



## **Somberek Körjegyzőség Szervezetfejlesztése**

ÁROP-1.A.2/A-2008-0228



21. célterület

**Szervezeti megoldások bevezetése a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére**

### **Kommunikációs terv**

Készítette: **SKC Consulting Kft.**

H-1031 Budapest Monostori u. 10. I.em.

Felnőttképzési nyilvántartási szám: 00214-2008

Intézmény-akkreditációs lajstromszám: AL-1821



A projekt keretében a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására valamint a döntések nyilvánossá tételére kidolgozásra került egy kommunikációs terv, amelynek célja a lakosság felé való információ áramlás megfelelő biztosítása. Komplex szervezetfejlesztési programunknak köszönhetően egyre nagyobb mértékben növekszik az önkormányzat által nyújtott szolgáltatások állampolgár-központúsága, így a lakossági megelégedés, támogatás is növekszik. Annak érdekében viszont, hogy a változtatások, és azok eredményeinek értékelése, valamint a lakosság számára is kézzel fogható pozitív tapasztalatok összefüggése egyértelmű legyen, szükséges már a folyamatban lévő szervezetfejlesztési projekt esetében is a bemutatásra kerülő kommunikációs terv alkalmazása.

Az e célterületen végzett felmérés során fény derült arra, hogy a hivatalban több munkatárs munkaidejének egy részét az emészti fel, hogy a hivatalos fórumokon, köztük a szervezet weboldalán is publikálják a mindenkori szervezeti egységek – Bizottságok és a Testület – munkáját. Ez az idő azonban könnyen megspórolható az ONR rendszer alkalmazásával, amely a hivatal főbb szervezeti egységeinek – irodák, Bizottságok és a Testület – egymás közötti, valamint az egységek és a polgárok közötti kommunikációt könnyíti meg modern informatikai eszközei segítségével. Mivel a rendszer internetes alapokon nyugszik és adatokat szolgáltat a hivatal weboldala felé, ezért az adatáramlás átláthatóbb és követhetőbb. A szoftverből automatikusan – esetenként humán-kontroll útján – publikálásra kerülnek a közérdekű ügyek, előterjesztések, határozatok és jegyzőkönyvek adatai, akár letölthető formában is. Fontos, hogy a felkerülő adatok automatikusan, pontosan megegyeznek a szervezet belső anyagaival, mely alól kivételek a személyes adatok, valamint a zárt ülésen történtek.

A Sombereken lefolytatott interjúk során az is kiderült, hogy a hivatal dolgozói elégségesnek tartják a jelenlegi információ megosztást, mely szerintünk hibás szemlélet. A település jellegéből, méretéből adódóan az információ mindenkire eljuthat, de kérdés, hogy ez tényleg megtörténik-e, illetve milyen csatornákon kapják az információkat. Eddig nem is foglalkoztak a hivatal munkatársai a kommunikáció hatékonyabbá tételével, annak esetleges pozitív hozadékainak kérdésével, pusztán azért, mert nem része a feladataiknak. Ennek ellenére fel tudtak idézni olyan egyedi eseteket, ahol a jó kommunikációs gyakorlat

megkönnyítette a munkájukat, de valamiért ezek nem épültek be a mindennapos ügyvitelbe, pedig véleményünk szerint ott lenne a helye. A kommunikációs terv bemutatása, megalkotása azért volt fontos számunkra, mert a hivatal dolgozói nem voltak teljes mértékben tisztában a rendelkezésükre álló kommunikációs csatornáknak rejlő lehetőségekkel, hiszen a hivatalnak nem volt kommunikációs stratégiája, terve.

## **1. Kommunikáció**

A kommunikáció szó a latin "communicare" igéből származik, jelentése: valamit közössé tenni, közösen tanácskozni, valamit átadni egymásnak. Az újkori nyelvekben a szó internacionális kifejezéssé vált, jelentése gazdagodott, több értelemben is használják. Jelenthet összeköttetést, érintkezést, tájékoztatást, hírközlést, ismeretek, információk átadását, cseréjét valamilyen erre szolgáló eszköz, illetve jelrendszer segítségével.

