

A PARTNERSÉG ERŐSÍTÉSE

TARTALOMJEGYZÉK

1. Szervezeti megoldások bevezetése a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére	3
1.1. A felmérés eredményének rövid összefoglalása	4
1.2. Fejlesztési javaslatok.....	6
1.2.1. Kapcsolattartás tervezése.....	8
1.2.2. Eljárás- és felelősségi-rend.....	9
1.2.3. Honlap-tartalmak meghatározása	10
1.2.4 Médiastratégia.....	18
1.2.5. Az önkormányzati döntések nyilvánosságra hozatala	19
2. Partnerek intézményesített bevonása a döntéshozatalba.....	21
2.1. Civil kapcsolatok jelenlegi helyzetképe	22
2.2. Kapcsolattartási eljárásrend.....	27
2.3. További javaslatok	28
3. Szervezeti és Informatikai megoldások a hálózatok létrehozására, illetve a hálózatokon nyugvó működési mód elterjesztésére	29
3.1. A felmérés eredményei.....	29
2.1. Akcióterv a Hivatal informatikai fejlesztésére	30
2.1.1. Dokumentumkezelés	30
2.1.2. Információs rendszer.....	31
2.1.3. Folyamatokkal kapcsolatos javaslatok.....	31
1. sz. melléklet (médiastratégia és a külső kommunikáció eljárásrendje)	36
2. sz. melléklet (társadalmi kérdőív).....	41
3. sz. melléklet (Komlói Civil és Vállalkozói Fórum Eljárási Rendje)	43
4. sz. melléklet (közpolitikai ciklus ábrája).....	48

Bevezetés

A lakosság tájékoztatásával és a civil kapcsolatok megszervezésével kapcsolatos folyamatok feltérképezése strukturált interjú keretében történt a Hivatal érintett vezetőinek, munkatársainak bevonásával.

Az adatfelvétel időpontját, a résztvevők megnevezését, szervezeti egységét az alábbi táblázat tartalmazza:

Résztvevő neve	Szervezeti egység	Dátum
Arnold Andrea	Titkársági Iroda	2011. február 2.
Simonné Döme Ildikó	Titkársági Iroda	2011. február 2.
Jégl Zoltán	Civil vezetők fóruma - elnök	2011. február 2.

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

A lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatása az alábbi ügyfélszolgálati feladatok végrehajtásában bír különösen nagy jelentőséggel:

- a közhasznú, közérdekű tájékoztatás törvények által előírt kötelezettségének teljesítése (pl. információs jogok, üvegseb, pályázatok, közbeszerzés, ügyfélkarta),
- a sajtótörvényből fakadó felvilágosítási és válaszadási kötelezettség teljesítése, a sajtó munkájának segítése, a sajtónyilvánosság biztosítása,
- egyes közérdekű, valamint hatósági ügyintézési feladatok végrehajtása (nyilvános kihirdetés kötelezettsége egyes ügytípusok esetén, pl. fejlesztések, beruházások, pályázatok, öröklés),
- állampolgári nevelés, ösztönzés, ügyfélképzés, (pl. új ügyfélszolgálati módszerek bevezetése, környezetvédelem, közbiztonság, hulladékgazdálkodás),
- a közvélemény-kutatási eredmények, az ügyfelek, az állampolgárok véleményének nyilvános közzététele,
- a demokrácia intézményrendszereinek működtetése, a nyilvánosság fórumainak biztosítása (pl. döntések előkészítése, társadalmi kontroll, viták, konfliktusok rendezése)

Az önkormányzat külső kommunikációja során használható eszközöket az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

- Csoportkommunikációs módszerek
- Tömegkommunikációs módszerek

A csoportkommunikációs módszerek lehetnek különböző rendezvények, konferenciák, fórumok. Ezek lehetőséget biztosítanak az önkormányzati munka bizonyos területeinek, illetve számos közérdekű kérdés megismerésére, megvitatására.

A tömegkommunikációs módszerek a médiával, sajtóval kapcsolatosak. Az önkormányzatoknak kiemelt figyelmet kell fordítaniuk a médiával, sajtóval való kapcsolattartásra, ezen kapcsolatok elmélyítésére.

1.1. A felmérés eredményének rövid összefoglalása

Az interjúk során adott válaszok alapján a Hivatal nem rendelkezik olyan írásos szabályozással, amely előírná a lakosság tájékoztatásával kapcsolatos feladatokat, meghatározná a kapcsolattartás formáit, rögzítené a tájékoztatás jellemző fórumait, illetve rendelkezne a lakossági igények megismerésének rendszeréről.

Ezeket az információkat alátámasztják az előző projektfázisokban végzett dokumentum vizsgálat tapasztalatai is.

