



Aldebrő Körjegyzőség Szervezetfejlesztése

ÁROP-1.A.2/A-2008-0252



Pályázati kiírás 19. területe

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

Készítette: **SKC Consulting Kft.**

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

Felnőttképzési nyilvántartási szám: 00214-2008

Intézmény-akkreditációs lajstromszám: AL-1821



19. célterület:

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

1. Mióta dolgozik a körjegyzőségi hivatalban?
2. Hány éve dolgozik hasonló területen?
3. Milyen végzettséggel rendelkezik?
4. Milyen munkaidőben dolgozik a hivatalban?
5. Milyen feladatkört lát el a hivatalban?
6. Hogyan történik az önkormányzati munka, a döntések nyilvánossá tétele?
7. Ki felelős az önkormányzat kommunikációs tevékenységéért?
8. Rendelkezik-e kommunikációs tervvel, koncepcióval?
9. Milyen felületek állnak rendelkezésre a település lakosságával való érintkezésre, információközlésre?
10. Kinek a fenntartásában működnek ezek a csatornák?
11. Milyen kommunikációs csatornák működtetését tervezik vagy szeretnék megvalósítani (pl., újság stb.)?
12. Mit tart a legfontosabb a legfontosabb hírközlő, tájékoztató kommunikációs tevékenységnek a településen?
13. Mióta van internetes oldala a településnek, milyen információkat, lehetőségeket nyújt a lakosság számára?
14. Milyen visszajelzéseket kapnak a lakosság elégedettségéről a kommunikációs tevékenységük kapcsán?
15. Milyen lehetőségeket nyújtana az önkormányzat számára a támogatás elnyerése?

19. célterület:

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

Általánosságban elmondható (interjúkérdések 1-5.), hogy a hivatal dolgozói nagy tapasztalattal rendelkeznek az ügyfélszolgálati munkában, általában a végzettségüknek megfelelő posztot töltenek be a hivatalban, és a hosszú helyi szolgálati idő miatt rendkívül tájékozottak a település közügyeit tekintve. Mindenki teljes munkaidőben dolgozik, illetve a körjegyzőség kis szervezeti létszámát figyelembe véve, összeszokott munkatársakról van szó.

A körjegyzőségi feladatok közzététele elsősorban informális úton valósul meg. Aldebrőn hiányosságok mutatkoznak a hivatal döntéseinek és információinak kommunikációjában. rendelkeznek egyfajta kommunikációs koncepcióval, a jelenlegi helyzetben azonban a hivatal dolgozói elégségesnek tartják a lakosság számára elérhető információs csatornákat. Részfeladatkörükhöz kevésbé tartozik a döntések, eredmények nyilvánossá tétele, ezért kevésbé érzik saját feladatuknak. Az ügyfélszolgálati munkához kötődően azonban jó tapasztalatokkal rendelkeznek a helyiekkel való kommunikációban, ezen a csatornán képesek eljuttatni a legfontosabb információkat a lakosság egy részéhez.

A körjegyzőség számára több hirdetési, kommunikációs lehetőség áll rendelkezésre. Az egyik a képviselő testület illetve a hivatal munkáját közzétevő hirdetőtáblák és zárt falijűságok. Ezen kívül rendelkezésre áll az önkormányzati portál, mely részletes információkat ad a weboldalra látogatóknak az önkormányzat tevékenységéről, a képviselőtestület döntéseiről, a legfontosabb közérdekű információkról. Lehetőség van még a lakossággal való párbeszédre a falugyűlések, közmeghallgatások során. Ennek jelentősége meglepően magas Aldebrőn. A polgármester ügyfélközpontúsága folytán számos alkalommal fogad egyéni megkereséseket, kezeli az emberek problémáit.

A további információs lehetőségek egyelőre tervezés alatt vannak, a jövőben talán lehetőség lesz a kommunikációs paletta fejlesztésére. A helyi lakosság felől nem kaptak jelentősebb kezdeményezést a kommunikációs tevékenységükkel kapcsolatban, a helyiek elégedettek meglévő lehetőséggel, bár a további fejlődési ambíciókat szívesen veszik.



Aldebrő Köjegyzőség Szervezetfejlesztése

ÁROP-1.A.2/A-2008-0252



7. részfeladat – Pályázati kiírás 19. területe

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. Mindez mindkét irányban javítja a toleranciát, hatékonyabbá téve ezzel a működést.

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 fejleszti modern informatikai eszközei segítségével. Mivel a rendszer Internet alapon 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 következőkben tehát e célterületre vonatkozó kommunikációs terv részletes bemutatására kerül sor.

Aldebrő kommunikációs koncepciója

Az önkormányzatok egyik legalapvetőbb funkciója a helyi társadalom életének szervezése. Ennek hatékonysága annál nagyobb, minél nagyobb mértékben sikerül az önkormányzati célokat összeegyeztetni a helyi polgárok egyéni törekvéseivel. Ehhez azonban egyfelől a mindenkori Képviselő-testületeknek ismerniük kell előzetesen a lakosság elképzeléseit, ennek egyetlen módja a kétirányú kommunikáció.

A helyi közigazgatás egyik legnagyobb rendszerváltás utáni változása, hogy az önkormányzatoknak törvényben is előírt kötelezettsége a nyilvánosság biztosítása. 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. Az önkormányzati kommunikációnak ennél jóval több csatornán és több szinten kell bonyolódnia.

A 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! Mint ilyen, érdemes előre megtervezni, hogy ennek a feladatnak az Önkormányzat úgy tehesse eleget,

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, míg az informális inkább csak befolyásolható, ám hatásában olykor jóval erőteljesebb. (Ennek okai többek között a közlés egyszerűsége, közvetlensége, személyessége és az ilyen jellegű információ gyors terjedési sebessége.)