A kommunikáció legegyszerűbb meghatározása: kommunikáció minden, amelyben információ továbbítása történik. Az emberek vonatkozásában ez kiterjesztendő: információk, gondolatok, érzelmek továbbítására. Úgy is mondhatnánk: a kommunikáció segítségével, megfelelő szimbólumok, szimbólum-rendszerek használata mellett az emberek információk, érzések, gondolatok közös értelmezésére törekcsenek.

A kommunikációban legalább két fél vesz részt. Az egyik a beszélő, vagy közlő, aki közölni akar valamit. Az önkormányzat kommunikációjánál fontos, hogy az átadni kívánt információt fontolják meg alaposan, ne adjanak ki olyan híreket, amelyek csak a hivatalra tartoznak.

A másik fél a hallgató, de nevezhetjük vevőnek, vagy befogadónak is, akinek az üzenetet szánjuk. A hallgató észleli, felfogja és értelmezi a hallottakat. Előfordulhat, hogy a kapott információ, illetve adat számára nehezen érthető ezért vissza kell kérdeznie, ekkor beszélő lesz belőle.

Az önkormányzat számára az a legjobb, ha kétirányú a kommunikáció, ugyanis ekkor visszacsatolás, vagyis valamilyen reakció érkezik. Ez azért előnyös, mert így fel lehet mérni,

hogy a közönség megértette-e az üzenetet, illetve észrevételeket, kérdéseket intézhet, mellyel javítani lehet az esetleges hibákon.

Az önkormányzatnak kommunikációs szerepe is van:

- tájékoztatási szerepe
  - o mely során tényeket, ezek magyarázatát közli. A közléshez fűződő érzések, illetve az érzések magyarázata is ide tartozik. Információt kell adnia többek között a költségvetési rendeletről, melyet kifüggeszt a hivatalban.
  
- felhívó szerepe
  - o ha rá akarja bírni valamire a lakosságot, civil szervezeteket, vagy a vállalkozásokat: cselekvésre, magatartásváltoztatásra, közös vélemény kialakítására, valamilyen körülmény, esemény, jelenség elkerülésére stb. E funkció leginkább a meggyőzés, a bátorítás révén jut kifejezésre.
  
- kapcsolatteremtő szerep
  - o Akkor mikor a kommunikációt megnyitja.
  
- kapcsolatfenntartó szerep
  - o a kommunikáció során többször is kérdéseket tesz fel a közönségének, illetve beszélgetést kezdeményez vele, hogy megtudja elérte-e a célját az üzenete. Ez a szerep segítséget nyújt a kommunikációs partnerek szándékainak felmérésében.

Nagymértékben befolyásolja a kommunikáció minőségét a környezet, az a közeg, ahol a kommunikáció folyik. Például: amennyiben nagyon zajos helyen kommunikálunk, a háttérzaj akár el is nyomhatja a kommunikációt. A küldőnek olyan hangerővel kell kommunikálnia, ami hangosabb, mint a zaj, ez viszont elvonhatja a figyelmét arról, amit közölni akart. Ugyanígy a hallgató figyelme is gyengül azáltal, hogy a kommunikáció természetellenessé vált.

Hasonlóan veszíthet a kommunikáció a hatásából, ha olyan helyen történik, ahol nem lehet normális hangerővel kommunikálni, például egy hangversenyterem, vagy egy alvó gyermek közelében, stb. Tehát a környezet nagyon fontos része a kommunikációnak.

A következőkben tehát e célterületre vonatkozó kommunikációs terv részletes bemutatására kerül sor.

## Somberek Körjegyzőség Kommunikációs Konceptiója

Az hivatal egyik legalapvetőbb funkciója a helyi társadalom életének szervezése. Ennek hatékonysága annál nagyobb, minél nagyobb mértékben sikerül az közigazgatási célokat összeegyeztetni a helyi polgárok egyéni törekvéseivel. Ehhez azonban a mindenkori hivatali dolgozóknak ismerniük kell előzetesen a lakosság elképzeléseit, ennek egyetlen módja a kétirányú kommunikáció. Ugyanis a két irányú kommunikáció megvalósulása nélkül nem tudhatja meg az önkormányzat, hogy üzenetei célt értek-e, ahogy azt sem, hogy milyen eredményességűek voltak.