A Polgármesteri Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzata igen szűkszavúan nyilatkozik a kérdésben:

„A Hivatalnak az ügyintézés során törekedni kell:

- az ügyfelek szóbeli és írásbeli kultúrált felvilágosítására,
- a gyakrabban előforduló államigazgatási ügyekben az ügyfelek ügyintézési felkészültségét, tájékoztatását írásban is elősegítő szórólapok, irat- és nyomtatványminták stb. biztosítására”

A Hivatal dolgozóinak munkaköri leírásait átvizsgáltuk és ez alapján általánosan elmondható, hogy bár egyes ügyintézők esetében a munkaköri leírás tartalmaz feladatot az ügyfelek tájékoztatására, ez minden esetben kizárólag a konkrét feladataihoz kapcsolódó ügyfélfogadásra, az ügyfelek jogszabályokról való tájékoztatására vonatkozik.

Az átadott munkaköri leírások felülvizsgálata során megállapítottuk, hogy sem a lakossági igényfelmérés, sem a különböző médiákkal való kapcsolattartás, sem a honlap tartalmának karbantartásával kapcsolatos feladatok nem jelennek meg bennük.

A válaszadók szerint a lakosság részéről is általában egy-egy konkrét ügghöz kapcsolódó az érdeklődés. A legritkábban fordul elő, hogy bárki a Hivatal, vagy a képviselőtestület működésével kapcsolatos információkért keresi meg őket.

Az Önkormányzat Szervezeti és Működési Szabályzata rendelkezik a lakossági fórumokról és a közmeghallgatásról.

A polgármester – a fontosabb döntések előkészítése céljából – szükség szerint lakossági fórumot tart az általa meghatározott ütemezés alapján.

A közmeghallgatásról – melyre évente legalább egy alkalommal kerül sor – az SZMSZ részletesebben rendelkezik.

A (kétirányú) kommunikáció csatornáinak meghatározása a nyilatkozóktól kapott válaszok alapján - az információáramlás irányát is figyelembe véve - az alábbiak szerint alakul:

Hivatal – állampolgár viszonylat:

- *Ügyfélfogadás* *hetente két napon tájékoztatást nyújt hivatali ügyekben*
- *Helyi TV* *a képviselő-testületi üléseket sugározza (Jelenleg új rendszer van kialakulóban, az eddigi Komló és térsége televízió helyett új megállapodás alapján egy másik szolgáltató fogja biztosítani ezt a lehetőséget.)*
- *Rádió* *Az önkormányzat szerződés alapján rendszeresen lehetőséget kap hírei közlésére.*
- *Hirdetőtábla* *a Hivatalban található táblán helyezik el a különböző hirdetményeket (rendeletek, testületi határozatok, egyéb)*
- *Helyi lap* *hirdetmények, fontos önkormányzati hírek megjelentetésére (Jelenleg ez is új formában működik, az eddigi Komlói Újság helyett a jövőben a Komlói Kirakat c. lap biztosít kéthetente négy oldalnyi felületet az Önkormányzat hírei számára.)*
- *Weblap* *(www.komlo.hu) a honlap széles körben tartalmaz információkat a lakosság tájékoztatására.*
- *Lakossági fórum* *évente egyszer tájékoztatás a polgármester részéről.*

Állampolgár – hivatal viszonylat:

- *Élőszó* *rendszeresen érdeklődnek telefonon, illetve személyesen ügyfélfogadási időben és azon kívül is.*

- *Email* egy-egy területen elvétve előfordul, de nem jellemző
- *Közmeghallgatás* évente legalább egyszer, közérdekű kérdések és javaslatok tehetőek
- *Fogadóórák* Polgármesteri, képviselői

A fentiekben vázolt helyzetkép alapján a következő javaslatok vethetőek fel a kommunikációt illetően:

1.2. Fejlesztési javaslatok

A közigazgatási szervezet tájékoztatási célú, nyomtatott és elektronikus kommunikációját egységes rendszernek kell tekinteni, aminek alapját a tartalom, a forma, a kifejezésmód, a felhasználó-barátság elvének közössége jelenti a hagyományos és modern megjelenési módoktól, megjelenítési eszközöktől függetlenül.

Az egységesség tágabb értelemben is követelmény, a tájékoztatás módjának illeszkednie kell a szervezet intézményesített kultúrájához, annak megfelelő rétegeihez igazodva, s ezen belül követnie kell a szervezet elfogadott arculatát (színek, betűtípusok, szimbólumok, logo, jelmondatok, egyéb).

A különböző tájékoztatási szolgáltatásoknak, módszereknek egymásra tekintettel, részben egymást helyettesítő, részben pedig kiegészítő módon, egymásra utalva, hivatkozva kell működniük igazodva a közönség lehetőségeihez, tájékoztatói szokásaihoz.

A hagyományos ügyfél-tájékoztatási módszereket és eszközöket mindaddig az újakkal együtt alkalmazni kell, amíg modern megfelelőik alkalmazása általánossá, mindenki számára egyenlő eséllyel hozzáférhetővé nem válik, ill. a használathoz szükséges segítség rendelkezésre nem áll. A kényszerű és szükségszerű párhuzamosságot ki kell használni arra, hogy a hagyományosan kommunikálókat – igény és lehetőség szerint – segíteni kell átállni az új csatornákra. Például, hagyományos tájékoztató prospektust, hírlevelet célszerű kiadni az elektronikus ügyintézésről.

