaknak pl. csapatépítő tréning stb.)
- a belső kommunikációs stratégia kialakítása
- a szerteágazó kommunikációs tevékenységek összehangolása egy szervezeten belül
- kommunikációs anyagok gyártása
- a belső kommunikációs tevékenység rendszeres értékelése

Külső kommunikáció

A külső kommunikáció feladata az önkormányzat és a lakosság, valamint a gazdasági szféra szereplői közötti kölcsönös bizalom kiépítése, ennek elmélyítése érdekében a nyilvánosság bevonására megbízható, valós, felhasználható információk rendszeres közlésére, a kommunikációs eszközök minél szélesebb körének alkalmazására törekszik. Önkormányzat és civil szervezetek, más települések önkormányzatai, Pest Megyei Közgyűlés és sajtó (más tömegkommunikációs szervek) között.

- Az önkormányzat tevékenységének minden területén a PR kapcsolatok összehangolása
- Az önkormányzat és környezete közötti kommunikációs kapcsolatok elemzése, értékelése, döntést hozni, hogy mikor és milyen mondanivalóval érdemes a nyilvánosság előállni és milyen kommunikációs csatornán keresztül: PR programok, tevékenységek tervezése, szervezése és kivitelezése

Városmarketing:

A városfejlesztés egyik fontos önkormányzati eszköze, amelynek segítségével bővíthetők a gazdaság fejlesztéséhez szükséges források; befektetőket, munkaerőt, turistákat, szolgáltató intézményeket vonzhat.

Városmarketing célja:

- A hazai és külföldi üzletemberek figyelem felkeltő tájékoztatása, a város által kínált befektetési lehetőségek a kereskedelmi és egyéb kapcsolatok kialakításának lehetőségei a befektetői környezetről.
- A város idegenforgalmi, gazdasági lehetőségeinek bemutatásán túl a történelmi, kulturális, sport és egyéb lehetőségek bemutatása

5. Intézményi kommunikáció

Önkormányzati kommunikáció

A településen élők folyamatos tájékoztatása az önkormányzat céljairól, törekvéseiről, intézkedéseiről, eseményekről, hosszú távú fejlesztési elképzeléseiről.

- Minden kommunikációs célcsoport részére azonos tartalmú tájékoztatást ad, biztosítja a dokumentumok hozzáférhetőségét
- Társadalmi vita során minden célcsoport részére biztosítja a vélemény-nyilvánítás lehetőségét
- Tudatos megjelenés, lehetőség a vélemény kialakítására
- Lakossági fórumok szervezése minden, a város életét hosszútávon befolyásoló önkormányzati, helyi ügyben
- Közmeghallgatások
- Érdekegyeztető fórumok (HEP, Szociálpolitikai Kerekasztal)
- Vállalkozói, civil fórumok
- Önkormányzati rendezvények szervezése, eseményteremtés – a rendezvények legfontosabb sikertényezői: időpont, helyszín, program, az aktualitás és a résztvevők
- Civil szervezetek rendezvényei
- Hivatalos Facebook oldal kétirányú kommunikációs lehetőségeinek kihasználása
- Civil szervezetek és a helyi gazdasági szereplők számára megjelenési lehetőség biztosítása az újságban

Az önkormányzat nyilvánossága, a képviselő-testületi munka átláthatóságának és nyilvánosságának biztosítása, közérdekű és közérdekből nyilvános adatok megjelenítése.

- Ügymenet leírások honlapon történő megjelentetése
- Honlapról letölthető nyomtatványok
- Képviselő-testületi ülések (előterjesztések, döntések) honlapon történő folyamatos megjelentetése
- Képviselő-testületi ülés nyilvánosságának biztosítás

Színvonalra előbb-utóbb óhatatlanul megjelenik az önkormányzat külső kapcsolataiban is. Sajátosságai az önkormányzati kommunikációnak, hogy az intézményeken belüli kommunikációban alacsony a formális kommunikáció szintje, szerepet kap az informalitás. A sikeres belső kommunikáció lényege az állandó egyeztetés és információ megosztás munkatársak és vezetők között.

Külső intézményi kommunikáció

A lakók tájékoztatása az önkormányzat céljairól, törekvéseiről, intézkedéseiről, önkormányzat, illetve a Városi Művelődési Sportközpont és Könyvtár, Kistarcsai Gesztenyés Óvoda, Alapszolgáltatási Központ, KIVÜ Kft., KÖFE Kft. eseményeiről, rendezvényeiről, feladatellátásáról, változásokról, a hosszabb távú fejlesztési elképzelésekről. A lakók kezdeményezéseinek, véleményeinek fogadása, ezek rendszeres értékelése.