A helyi közigazgatás egyik legnagyobb rendszerváltás utáni változása, hogy az önkormányzatoknak törvényben is előírt kötelezettsége a nyilvánosság biztosítása. Ezt Somberek be is tartja, hiszen lehetőséget biztosít a képviselő-testület üléseinek látogatására, vélemény nyilvánításra, illetve a rendeletek, határozatok megtekintésére. A nyilvánosság nem csak azt jelenti, hogy a képviselő-testületek ülései nyilvánosak, mert oda bárki elmehet - és nem is csupán azt, hogy valamilyen médium egy az egyben közvetíti az üléseket. A hatékony önkormányzati kommunikációnak ennél jóval több csatornán és több szinten kell bonyolódnia.

Valódi demokrácia és a tényleges önrendelkezés csak az ehhez szükséges információk birtokában valósulhat meg. Az információkhoz pedig kommunikáció útján lehet hozzájutni. A kommunikáció rendszerének működtetése ezért az önkormányzat alapvető kötelezettsége. Mindemellett szükséges folyamatosan figyelemmel kísérni a meglévő, alkalmazott módszereket, és közbelépni ott, ahol szükséges. Ha az önkormányzat észreveszi, vagy tudomására jut, hogy a helyiek nincsenek megelégedve a helyi újságban megjelenő hírek tartalmával, akkor részesletesebben kell azokat a későbbiekben megjelentetni.

A kommunikáció formális és informális dimenziója egyaránt nagy szerepet játszik minden közösségben. A különbség a kettő között az, hogy a formális kommunikáció jelentős mértékben előre tervezhető, sokkal hivatalosabbnak mondható, míg az informális inkább csak befolyásolható, ám hatásában olykor jóval erőteljesebb, mert általa olyan információk is

közölhetőek, melyeket a formális kommunikációban nem terveztek. (Ennek okai többek között a közlés egyszerűsége, közvetlensége, személyessége és az ilyen jellegű információ gyors terjedési sebessége.) Széleskörű vizsgálatok során kiderült, hogy egy átlagos polgár körülbelül ötven személy számára jelent információs csomópontot, valamint, hogy az emberek hajlamosabbak a személyesen szerzett információt megbízhatóbbnak, hitelesebbnek tekinteni, mint a közösség számára rendelkezésre álló közszolgálati médiumokat. Ezzel akaratlanul is megjelenik a pletyka, hiszen az a személy továbbadja az információkat a környezetének, közben nem mindig ügyelve arra, hogy az átadott ismeret ne torzuljon. Ha ehhez hozzászámítjuk, hogy a hivatal dolgozói ezekben az ügyekben elsőrendű referencia-személyeknek minősülnek, miáltal kommunikációjuk határfoka jelentősen megemelkedik, egy Somberek méretű közösségre levetítve kiderül: minden érintett három, legfeljebb négy lépcsőben értesül a hivatalban történekről, abban az esetben is, ha külön nem érdeklődik, kérdez rá az aktualitásokra. Az informális kommunikáció a társadalmi feszültségek levezetésének egyik módja, bár a torzulás (gyakran többszörös torzulás) hatására többnyire dezinformál, ezért ajánlatos lenne a torzulás mértékének csökkentésére a mihamarabb történő tájékoztatás alkalmazása. Az informális kommunikációt kiküszöbölni azonban nem lehet, és nem is lenne célszerű, sőt: olykor akár pozitív befolyásolásra is ki lehet használni a formális kommunikáció mellett, de kizárólag akkor, ha tartalma előre meghatározott, és a közvetítő személyek elkötelezettek az üzenet mellett, hogy hitelességükhöz nem férhessen kétség. Célszerű lenne, ha az informális kommunikáció során vezető beosztást betöltő személy nyújtaná a tájékoztatást. Összességében megállapítható, hogy mindkét fajta kommunikáció alapvetően szükséges és kölcsönösen kiegészítik egymást. Mindazonáltal Somberek általunk összeállított kommunikációs koncepciója csak a formális kommunikatív cselekvéseket tartalmazza.

