

RÉSZVÉTELI TERV A PARTNEREK ÉS AZ ÉRINTETTEK BEVONÁSÁRA A

HIVATALI FOLYAMATOKBA

A hivatali folyamatoknak számos belső és külső résztvevője van, akit szükséges megfelelő jogosultságokkal ellátni, a megfelelő tájékoztatással kiszolgálni, ezért ismerni kell azokat a lehetőségeket, amelyek hozzásegíthetik Aldebrő Község Önkormányzatát és a körjegyzőséget a megfelelő partnerek bevonásához a döntéshozatali és tervezési, megvalósítási folyamatokba.

1. Az érintettek azonosítása

A belső és külső érintettek azonosítására kiváltképp megfelelő a stakeholder elmélet és elemzés.

A stakeholder (érintett) elmélet szerint a szervezetek felelősséggel tartoznak mindenkinek, aki az önkormányzattal, körjegyzőséggel kapcsolatban van, vagyis az önkormányzat érintettjeinek. Egy szervezet érintettje bármely olyan egyén vagy csoport, amely befolyásolhatja a szervezet céljainak elérését, vagy befolyásolt általa. A szervezet érintettjei a **stakeholderek**, amelyek különböző befolyással és érintettséggel rendelkeznek. Ezáltal érintettnek csak azok nevezhetők, akikre egy döntés vagy cselekvés befolyással van. Megkülönböztetünk külső és belső érintetteket.

Belső érintettek lehetnek a következők Aldebrő esetében:

Belső érintettek közé tartoznak a:

- **Polgármester:** a helyi önkormányzat választott vezetője, a jegyző útján irányítja a polgármesteri hivatalt. Az állam nem utasíthatja, intézkedéseit csak a közigazgatási hivatal vizsgálhatja a törvényességi felügyelet keretében.
- **Képviselők:** A település egészéért vállalt felelősséggel képviseli a választóinak az érdekeit.
- **Jegyző:** a polgármesteri hivatalt vezeti, amelyet a képviselő-testület hoz létre az önkormányzat működésével, az államigazgatási ügyek döntésre való előkészítésével

és végrehajtásával kapcsolatos, valamint a nemzeti és etnikai kisebbségek jogairól szóló törvényben meghatározott feladatok ellátására.

- **Alkalmazottak:** Rövid távú érdekeltségük a maximális munkabér, hosszú távú a munkahely megőrzése. Egyéb érdekeik: érdekes munka, előrelépési lehetőség. A sikeres hivatalvezetéshez szükséges az alkalmazottak motivációs szintjének emelése. Eszközei: anyagi és nem anyagi ösztönzők (lásd: motivációelméletek: Pl. Maslow, Herzberg).

Külső érintettek közé tartoznak a:

- **Választók:** A hivatal eredményességének a legfőbb külső referenciái. A piaci versenyben való helytállás legfontosabb eleme az igényeik minél hatékonyabb irányítása és minél teljesebb kielégítése.
- **Sajtó:** a hivatal tájékoztatási feladatait látja el. Segíti a településen élőköt az önkormányzat munkájáról, rendeleteiről való tájékoztatásban.
- **Szállítók:** a hivatalt a szükséges erőforrásokkal látják el. A méltányos kooperációra épített kapcsolat biztosítja a hivatalnak a stabil erőforrást, a szállítónak a profitot. Törekedni kell a legjobb szállító kiválasztására. (Versenyeztetés, logisztikai stratégiai feladat).
- **Stratégiai partnerek:** horizontális kapcsolat, pl. intézményfenntartó társulás a Tarnamente Általános Iskola esetében.
- **Állami környezet:** közvetlen utasítási joggal is rendelkeznek, a hivatali döntéshozók akcióinak befolyásolására lobbizás, befolyásolás.
- **Társadalmi környezet:** helyi közösségek, civilszervezetek, társadalmi önszerveződések. Fontosak a partneri kapcsolatok és a helyi társadalom önszervező képessége.
- **Természeti környezet:** ma már követelmény a természeti környezet védelme, erősödött a társadalmi felelősség. Állami, vagy helyi előírások vannak, környezetvédelmi civil szervezetek képviselik magukat az önkormányzat felé. Az 1995.évi Környezetvédelmi törvény és más nemzetközi egyezmények (pl.

levegőtisztaság-védelemmel kapcsolatban) és a fenntartható fejlődés alapvető kritériumokká váltak a kistelepülések számára is.

Érintett lehet továbbá az esélyegyenlőség tekintetében kijelölt néhány csoport, akik hátrányos helyzetük miatt legnagyobb szükségében vannak annak, hogy az önkormányzat nem folytasson kirekesztő vagy szegregáló politikát (Aldebrő esetében erről nincs szó).