A hagyományos tömegtájékoztatási csatornák és eszközök felhasználása, esetleg előnyben részesítése az Internettel szemben – különös tekintettel az adott információ sajátos célközönségére is – mindaddig nagyon fontos lesz, amíg a digitális írástudás az érintettek körében alacsony szintű marad. A megfelelő közlési csatorna és a célközönség

információszerzési, tájékoztatói szokásainak illeszkedésére a hagyományos csatornák közötti választás esetén is tekintettel kell lenni. Különösen fontos a megfelelő tájékoztatói eszköz és közvetítő csatorna megválasztása a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok esetében, akiknél az időben érkező, megfelelő információ élethelyzetük megoldásának, kezelésének kulcsa lehet (idősek, betegek, kirekesztettek, munkanélküliek, szegények). Kritikus lehet a tájékoztatói mód megválasztásának kérdése, ha a közlemény tartalma magas időérzékenységgű, azaz jogvesztő határidőket tartalmaz (pl. közbeszerzés, pályázat, bejelentés, bejelentkezés, adatközlés, véleményezés).

A lakosság tájékoztatásának szintén nagyon fontos eszköze a sajtóval, médiával folytatott párbeszéd.

A médiával kapcsolatos kommunikációs eszközök az alábbiak lehetnek:

1. Sajtótájékoztató

Sajtótájékoztató tartását a nagy horderejű, jelentős hírértékkel bíró események során kell alkalmazni. Sajtótájékoztató szervezése esetén dönteni kell a meghívandó médiumokról és képviselőikről. Sajtólistát és sajtóanyagot kell összeállítani, kijelölni a sajtótájékoztató időpontját, helyét és meghívni a sajtó képviselőit.

2. Sajtóközlemények kiadása, médiajelenlét erősítése

Az önkormányzat közlemények rendszeres kiadásával biztosítani tudja a széles körű tájékoztatást. A sajtóközlemény megfogalmazásakor törekedni kell a rövid, tömör, közérthető, lényegre törő fogalmazásra.

3. Újságírói megkeresés

Alkalmat ad a sajtóval, médiával való kapcsolatok elmélyítésére, kibővítésére. A személyes találkozó lehetőséget biztosít a közvetlen, kötetlenebb információcserére.

4. A helyi írott és elektronikus sajtó

Fokozott figyelmet kell fordítani a helyi és a megyében fellelhető írott és elektronikus sajtó bevonására a lakosság hatékonyabb tájékoztatása érdekében.

5. Elektronikus eszközök: internetes honlap

Az önkormányzat munkájának nyilvánosságát, az információáramlás biztosítását segíti a város internetes portálja. Ahhoz, hogy az olvasók széles rétege valóban kedvet érezzen a honlap rendszeres látogatásához, a honlap folyamatos bővítésére kell törekednie az önkormányzatnak. Legjelentősebb előnye, hogy gyors, folyamatosan bővülő és interaktív.

A feltett adatok visszakereshetőek, nyilvánosak (lsd. pl.: üvegzséb-törvényt!). Ezért gyakorlatilag minden hírcsatornára vonatkozó lehetőség és elvárás érvényesülhet. Hátránya, hogy az internet még csak terjedőben van, ezért nem mindenkihez juthat el így az általa közvetített információ.

1.2.1. Kapcsolattartás tervezése

A tervszerű működés iránti elvárás, illetőleg a tervek alapján történő feladatellátás igénye általában az adott szervezet hatékony működésének biztosítója, ugyanakkor az ellenőrzés és számon kérhetőség alapvető feltétele is. A konkrét esetben, a Polgármesteri Hivatal által ellátandó feladatok, illetőleg a mindennapi gyakorlat ismeretében ugyanakkor felvetődik a kérdés, hogy e tárgykörben szükséges-e, célravezető-e a tervezés.

Amennyiben a jelenleg is működő kétirányú kommunikáció csatornáit, illetőleg azok tartalmát elemzés alá vetjük, a következő megállapításokra juthatunk:

- Azok többségében adott, konkrét ügyekhez kapcsolódnak.
- A napi rutin részét képezik.
- A kommunikáció időzítése eleve kötött (pl. testületi ülések közvetítése a helyi televízióban).
- A zömében helyben lakó köztisztviselők és az állampolgárok közötti interperszonális kapcsolatok aránya jelentős.

Mindezek alapján az a következtetés vonható le, hogy a kapcsolattartás érdemben nem tervezhető. Természetesen van lehetőség arra, hogy formalizált terv készüljön, azonban az jellemzően az időzítést és határidőket illetően csak általános időmegjelölést, illetve egyéb tervekre hivatkozó utaló szabályokat tartalmazna. A fenti példánál maradva tehát: „testületi ülés közvetítése – a képviselőtestület munka-és ülésterve által meghatározott ütemezésben”.