## 1. A formális kommunikáció csatornái

### **A helyi kommunikáció médiumai:**

- **helyi, vagy térségi lap**
- **helyi televízió**

- 
- helyi, vagy térségi rádió
  - internetes portál
  - faliújság
  - hirdetőtábla
  - falugyűlés
  - közmeghallgatás
  - lakossági fórum
  - helyi kulturális, közösségi és egyházi rendezvények

A formális kommunikáció szintjei Sombereken

#### **Belső kommunikáció**

- Körjegyzőség és a képviselő-testület között
- Körjegyzőség és az intézmények között
- Körjegyzőség és az önkormányzatok között
- Körjegyzőség és a helyi kisebbségi önkormányzatok között
- Körjegyzőség és a kistérség között
- Körjegyzőség és Megyei Közgyűlés között

#### **Külső kommunikáció**

- Körjegyzőség és a lakosság között
- Intézmények és a lakosság között
- Körjegyzőség és a civil szervezetek között
- Körjegyzőség és vállalkozások között
- Körjegyzőség és más települések önkormányzatai között
- Körjegyzőség és a sajtó között



## **Kommunikációs terv**

### **(Lakossági célcsoport)**


#### **1. Helyi sajtó**

Helyi lap a Somberek Körjegyzőség által ellátott községekben (Somberek, Görcsönydoboka) jelenleg nem létezik. Somberek község stratégiai tervei között szerepel egy ilyen típusú médium elindítása.

Mivel a lap arculata, tartalmi követelményei, illetve működésének pontos körülményei egyelőre még nem alakultak ki, úgy látjuk jónak, hogy ehelyütt csupán néhány javaslatot tegyünk arra nézvést, amit tanácsos lenne elvárni a későbbi sajtóterméktől, hogy az minél inkább alkalmas legyen hivatal kommunikációs céljainak segítésére is.

Amennyiben Somberek Község Önkormányzata helyi lapot működtet azzal a kimondott részccélal, hogy a falu lakosai tájékozódhassanak a helyi ügyekről, az Önkormányzat, illetve a Körjegyzőség működéséről, annak összhangban kell állni a hatályos Sajtótörvénnyel, amely szerint „a Magyar Köztársaságban mindenkinek joga van arra, hogy tájékoztatást kapjon szűkebb környezetét, hazáját, a világot érintő kérdésekben. A sajtó feladata – a hírközlés más eszközeivel összhangban – a hiteles, pontos gyors tájékoztatásról való gondoskodás”.

A község lakóinak tájékoztatása az önkormányzat, a képviselő-testület, illetve körjegyzőség munkájáról megegyezik az Önkormányzati törvény azon előírásaival, amely az önkormányzatok nyilvános működéséről rendelkezik. Mivel a tervezett lap helyi, közszolgálati médium, ezért a lap irányvonalának az újságírói műfajok alkalmazásával meg kellene felelnie a közszolgálatiasság követelményeinek is. A tartalmi elvárások az alábbiak velem szemben:

- 
- a faluban élő nemzetiségek, civilszervezetek számára megnyilvánulási lehetőség biztosítása
  - közérdekű információk közzététele
  - környezettudatos és jogkövető magatartás népszerűsítése
  - tájékoztatás a helyi közügyekről, hírközlés, anyakönyvi események (pl. községbeliek házasságkötései, családi közlemények, születés, keresztelő, elhalálozás stb.)
  - vélemények sokféleségének bemutatása
  - az önkormányzat és intézményei által kiadott közlemények ingyenes közlése
  - tárgyyszerű beszámoló a képviselő-testület üléseiről
  - a helyben igénybe vehető, önkormányzati finanszírozású, nem profit-orientált oktatási, továbbképzési lehetőségek megismertetése
  - az olvasók társadalmi, kulturális, érdeklődésének kielégítése
  - hagyományok ápolásának segítése
  - identitástudat erősítése
  - a helyi döntésekben való részvétel előmozdítása
  - kikapcsolódás, rekreáció elősegítése
  - olvasói vélemények megjelenítése

**Jogi, erkölcsi, etikai kötelezettségek:**

- történések, jelenségek sokoldalú bemutatása
- objektivitásra, pártatlanságra, tárgyilagosságra, törekvés

- hitelesség, pontosság
- kisebbségi álláspontok megjelenítése, nézetek sokszínűségének bemutatása
- tények alapos feltárása
- tilos gyűlöletkeltő és kirekesztő tartalmak közlése
- az írások, fotográfiák nem sérthetik az emberi jogokat és azok nem lehetnek alkalmasak személyek, nemek, népek, nemzetek, etnikai, nyelvi vagy vallási csoportok elleni gyűlölet keltésére
- a lap független a pártoktól, érdekcsoportoktól, egyes képviselőktől, és a polgármestertől.