Az informális kommunikáció a társadalmi feszültségek levezetésének egyik módja, bár a torzulás (gyakran többszörös torzulás) hatására többnyire dezinformál.

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.

Összességében megállapítható, hogy mindkét fajta kommunikáció alapvetően szükséges és kölcsönösen kiegészítik egymást. Mindazonáltal a Város kommunikációs koncepciója csak a formális kommunikatív cselekvéseket tartalmazza.

A kommunikáció csatornái

A helyi kommunikáció legalapvetőbb médiumai:

- *internetes portál*

- *faliújság*

További kommunikációs csatornák:

- *falugyűlés*

- *közmeghallgatás*

- *lakossági fórum*

- *helyi kulturális, közösségi és egyházi rendezvények*

A kommunikáció szintjei

Belső kommunikáció:

- *Önkormányzat és a lakosság között*

- *Polgármesteri hivatal és a lakosság között*

- *Intézmények és a lakosság között*

- *Polgármesteri Hivatal és a képviselő-testület között*

- *Polgármesteri Hivatal és az intézmények között*

- *Intézmények között*

Külső kommunikáció (mint polgármesteri hatáskör)

- *Önkormányzat és a helyi kisebbségi önkormányzatok között*

- *Önkormányzat és civil szervezetek között*

- *Önkormányzat és más települések önkormányzatai között*

- *Önkormányzat és a kistérség között*

- *Önkormányzat és Megyei Közgyűlés között*

- *Önkormányzat és országos sajtó között*

A belső intézményi kommunikáció sajátosságai

A „kvázi” intézmények (polgármesteri hivatal, iskola, óvoda,) tekintetében is két kommunikációs szint létezik: a belső és külső kommunikáció.

Amennyiben az intézményeken belüli kommunikációban alacsony a formális kommunikáció szintje, akkor szerepet kap az informális.

Az információ hatalom –vallják sokan- és valóban az, de az információhiányból származó fantáziálás és az ebből adódó szóbeszéd már sokakat taszított le a képzeletbeli trónról.

A sikeres belső kommunikáció lényege a közös megoldások keresése, ami állandó egyeztetést és információ-megosztást jelent a munkatársak és vezetőik között. A kellőképpen informált dolgozó lojalitására sokkal inkább lehet számítani, mint az ügyek hátterét, az intézményi stratégiát, a vezetők céljait kevésbé ismerőkére.

A képviselő-testület kommunikációja

A képviselő-testület ülései nyilvánosak, döntéseit kötelezően közzé kell tennie. Ennek jelenleg is alkalmazott módszere a hirdetményi úton történő kifüggesztés, és a megjelenítés további kommunikációs csatornákon is.

A hatékony kommunikációhoz azonban az is szükséges, hogy ez közérthető formában is megtörténjen. Ennek érdekében a képviselő-testület kinevezhetne egy olyan személyt, aki a testületi ülések követő rövid időn (lehetőleg 1-2, de max. 15 napon) belül megfelelő formában és módon tájékoztatja a médiumokat, a döntéseket mindenki számára érthető módon közli, ismertette azok előzményeit és

Internetes önkormányzati portál

Az önkormányzati hírportál szerkesztőjének a kistérségi „sablonnak” megfelelő 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 (Isd. pl.: üvegzséb-törvényt!). Ezért gyakorlatilag minden hírcsatornára vonatkozó lehetőség és elvárás érvényesülhet.

Hátránya, hogy az internet még csak terjedőben van, ezért nem mindenkire juthat el így az általa közvetített információ.

A portál alkalmas az elektronikus ügyintézés feladatainak ellátására, a kistérségi hírek közvetítésére. Becsatornázhatóak a kapcsolódó hírportálok, valamint a napjainkban egyre népszerűbb blogok és fórumok, amelyek információi a falu életéhez kapcsolódnak.

Az Internet lehetőségei dinamikusan fejlődnek, ezért meg sem jósolható, hogy néhány éven belül melyek lesznek a fejlesztés irányai. Az internetes portál fő funkciói addig is:

Iránytű (közérdekű információkhoz)

Közérdekű információk tára

Hivatali ügyintézés lehetséges eszköze

A véleménynyilvánítás színtere

A hírportál szerkesztése körültekintést és kooperációt igényel, különösen, ha figyelembe vesszük, hogy államigazgatási hatósági funkciók is megjelennek a portálon. Nem tartjuk kizártnak, hogy a portál hatósági üzemeltetési (moderátori) funkciói nem igényelnek a közeli jövőben (hivatali) köztisztviselői statut.

Felelős szerkesztőjével szemben elvárás, hogy az informatikához magabiztosan értő, ám a közigazgatásban is jártas, a helyi viszonyokat jól ismerő, gyakorlatias szemlélettel bíró, kommunikációs szakember legyen.

Faliújság

Kívánatos, hogy a falu több pontján elhelyezett zárható falíújságokat a jövőben 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.)

A zárható falíújságok mellett az Önkormányzat a lakosság számára szabadon használható hirdetőtáblákat is elhelyez a Város területén, amelyen törvénybe ütköző tevékenységre irányuló felhívást, vagy mások személyiségi jogait avagy emberi méltóságát sértő hirdetményt tilos elhelyezni. A zárható tábla kezelőjének kötelessége, hogy az ilyen hirdetményt eltávolítsa, és a jegyzőt értesítse, hogy az, belátása szerint megindíthassa a hatósági eljárást az ügyben.

III. Összegzés

A település kommunikációja több szinten és több csatornán keresztül történik. A kommunikáció akkor igazán hatékony, ha egyszerre több csatornán keresztül zajlik és a helyi polgárok többféle módon kibontott formában találkoznak ugyanazzal az információval.