Összegezve a fentieket, megállapítható, hogy kapcsolattartási terv készítése esetén az csupán formális szerepet kapna, érdemben nem járulna hozzá a kommunikáció javításához. Alternatív megoldásként „tervezés” helyett a kommunikációs eljárást és annak felelősségi rendjét tűnik célravezetőbbnek rendszerszerűen tisztázni.

1.2.2. Eljárás- és felelősségi-rend

A cél szerinti működés minél jobb biztosítása érdekében az eljárási és felelősségi rend rögzítése fokozott jelentőséggel bír. Komló esetében ezt megerősítik a helyzetfelmérés alapján tett megállapítások, amelyek alapján egyértelmű, hogy a mindennapi gyakorlatban egyébként szükségszerűen jól működő kommunikáció jelenlegi szintjének hosszú távon történő biztosítása és javítása érdekében mindenképpen tisztázni és szabályozni szükséges ezt a kérdést.

1. A honlap kérdéskörében az alábbiakat kell kiemelni:

Amennyiben a honlap tartalmát és „technikai” megoldásait illetően minden tekintetben megfelel a hatályos jogi szabályozásnak, akkor az állampolgárok irányába történő információszolgáltatási kötelezettségének – természetesen nem elhanyagolva az egyéb megoldásokat – a Polgármesteri Hivatal tulajdonképpen eleget tesz. Ezzel kapcsolatosan bővebben a következő részben a „honlap-tartalmak” meghatározásával foglalkozó alcím alatt esik szó.

Az interjúk és a dokumentum-elemzés tapasztalatai alapján megállapítható, hogy a honlapon megjelenő tartalom meghatározásra és a frissítések megszervezésére vonatkozóan semmilyen szabályozás nincs érvényben jelenleg a Polgármesteri Hivatalban. Az informatikai feladatokat ellátó kolléga gondoskodik az adatok feltöltéséről, ugyanakkor arra vonatkozóan, hogy ki,

mikor, milyen adatokat, dokumentumokat juttat el hozzá, nincs meghatározva sem eljárási, sem felelősségi rend.

Ezzel kapcsolatosan mindenképpen logikusnak tűnik az a megoldás, hogy a szervezeti kereteket a rendszeresen megtartott vezetői értekezletek szolgáltatassák az elvégzendő feladatok meghatározásának színteréül. A vezetői értekezletek gyakorlata a hivatalban jól bevált, a feladatellátást mindenképpen elősegítő megoldás, így teljesen szükségtelen lenne a vizsgált tárgykörben teljesen új igazgatásszervezési megoldást meghonosítani. Az SZMSZ szerint ugyanis:

„hetente irodavezetői értekezletet kell tartani a polgármester, az alpolgármesterek, a jegyző, az aljegyző, az irodavezetők, a főtanácsadó, a hivatali informatikus és a Városgondnokság vezetőjének részvételével, amelynek keretében

- a jegyző hivatalvezetői minőségében meghatározza az aktuális szakmai feladatokat, különös tekintettel a hatósági ügyintézésre,
- a képviselő-testületi ülés hetében tartandó irodavezetői értekezleten meghatározásra kerülnek a képviselő-testületi és bizottsági, polgármesteri döntések előkészítése és végrehajtása érdekében szükséges feladatok,
- a hivatal működésével kapcsolatos egyeztetések.”

A hetente tartott értekezleteken lehet szükség esetén az újonnan felmerülő kérdésekről határozni, emellett azonban fontos, hogy a folyamatos közzétételt igénylő információk esetére megfelelő részletességű – a felelősöket és határidőket is megállapító – szabályozás legyen a Polgármesteri Hivatalban.

1.2.3. Honlap-tartalmak meghatározása

A honlap tartalmát erőteljesen determinálják a jogszabályi előírások. Emellett ugyanakkor a tartalom függ az adott szervezetben megfogalmazott elvárásoktól és a megcélzott e-szolgáltatási szinttől is.

Erre figyelemmel a jogszabályokban foglalt kötelezettségeket és lehetőségeket érintően az alábbiak emelhetők ki:

1. Az elektronikus információszabadságról szóló 2005. évi XC. tv. szerinti általános közzétételi listával kapcsolatosan:

- A kötelezően közzéteendő adatok külön „közérdekű adatok” menüpont alatt található. Erre a jobb oldalon található dobozra kattintva egy új oldalra navigálunk, amely kifejezetten a közérdekű információk összegyűjtésére szolgál.
A menüpontok többsége sajnos (még) egyáltalán nem tartalmaz információt. A teljes kötelező közzétételi adatkör feltöltése az oldalra sürgős feladat.
- A közzétételi listákon szereplő adatok közzétételéhez szükséges közzétételi mintákról szóló 18/2005. (XII. 27.) IHM rendeletnek meg kell felelni a közzétételi minták, a közzétételi egységek és a tagolás tekintetében egyaránt. (Ez jelenleg nem valósul meg.)
- A Közadatkereső rendszerben találunk adatokat Komló városra vonatkozóan, ugyanakkor az adatok köre itt sem teljes. Szükséges, hogy az üzemeltető biztosítson megfelelő technikai megoldást arra, hogy az önkormányzat honlapjára feltöltött adatok a Közadatkereső Rendszerben ismételt adatrögzítés nélkül automatikusan megjelenjenek.
- Az előbbiekkal párhuzamosan nyújtson az üzemeltető technológiai megoldást arra is, hogy
 - a közzétételi egységek Közadatkereső Rendszerben történő frissítése a törvény mellékletében meghatározott gyakorisággal (változást követően azonnal, negyedévente stb.) automatikusan megtörténjenek,
 - az érintett közzétételi egységek archiválása és további elérhetősége szintén a törvény mellékletében meghatározott időtartamra biztosított legyen.
- Ugyancsak figyelemmel kell lenni az elektronikus tájékoztatásra vonatkozó kötelező erejű törvényi előírásokra is. Nevezetesen a közigazgatási hatósági eljárás és

szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL tv. (a továbbiakban: Ket) 164. §-ának rendelkezéseit mindenképpen érvényesíteni kell mind tartalmi és formai, mind pedig az ahhoz kapcsolódó munkaszervezési intézkedések vonatkozásában.

- A honlapon számos ügyel kapcsolatban tölthetünk le nyomtatványokat. Az ügyek leírása, a tájékoztatás azonban többnyire hiányzik, egyedül az okmányirodai ügyekre vonatkozóan található meg.

2. **Általános elvárás**ként fogalmazható meg az, hogy a honlap tartalmilag feleljen meg a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. előírásainak is, különös figyelemmel a törvény III. fejezetében foglaltakra. **Indokoltnak tűnhet** ebből a szempontból (20. § (1)) az elektronikus úton történő igénybenújtásra vonatkozó „elkülönített felület” létrehozása.

3. **Megfontolandó** – hiszen ez az állampolgárok számára közvetlenül érzékelhető eredményt és a szolgáltatás színvonalának emelését jelenti, hogy a Ket. 165. § szerinti elektronikus úton történő előzetes időpontfoglalás feltételeire nyújtson megoldást a fejlesztendő internetes felület, értelemszerűen a fogadóoldali alkalmazást is beleértve. Természetesen ez képviselő-testületi döntés függvénye. A honlapon két ügytípusban elindítható az ügyintézés ügyfélkapun keresztül (illetve „feliratkozással”). Kívánatos lenne ezen funkciók bővítése, a lehetőség biztosítása több ügytípusban.

4. Az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvénymódosításokról, törvényi rendelkezések hatályon kívül helyezéséről, valamint egyes törvényi rendelkezések megállapításáról szóló 2004. évi XXIX. törvény 141. §-a rendelkezik **a közérdekű bejelentések és javaslatok** kezeléséről. Az Önkormányzat honlapja megfelelő felületet biztosít az ilyen igények kommunikálására (e-mail küldés cím alatt).

5. Érdemes megfontolni a **lakosság számára fórum** létrehozását a honlapon. Ez annyiban biztosítana jobb lehetőségeket (a jelenlegi kapcsolatfelvétellel biztosított felületnél), hogy a kérdések és válaszok folyamatosan nyomon követhetők lennének, tehát az új érdeklődők is információt nyernének a korábbi témákból.

Költségtakarékosabb megoldás ugyanerre, ha **Gyakori kérdések (GYIK)** címszó alatt készülné összeállítás a rendszeresen felmerülő problémákról és azok megoldásairól.

6. A napjainkban divatossá vált terminus technikus, azaz az „e-önkormányzat” témakörébe tartozó **e-hírlevél** létrehozása és folyamatos üzemeltetése szintén megfontolandó lehetőség.

Ezen kommunikációs formával kapcsolatos általános előnyök és hátrányok taglalása a javaslatnak nem feladata, inkább az érdekelhet fokozottabb figyelmet a megrendelői oldalról, hogy a mindennapi gyakorlatban ezen előnyök maximális kihasználása és a lehetséges hátrányok lehető legteljesebb mértékű kiküszöbölése milyen módon oldható meg.

Alapvetően a következő négy kérdéskör tisztázandó mindenképpen az e-hírlevél elindításával kapcsolatosan: gyakoriság, az információ hitelessége, interaktivitás és a célcsoport meghatározása.

Gyakoriság:

Alapvető elvárás lehet akár az önkormányzati, akár a lakossági, illetőleg egyéb partnerek részéről az, hogy az információk keletkezése, illetőleg a már létező információk jelentős arányú tartalmi módosulását követően „belátható időn belül” hozzáférhetőek legyenek.