## **2. Rádió**

A körjegyzőséghez tartozó községeknek nincs saját rádióadója, és beszerzését sem tervezik, ugyanis szűkös erőforrásaik nem teszik lehetővé egy helyi rádió finanszírozását.

## **3. Helyi televízió**

Somberek községben a múltban létezett helyi kábeltelevízió, de a megalapításához felhasznált pályázati forrás kimerülése után a község nem volt képes hosszú távon finanszírozni a fenntartási költségeket, így a médium beszüntette működését.

Mivel a szándék továbbra is megvan a televízió működtetésére, úgy látjuk jónak, hogy amint a helyi lap esetében, itt is felsoroljunk néhány olyan gondolatot, amit az esetleges újraindításnál érdemes lesz megfontolni, illetőleg a kapcsolódó szabályzatokban felhasználni.

A helyi televíziótól alapvető elvárás, hogy közszolgálati műsort sugározzon. A műsoroknak jelentős részben a település életéről kell szólnia. Elvárás, hogy a műsor-struktúrában 80 százalékban szerepeljenek helyi témák és 20 százaléknál ne legyen több az egyéb, nem a településsel foglalkozó mozaik-műsorok aránya.

A műsorszerkezetet úgy kell kialakítani, hogy abban a községi közélet fontos kérdései sokoldalúan és közérthetően jelenjenek meg, pergő ritmusú, színes, rövid összeállításokban.

A helyi televízió a képviselő-testület üléseiről élő közvetítést ad, amit egy alkalommal felvételtől, vágatlanul megismétel. A képviselő-testület döntéseit, annak háttérét, lakosságra gyakorolt hatását rendszeresen jelentkező műsorban mutatja be. Nagyobb horderejű döntések előtt már a bizottsági szakaszban előzetes tájékoztatást ad a lakosság számára, televíziós fórumot biztosít a nézőknek, esetleg körinterjú formájában biztosít lehetőséget a döntéshozókat befolyásoló közösségi vélemények megjelenésének.

A helyi televízió fontos feladata, hogy műsorai segítségével gondoskodjon a települési közügyekről történő folyamatos, objektivitásra törekvő tájékoztatásról, erősítse a lokálpatriotizmust, bemutassa a helyi kulturális és sporteseményeket, elősegítse a környezettudatos magatartás kialakulását.

A helyi televízió folyamatosan (napi 24 órában) sugározza legalább két óra időtartamú műsorblokkjait, hogy a település lakói pontosan tudják, mikor kezdődnek a blokkok. Egy műsorblokk egy hétnél hosszabb ideig nem közvetíthető, de annak elemei esetenként – ha a téma jelentősége, hordereje megkívánja – újra felhasználhatók.

Falgyűlést, lakossági fórumot és közmeghallgatást élőadásban közvetítenek, biztosítva a lehetőséget, hogy a nézők telefonon vagy interneten, sms-ben kérdéseket tehesse fel a fórumot tartók számára.

Elvárások a helyi televíziótól:

- informativitás

- kiegyensúlyozottság
- politikai és ideológiai semlegesség
- változatos, pergő műsorfolyam

A helyi televízió felelős szerkesztőjét a képviselő-testület, mint a televíziós csatorna tulajdonosa bízza meg az önkormányzati választási ciklust átívelő időre. A televíziónak nem feltétlenül kell rendelkeznie saját stábbal. A főszerkesztő műsorkészítőkkal is köthet szerződést, a költségtakarékosság érdekében versenyeztetve a jelentkezőket. A megrendelt műsorokért a képviselő-testület által kinevezett szerkesztő felel jogilag és erkölcsileg egyaránt.

A televíziós szerkesztés tartalmi követelményei –a műfaji sajátosságtól eltekintve- azonosak a helyi lapnál megfogalmazottakkal, csakúgy, mint a jogi, erkölcsi és etikai követelmények.

#### **4. Képűjság**

A képűjság alapvető feladata, hogy minden fontos tudnivalóról értesítse a lakosságot. Egyrészt úgy működik, mint egy hirdetőtábla, másrészt pedig, mint egy friss híreket közlő médium.