2. Partneri tevékenységek tervezése, ütemezése

Legjobb, ha az önkormányzat kialakít egy partnerpolitikát, amely tartalmaz egységes elemeket, illetve az egyes partnerek igényeire specializált tényezőket.

Az egységes partnerpolitika elvei lehetnek a következők:

- A partneri viszony létrehozásakor a lehető legteljesebb mértékben kizárjuk a meglévő előítéleteinket és a partner ajánlatára, tevékenységi körére fókuszálunk
- Egységes eszközrendszert, pénzügyi politikát, számlázási rendet folytatunk az ügyfelekkel
- Sablonizált, formális kapcsolatfelvételi és csoportképzési eljárással választjuk az ügyfeleket, ügyelve az objektív tényezőkre (pl. likviditás, éves árbevétel stb.)
- Eleget teszünk a társadalmi integráció támasztotta elvárásokkal, illetve alkalmazni őket az intézményi és egyéb területen jelentkező kirekesztés, szegregáció és diszkrimináció esetén
- Őszinte, korrekt hozzáállás, tevékeny együttműködésre való törekvés

Specializált eszközök lehetnek:

- Az egyes társadalmi rétegek szokásainak, ismeretanyagának feltérképezése és a tudásunk helyes módon való alkalmazása
- A partner szociális szükségleteinek felmérése és kiszolgálása, valamint a saját érdekeink elkötelezett képviselője

- A speciális jogi és szellemi normák megismerése és alkalmazása a hétköznapi kommunikációban
- Specializált és több funkciójú kommunikációs képességek (türelem, meggyőzőképesség, empátia stb.)

2.1.Partneri tevékenységek ütemezése

1. helyi erőforrások elemzése
2. helyi értékek meghatározása
3. közösségi felmérések, értékelések véghezvitele
4. nyilvánosságot teremtő, fejlesztő eszközök
5. közösségi művészeti akciók szervezése
6. saját helyi pályázatok kiírása
6. Aldebrő Körjegyzőség cselekvési tervének elkészítése

3. A partnerek tájékoztatásának eszközei Aldebrő és Tófalu Körjegyzőségében

- a) Kommunikációs eszközök:
- Telefon
 - Email
 - Fax
 - Fórum
 - Hirdető tábla
 - Helyi hirdetés (újság)
 - DM levél
 - Honlap

- Szórólapok, kiadványok, plakátok
- Tájékoztató anyagok
- Előadások
- Konferenciák, megbeszélések, találkozók
- Rendezvények, események

b) Véleménynyilvánítás módszerei:

- Közgyűlés/Falugyűlés
- Közmeghallgatás
- Nyilvános Képviselőtestületi ülés
- Személyes találkozások

A hivatal többféleként reagálhat a lakossági és partneri megkeresésekre. Munkánk során a hasonló helyzetek kezelésére többféle ötletet fogalmazzunk meg. Ezek közül az egyik amely bevezetésre került, a panaszkönyv, mely lehetőséget biztosít a vélemény nyilvánításra. Hogy ne csak a negatív véleményeknek legyen helye javasoljuk ötletláda létrehozását, illetve modernebb formában a honlapon elektronikus formában is. Továbbá hasznosnak tartanánk egy hivatali ügyekről szóló fórum megvalósítását a honlapon. További intézkedési lépést javaslunk az intézmények terén, ahol szükségesnek találjuk külön intézményi honlapok létrehozását.

c) A társadalom bevonásának értékelése

Mivel Aldebrő kis település, könnyen kialakulnak interakciók a lakosság és a hivatal képviselői, illetve a hivatal partnerei. A legtöbb partner helyi lakosokból áll, így folyamatosan részt tudnak venni a közügyekben, nyomon képesek követni a napi szintű döntéseket, eseményeket. Fontosnak tartjuk a társadalom véleményét nyilváníthatson a hivatal munkájáról, valamint, hogy a hivatal meghatározott keretek közt működve esély nyújtson a társadalmi relevanciák kibontakozására. A racionalizált hivatali folyamatok részben csökkentik a vélemények kibontásának lehetőségét, de további preferenciákat is meghatározhatunk. Az ügyfélmentes nap bevezetése véleményünk szerint inkább növeli a hivatal hatékonyságát, illetve elégedettebb ügyfeleket eredményez. A vélemények

nyilvánítását mindenképpen támogatandó és fontos eszköznek tartjuk az önkormányzat szervezetének átalakításában és újragondolásában.