Információ hitelesség és tartalom:

A szakirodalom szerint az információ hitelességének legfőbb kritériuma – függetlenül a megjelenési formától, adathordozótól és a közreadótól stb. – alapvetően annak hasznosságától, a befogadó számára történő felhasználhatóságától függ. Ennek megfelelően, a gyakoriságra vonatkozóan megfogalmazottak mellett, fokozottan kell érvényesülnie annak a követelménynek is, hogy a partnerek számára releváns információk kerüljenek továbbításra.

Nem kell tehát mindenáron törekedni arra, hogy a hírlevél fő szerkezeti részeiben minden alkalommal legyen tartalom és tényleges információval nem rendelkező közlések megjelentetésére kerüljön sor pusztán azért, hogy ne legyen „üres oldal”.

Interaktivitás:

Ugyancsak fontos szempontnak minősíthető az, hogy az e-hírlevélre, mint az önkormányzati, illetőleg közigazgatási komplex kommunikációs folyamat egyik meghatározó elemére tekintsünk. Ebből az aspektusból felmerül az információ áramlás irányának kérdése is.

Általánosságban rögzíthető az, hogy a kívánt szervezetszerű cél elérését a „kétirányúsítás” technikai és szervezési feltételeinek megteremtése nagymértékben elősegítheti. Ennek megfelelően mindenképpen indokolt biztosítani a lehetőséget az információ címzettjei számára, hogy azonnali és direkt visszacsatolási lehetőséghez jussanak akár általánosságban, akár egy-egy konkrét ügghöz kapcsolódóan. Ezzel biztosítható elsődlegesen:

- a köz-és helyi ügyek iránt fogékony, érdeklődést tanúsító partnerek közérzetének alapvetően pozitív irányba történő befolyásolása;
- a felhasználói igények, elvárások felmérése, nyomon követése;
- a felhasználókkal történő folyamatos párbeszéd biztosítása;
- partnerek bevonása a döntés előkészítésbe, esetleg döntésbe;
- a visszacsatolások tartalmi elemeinek a közszolgáltatások és egyéb helyi közügyek intézésébe történő beépítési lehetősége; stb.

Célcsoport:

Mint bármely kommunikációs tevékenység, illetőleg forma esetében, az e-hírlevéllel kapcsolatosan is fontos és a hatékonyságot alapvetően befolyásoló kérdés a lehetséges felhasználói célcsoportok hatékony behatárolása, csoportosítása. Ez a gyakorlatban mind jelentőségét, mind pedig a munka mennyiségét illetően sokszor aránytalanul nagy terhet jelent, összevetve a bevezetéshez kapcsolódó egyéb előkészítő tevékenységek arányával, a ráfordított erőforrásokhoz viszonyítva.

A fentiek nem szorulnak különösebb bizonyításra, elég, ha csak egy gyors pillantást vetünk a lehetséges célcsoportokra.

Aktív befogadók:

- Intézmények
- Civil szervezetek
- Vállalkozók, gazdasági társaságok
- Helyi politikai „elit” képviselői

Passzív befogadók:

- Kisegítő, vagy közömbös tevékenységet folytatók
- Élethelyzetüknél, stb. fogva perifériális csoportokba tartozók
- Egyéb informális kiscsoportok

A fentiekre tekintettel az a megoldás javasolható a gyakorlatban, hogy a felhasználókkal magukkal kell elvégeztetni ezt a „kvázi besorolást”, oly módon, hogy a felhasználó a

választásának függvényében vagy az egész hírlevelet, vagy annak csak általa megjelölt részeit, tartalmi elemeit kaphassák meg. Erre értelemszerűen a felhasználói regisztráció keretében kerülhetne sor. Ez a megoldás az Internetes marketingben mára mindennapossá vált és alkalmazása részben munkateher csökkentést, részben pedig pontos lehatárolást tesz lehetővé a célcsoportok vonatkozásában.

Összefoglalva: a gyakoriság és hitelesség (tartalom) kérdései pusztán a megrendelő döntésén, elhatározásán és az azokhoz rendelt munka- és igazgatásszervezési intézkedéseken múlnak. Az interaktivitás és a felhasználói regisztráció kérdése azonban már informatikai fejlesztést is igényel. Ez a kivitelezés programozási, technikai, illetőleg üzemeltetési megoldásainak függvényében kétségtelenül egyszeri és vélhetően azt követően folyamatos anyagi kötelezettségvállalást is ró az önkormányzatra (polgármesteri hivatalra), azonban annak megtérülése már viszonylag rövidtávon várható.

E-hírlevél tartalom és minta:

Szerkezeti és tartalmi kérdések:

Az önkormányzati (polgármesteri hivatali - igazgatási) információk felépítése és tartalma akkor helyes és a célnak megfelelő, amennyiben elsődleges kiindulási pontként leképezhető azokból a helyi szervezeti struktúra. A hírlevél szerkezeti felépítésének meghatározásánál tehát erre feltétlenül figyelemmel kell lenni.