A képűjság tartalmilag három feladatot teljesít:

##### **1.) Állandó információk**

- félfogadási idők, közérdekű telefonszámok, orvosi rendelés

##### **2.) Közérdekű hírek**

- adó befizetési határidő, tüdőszűrés, lomtalanítás, közszolgáltatók közleményei, rendőrségi felhívások,

- felhívás a lakosságot közvetlenül érintő új rendeletek, határozatok megjelenéséről (esetleg ezek –a műfajnak megfelelő- rövid összefoglalói, a képűtség ugyanis nem alkalmas rendeletek közlemények szószerinti közzétételére)
- közösségi ház programjai
- helyi kulturális események, egyházi rendezvények

### **3.) Rövid hírek**

A hírszerkesztés szabályainak megfelelő „mínuszos” hírek közlése. (négy alapinformáció: kivel, mikor, hol, mi történt).

A szerkesztővel szemben támasztott jogi, erkölcsi és etikai követelmények azonosak a helyi lapnál megfogalmazottakkal.

## **5. Hírlevél**

A hírlevél lehet elektronikus és nyomtatott. Az elektronikus úton közreadott hírlevelet az arra feliratkozott, internet hozzáféréssel rendelkező ügyfelek részére e-mailként postázza a polgármesteri hivatal.

A nyomtatott hírlevél direkt módon jut el a település minden háztartásába (levélszekrénybe kézbesítve).

A hírlevél főként az önkormányzat rendeleteit, illetve határozatait „közli” azok elemzésével, szakértői véleményekkel együtt, oly módon, hogy az egyes döntések a lakosság számára is időszerűek és közérthetőek legyenek. A hírlevél egyszerű, nem feltétlenül nyomdai minőségű hirdetmény, amely bár rendszeresen, de nem meghatározott időközönként jelenik meg.

Jelenleg a körjegyzőség csak nyomtatott hírlevelet használ. Az elektronikus hírlevélre való áttérést két ok akadályozza: a lakosság internet-ellátottságának nem kellő mértéke, illetve a hivatal anyagi és emberi erőforrásainak szűkössége, azoknak minőségbeli hiányosságai.

Az elsőt nem áll módunkban e projekt keretében kezelni, de ez nem jelenti azt, hogy az elektronikus hírlevél nem alkalmazható sikerrel.

Még ha nem is tekinthetünk erre a kommunikációs formára úgy, hogy az képes lenne a teljes lakosság megszólítására, jelentős réteget képes elérni. A legtöbb vállalkozó, civil szervezet és cég rendelkezik e-mail fiókkal, így a számukra biztosan egyszerűsítheti és gyorsíthatja a hivatal ügyintézését ez a kommunikációs csatorna.

Legnagyobb előnye a szinte azonnali kézbesítés és ebből fakadóan a gyors válasz lehetőségén túl az, hogy nem jár papírfelhasználással, így a környezeti fenntarthatóság elvének is eleget tesz.

## **6. Internetes körjegyzőségi portál**

A körjegyzőség jelenleg Somberek hivatalos honlapját használja, melyet az önkormányzat tart fenn. Az önkormányzati hírportál szerkesztőjének a meghatározott keretet kell kitöltenie tartalommal. Ez az a „felület”, ahol a legtöbb és legpontosabb információk helyezhetők el naprakészen.

Legjelentősebb előnye, hogy gyors, folyamatosan bővülő és interaktív. A feltett adatok visszakereshetőek, nyilvánosak (Izd. pl.: üvegseb-törvényt). Ezért ebben az esetben gyakorlatilag minden kommunikációs csatornára vonatkozó lehetőség és elvárás érvényesülhet.

Hátránya, hogy az internet a körjegyzőség által ellátott területen még csak terjedőben van, ezért nem mindenkihez juthat el így az általa közvetített információ.

### **Az internetes portál fő funkciói addig is:**

1. Iránytű (közérdekű információkhoz),

2. Közérdekű információk tára,
3. Hivatali ügyintézés lehetséges eszköze,
4. A véleménynyilvánítás színtere.

A hírportál szerkesztése körültekintést és kooperációt igényel, különösen, ha figyelembe vesszük, hogy államigazgatási hatósági funkciók is megjelennek a portálon. Felelős szerkesztőjével szemben elvárás, hogy az informatikához magabiztosan értő, ám a közigazgatásban is jártas, a helyi viszonyokat jól ismerő, gyakorlatias szemlélettel bíró, (felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező) kommunikációs szakember legyen – akit a Képviselő-testület pályázat útján választ ki.