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. 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
- A hivatalban tájékoztató táblák elhelyezése

A képviselő-testület kommunikációja

A képviselő-testület ülései nyilvánosak, döntéseit közzé kell tenni. Az üléseken elhangzottakról jegyzőkönyv, illetve hangfelvétel készül, mely a Polgármesteri Hivatalban és a Könyvtárban olvashatók, és hallgathatók meg. A Kistarcsai Híradó tájékoztatást ad az Önkormányzatról és az aktuális hivatali tudnivalókról. Fontos, hogy a Képviselő-testület és a polgármester folyamatos kapcsolata biztosított 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
- a lokálpatriotizmust szóban és tettben egyaránt „művelni”

Hagyományőrzés, hagyományápolás

Kistarcsa Városa gazdag hagyományokkal és történelmi múlttal rendelkezik:

- kistarcsai volt Internálótábor

- A Kistarcsai Rózsafüzér Királynője Templom és Plébánia
- Székely kapu
- Szent Imre szobor
- Simándy szobor
- Simándy Józsefet ábrázoló dombormű
- Meszlényi Zoltánt ábrázoló dombormű
- Kettős kereszt
- Kistarcsai Napok rendezvénysorozat
- Böllérfesztivál
- Kakasfőző fesztivál
- Görhönyfesztivál/Várossá avatás évfordulós megünneplése
- Mindenki Karácsonya
- Testvérvárosi kapcsolatok (Románia: Torja, Szlovákia: Belusa, Lengyelország: Radomysl nad Sanem, és Ukrajna: Fancsika)

Idegenforgalmi kommunikáció

Célja a településre érkező hazai és külföldi látogatók, turisták tájékoztatása Kistarcsáról, a helyi rendezvényekről, nevezetességekről, szálláshelyekről.

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

6. A kommunikációs csatornák működése, együttműködése

Kistarcsai Híradó

A Kistarcsai Híradó azzal a céllal jött létre, hogy a város lakosai tájékozódhassanak a helyi ügyekről, az önkormányzat működéséről. Ez összhangban áll a 2010. évi CIV. sajtótörvénnyel. A város lakóinak tájékoztatása az önkormányzat, a képviselő-testület munkájáról megegyezik az Önkormányzati törvény azon előírásaival, amely az önkormányzatok nyilvános működéséről rendelkezik. Az újság minden hónapban megjelenik. A lap helyi, közéleti lapnak tekintendő, melyre az alábbi kötelezettségek vonatkoznak:

- a) tartalmi kötelezettségek
 - tájékoztatás a helyi közügyekről,
 - az önkormányzati és intézményi közlemények ingyenes közlése,
 - helyben igénybe vehető, oktatási és továbbképzési lehetőségek megismertetése,
 - közérdekű információk közlése,
 - egészséges életmódra ösztönzés.

b) 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.

Internetes önkormányzati portál – www.kistarsa.hu és hivatalos Facebook oldal - <https://www.facebook.com/KistarsaiPMH/?fref=ts>

Az önkormányzati oldal legjelentősebb előnye, hogy gyors, folyamatosan bővíthető és interaktívva tehető.

Elvárások az internetes hírportál szerkesztésével kapcsolatban:

- legyen naprakész a közérdekű információk tekintetében.
- az önkormányzat és a képviselő-testület munkája elérhető, visszakereshető legyen.
- Fontos, hogy későbbiekben magas marketingértékű városképet mutasson be Kistarsa Városról.

Hirdetőtáblák

Kívánatos, hogy a város több pontján elhelyezett hirdetőtáblákon helyezzük el a jogszabályok által kötelezően előírt „kifüggesztéseket” és a lakossági felhívásokat (kutyák oltása, választások időpontja, stb.). Az önkormányzat hirdetőtábláin lehetőséget kap a lakosság is hirdetményei elhelyezésére. A hirdetőtáblákat hetente ellenőrzik, s a már aktualitását veszített hirdetményeket eltávolítják.

K I V O N A T

Készült: Kistarcsa Város Önkormányzat Képviselő-testületének 2016. december 14-én (szerdán) 16.00 órakor kezdődött üléséről.

9. Kistarcsa Város Önkormányzat Kommunikációs Tervének felülvizsgálata

Kistarcsa Város Önkormányzatának Képviselő-testülete 11 igen szavazattal, egyhangúlag az alábbi határozatot hozta:

270/2016. (XII. 14.) sz. határozat

Kistarcsa Város Önkormányzatának Képviselő-testülete elfogadja az előterjesztés melléklete szerinti Kistarcsa Város Önkormányzatának Kommunikációs Tervét. A Képviselő-testület felkéri a polgármestert, hogy gondoskodjon a Kommunikációs Tervben foglalt önkormányzati feladatok és vállalt kötelezettségek teljesítéséről.

Határidő: azonnal, illetve folyamatosan

Felelős: Solymosi Sándor, polgármester

K. m. f.

Solymosi Sándor s.k.
polgármester

Czukkerné dr. Pintér Erzsébet s.k.
jegyző

A kivonat hiteles:

Lába Enikő

Lába Enikő
2016. december 15.