A tartalom vonatkozásában ugyanakkor megfontolandó az is, hogy a www.komlo.hu Url-en elérhető honlap lényegében valamennyi információt közli, amely az e-hírlevél tartalmi elemeit képezheti. Ez csak első látásra minősíthető problémának, hiszen a hírlevélforma alkalmazásának nem az általánostól eltérő és bővebb tartalmú információ közlése az alapvető célja, hanem a naprakészség, interaktivitás biztosítása, elősegítése egy új kommunikációs csatornán keresztül. Ezt a tényt figyelembe véve a hírlevél tulajdonképpen mintegy metaadatbázisként (adat-az adatról) fogható fel. Ez a mindennapos szerkesztési és tartalom-előállítási tevékenységre vonatkozóan is kihat, hiszen a hírlevélben legtöbbször elégséges csupán az adott információt leíró, figyelem felhívó funkciót betöltő címek, alcímek és mondatok elhelyezése. Természetesen a honlapon található részletes információra való hivatkozással együtt, ahol a felhasználó az információhoz ténylegesen hozzájuthat.

A fentiek alapján a javasolt hírlevél szerkezet a következő:

- önkormányzat

- kisebbségi önkormányzat
- polgármesteri hivatal
- intézmények
- civil szervezetek
- helyi vállalkozások
- hirdetményi úton történő közlések (Ket. 80. §) és közzéteendő határozatok (Ket. 80/A. §)

E-hírlevél minta:

A hírlevél formai megjelenése csak másodlagosnak tekinthető. Erre is figyelemmel nem tűnik indokoltnak a hírlevél külön erre szakosodott céggel történő megterveztetése. Az alapvető arculati elem (címer) adott, a különböző alkalmazásokban található mintasablonok közül különösebb gond nélkül kiválasztható a megrendelő számára megfelelő. Talán az egyik legközismertebb alkalmazás a Microsoft Office Publisher melynek segítségével elkészítettük egy lehetséges változat első oldalát az alábbiak szerint:



Önkormányzati Hírlevél

I. évfolyam, I. szám

A hírlevél megjelenésének
dátuma

Fontos közlemé- nyek:

- Röviden foglalja össze mondanivalóját.
- Röviden foglalja össze mondanivalóját.
- Röviden foglalja össze mondanivalóját.
- Röviden foglalja össze mondanivalóját.

A tartalomról:

Szövegegység címe	2
Szövegegység címe	2
Szövegegység címe	2
Szövegegység címe	3
Szövegegység címe	4
Szövegegység címe	5
Szövegegység címe	6

Címlapsztori főcíme

Az első számban itt érdemes leírni a hírlevél indításának célját, az ettől várt eredményeket.

A további számokban is működhet ez a felület „Polgármesteri Köszöntő”-ként..



Cikk főcíme

Ez a cikk 75-125 szót tartalmazhat.

A főcím nagyon fontos része a hírlevélnek, ezért oda kell figyelni a kialakítására.

Röviden, de pontosan vissza kell adnia a teljes cikk tartalmát, és fel kell keltenie az olvasók érdeklődését. A főcímet még a cikk megírása előtt célszerű kitalálni, így az segít a

történet fő vonalának megtartásában.

A javasolt alkalmazás használata nem csak hozzáférhetősége, széleskörű elterjedtsége miatt lehet előnyös a felhasználó számára, hanem azért is, mert a segítségével előállított „végtermék” rengeteg, a további felhasználás során esetleg megkövetelt formátumban is elmenthető.

1.2.4 Médiastratégia

Médiastratégiával az Önkormányzat jelenleg nem rendelkezik.

Az önkormányzat kommunikációs stratégiájának egyik alapeleme a közösség kívánalmainak megfelelő tájékoztatáspolitikai kialakítása. Ennek a lényege a folyamatos információszolgáltatás. A kommunikáció kétirányú folyamat: a helyi önkormányzattól a közösség irányába irányul és viszont.

Az önkormányzatnak – saját körülményei ismeretében – magának kell eldöntenie, milyen helyzetekben melyik módszert, eszközt alkalmazza. Egy-egy módszer hatását több eszköz együttes alkalmazása erősítheti, illetve egy-egy eszköz több kommunikációs területre is hatással van/lehet.