A körjegyzőség Somberek község honlapján rendelkezik megjelenési lehetőséggel. A portál évek óta létezik, de az anyagi források szűkössége miatt az oldal nem képes olyan mértékben segíteni a körjegyzőség kommunikációs terveinek, elképzeléseinek megvalósulását sem mennyiségi, sem minőségi szempontból.

Webfejlesztés során részlegesen összekapcsolásra került (tesztüzemben) a honlapon lévő ONR modul, amely segítségével jelentős mértékben egyszerűsödik a tájékoztatás és nyilvánossá tétel folyamata. A modul aktiválása lehetővé teszi, hogy a szoftver irodai felületéből egyrészt automatikusan, illetve esetenként humán-kontroll útján publikálásra kerülnek a közérdekű ügyek, előterjesztések, határozatok, továbbá a lakossági és egyéb ügyintézéshez szükséges dokumentumok.

Egy automatikus e-mail küldő - panaszkezelő-ügyfélszolgálati modul is aktiválásra került, mely segítségével leegyszerűsödik a kapcsolattartás másik iránya is a hivatal és az ügyfelek (online felhasználók) között.

## **7. Faliújság**



A hivatal alapvetően két típusú falíújsággal rendelkezik: a hivatali hirdetőtáblával az önkormányzat és a körjegyzőség közös használatú épületében, valamint kifüggesztésre alkalmas hirdetőtáblákkal a községek területén.

Kívánatos, hogy a falu több pontján elhelyezett falíújságokat a jövőben is a Jegyző kezelje – saját ügykörében, avagy az általa megbízott személy vagy szervezet útján. A megbízott személy gondoskodik e hirdetőtáblák állandó frissítéséről.

A falíújság tartalmazza a törvény által kötelezően előírt kifüggesztéseket és a lakossági felhívásokat (tüdőszűrés, iskolai beiratkozás, kutyák oltása stb.)

## **8. Kistérségi lap**

A kistérségi lapok többnyire nem községi alapításúak, ezért a felelős szerkesztők kinevezése nem a működési területükön lévő képviselő-testületek feladata, kivéve, ha a települések közösen finanszírozzák. Ebben az esetben hasonlóan kell eljárni, mint a helyi lap esetében.

## **9. Fogadóórák**

A lakosság tagjai eddig már többször igénybe vették a fogadóórákat, amikor is a polgármesterei hivatalba menve megjelentek a polgármester előtt. Mivel a lakosság fél 8 és 16 óra között bármikor bemehet fontos folyamatokat zavarhat meg, esetleg sokat kell várakoznia, mert nincs illetékes. Ezért tanácsos lenne, ha a fogadóórák ideje kötött lenne, kialakítanának egy adott időpontot (pl.: 13 – 14 óra között), így kiküszöbölhetőek lennének a várakozási idővel kapcsolatos elégedetlenségek.

## **10. Helyi kulturális, és egyházi rendezvények**

A helyi kulturális és egyházi rendezvények segítségével az önkormányzat tagjai egyszerre nagyobb közönséggel tudnak találkozni. A kommunikáció során olyan információkat is

megtudhatnak, melyeket a lakossági fórumokon, közmeghallgatásokon nem állt módjukban. Ezért mindenképpen törekedni kell arra, hogy ezen események száma ne csökkenjen, lehetőség szerint több legyen belőlük. Akár különböző jótékonysági akciókkal, veradással is bővíteni lehetne ezek gyakoriságát.

## **11. Hivatal látogatás**

Az önkormányzatnál lehetőség van arra, hogy a polgármesteri hivatalba bemenjen a lakosság, valamint az érintettek és megnézzék az ott elhelyezett hirdetőtáblákat, melyeken a rendeletek, szabályzatok, hírek vannak kifüggesztve.

Azoknak, akik nem látogatják hivatalos tennivalójukon kívül a hivatalt, valamint az érdeklődőknek (pl.: lakosság, turisták, vállalkozók... stb.) lehetne nyílt napot tartani, amikor az odaérkezőknek a hivatal egyik munkatársa megmutatja az épületet, információt ad a településről. Ennek keretein belül bemutatásra kerülhetne a polgármester irodája és a testületi-ülések színhelye is.

## **12. Sajtótájékoztatók**

A sajtótájékoztatók során az önkormányzat által megjelent média képviselők jelennek meg. Számukra tájékoztatást adnak a legfontosabb eseményekről. Az adott információt körét a beruházások kezdetén, befejezésén kívül, ki lehetne terjeszteni a pályázati úton nyert támogatásokra is.

A sajtótájékoztatók során azonnali kétirányú kommunikációra van lehetőség, hiszen a megjelentek kérdéseket tehetnek fel, netalántán ötletet adnak azzal kapcsolatban, hogy min lehetne változtatni, milyen irányba kell tovább menni.

## 12. Országos, regionális média

Az önkormányzat eddig nem élt az országos, regionális médiában történő megjelenések lehetőségével, de fontolóra kellene vennie, hogy a nagyobb eseményekről, beruházásokról értesítenék ezeket a kommunikációs csatornákat.

Előfordulhat, hogy több hír is megjelenik országosan, mely hatására több látogató, átutazó illetve turista érkezik a településre. Az ő jelenlétükkel lehetőség van arra, hogy a helyi gazdasági élet jobban fellendüljön, hiszen nagy valószínűséggel valamit fogyasztani fognak, mely a lakosság és az önkormányzat számára is előnyös.

## Összegzés

A körjegyzőség számára elérhető több, hatásos kommunikációs csatorna is, mint a helyi lap, fogadóórák, helyi rendezvények. Ajánlott lenne, hogy a hivatal látogatást is minél hamarabb vezessék be. Mindazonáltal fontos, hogy a meglévő médiumok használata következetesebb, átgondoltabb legyen, előzze meg a pletykák kialakulását, és a fontosabb híreket akár rögtön a faliújságon is közzéadják. Elengedhetetlennek tartjuk, hogy a hivatal felmérje ügyfeleinek kommunikációs igényeit, illetve a számukra elérhető csatornákat (internet, e-mail stb.), hiszen rajtuk kívül más nem tudja megmondani, mely felületek használatával lehet a leghatékonyabban elérni hozzájuk. Az eredmények fényében lehetőség nyílik ügytípusokra, ügyféltípusokra, sőt, akár személyre szabott kommunikáció kialakítására is.

Megállapítható, hogy a település kommunikációja több szinten és több csatornán keresztül történik, de még van néhány Somberek által nem használt, mégis nagy közönséget elérő csatorna, mely alkalmazása mindenképpen ajánlott lenne. A kommunikáció akkor igazán hatékony, ha egyszerre több csatornán keresztül zajlik és a helyi polgárok többféle módon kibontott formában találkoznak ugyanazzal az információval. Ennek érdekében az önkormányzat számára ajánlott az általunk létrehozott kommunikációs tervben található csatornák használata.

Sajnálatos módon a körjegyzőség az előbbieken kifejtett kommunikációs csatornák közül önállóan csak néhányat (hírlevél, hirdetőtábla) képes fenntartani, így a többi létezését, elérhetőségét a hivatal hosszútávon garantálni nem tudja. Az ebből adódó bizonytalanság pedig az alapos stratégiai szemléletű tervezés létjogosultságát kérdőjelezi meg. Ezért meg kellene fontolni, hogy egyes kommunikációs csatornák fenntartásához, esetleg életre keltéséhez a településen található civil szervezetek, vállalkozások, vagy éppen az önkéntesek segítségét kéri, így a költségek csökkenthetőek, hiszen csak egyes feladatok terhelik az önkormányzatot.

Mindazonáltal kimondható, hogy az általunk említett előkészületek, adatbázis-építés felbecsülhetetlen értékű, hiszen bármilyen változás esetén a hivatal azonnal reagálni tud az új helyzetre, maximálisan kiaknázva az új kommunikációs csatornában rejlő lehetőségeket. Ezzel a gyors reakcióval a negatív hatású hírek kártékony hatásán csökkenteni tud, és sok támogatót is eredményezhet, mert a nyílt kommunikációnál fontosabb nincs a lakosok és a vállalatok szemében.