Az alkalmazandó médiastratégia elemei az alábbiak lehetnek:

1. Erősíteni kell a képviselők kommunikációs szerepét
 - Demokráciában a választók a képviselőkön keresztül érvényesíthetik érdekeiket
 - A személyi PR jelentősége
2. Hivatali ún. face to face kommunikáció
3. Korszerű informatikai eszközök: internet, intranet, e-mail, honlap, CD, DVD.
4. Lakossági-, civil- és vállalkozói fórumok szervezése
5. Közmeghallgatások
6. Képviselő-testületi városbejárás: ütemterv szerint változó helyszínekkel
7. Önkormányzati rendezvények szervezése: eseményteremtés
8. Nyomtatványok: plakátok, szórólapok, üdvözlőkártyák, köszönőlevelek, meghívók
9. Hivatali (hivatalos) ügyintézés, levelezés

Elvárások:

- Közvetlen, érthető nyelvezet
- Határozott, segítőkész és nem fenyegető
- Kerülje a körülményes, magyartalan megfogalmazásokat
- Udvarias hangvétel

10. Sajtótálalkozók szervezése

11. Sajtómonitoring:

- Sajtófigyelés: az önkormányzat megjelenéseinek gyűjtése és elemzése
- Az önkormányzaton kívüli kommunikáció figyelése
- Az általános és helyi trendek nyomon követése

12. Nemzeti ünnepek és egyéb jeles napok megszervezése

13. Komplex városi kiadványcsalád

14. Prospektusok, naptárak, képeslapok, térképek

15. Várost bemutató könyvek, albumok

16. Tanfolyamok, kisebb konferenciák szervezése

17. Az Utazás szakkiállításon való részvétel

18. A testvérvárosi kapcsolatok ápolása, kiszélesítése

19. Kistérségi lakossági fórum

20. Kapcsolatfelvétel a turisztikai szakmai kiadókkal, városismertető cikkek megjelenése szakmai kézikönyvekben és lapokban

21. Városi tájékozódást elősegítő táblarendszer a város egész területén:

- Utcanévtáblák
- Házzámtáblák
- Irányjelzőtáblák (vállalkozások részére is)
- Térképek elhelyezése

22. Hirdetőfelületek

23. Rádió

24. Helyi TV és képűjság

1.2.5. Az önkormányzati döntések nyilvánosságra hozatala

A képviselőtestületi ülések alapvetően nyilvánosak, azokon bárki szabad akaratából részt vehet. Más kérdés, hogy a gyakorlatban nem nagyon találkozunk olyan állampolgárral, aki tájékozási céllal vesz részt képviselőtestületi ülésen. A nyilvánosság csak a megjelenés jogát biztosítja, de nem ad jogot a felszólalásra, a vitába való bekapcsolódásra. A hallgatóság az ülésen általában csak a részére kijelölt helyen tartózkodhat, és a tanácskozást nem zavarhatja.

A képviselő-testületnek döntéseit kötelezően közzé kell tennie. Ennek jelenleg is alkalmazott módszere a hirdetményi úton történő kifüggesztés, és a megjelenítés a település további kommunikációs csatornáin. Komló Város weboldalán minden testületi ülés jegyzőkönyve, a meghozott határozatok és a kiadott rendeletek megtalálhatók letölthető formátumban.

A hatékony kommunikációhoz azonban az is szükséges, hogy a döntéseket az önkormányzat közérthető formában is közvetítse a lakosság számára.

Javasoljuk, hogy ennek érdekében a képviselő-testület jelöljön ki egy személyt, aki a testületi üléseket követő rövid időn (lehetőleg 1-2, de legfeljebb 15 napon) belül megfelelő formában és módon tájékoztatja a lakosságot, a döntéseket mindenki számára érthető módon közli, ismertetve azok előzményeit és hátterét egyaránt. Erre a célra tökéletesen megfelel a honlap, vagy az írott sajtóban való megjelenése, szükséges azonban egy személy kijelölése a feladatra. Erre valószínűleg az egyébként is hasonló jellegű feladatokat ellátó marketing-ügyintéző lenne a legalkalmasabb.

A képviselői fogadóóra is kiváló alkalom a képviselőtestület döntéseinek kommunikálására. A települési képviselő a lakossági kapcsolatok legmeghatározóbb alanya. Mint választott képviselő a település egészéért vállalt felelősséggel képviseli választóinak érdekeit. Ezért fontos a rendszeres, illetve állandó kapcsolattartás a választókkal, a lakosság különböző társadalmi és önszerveződő közösségeivel.

Ezekon a fogadóórákon a képviselő és az állampolgár személyes találkozására nyílik lehetőség, amely alkalmat ad a különböző kérdések közvetlen megbeszélésére. Ezekről a fogadóórákról a legtöbbször nem készülnek írásos emlékeztetők. A képviselő általában szóban, ritkán írásban válaszol. Az is előfordulhat, hogy az ügyben hivatalos eljárás kezdődik, és így az illető állampolgár ügyében hivatalos válasz születik majd.

Összegzés:

Az Önkormányzat nyilvánossággal kapcsolatos tevékenységét tudatosan, előre lefektetett stratégia mentén célszerű folytatni.

A fentiekben megfogalmazott problémákra megállapításaink és javaslataink alapján önkormányzati médiastratégia megalkotása és a külső kommunikáció eljárási és felelősség rendjének meghatározása lehet a válasz.

Az 1. sz. mellékletben ehhez kívánunk segítséget nyújtani.

2. Partnerek intézményesített bevonása a döntéshozatalba

Mára már Magyarországon is felismert és elismert tényé vált, hogy az 1990-es években a rendszerváltással együtt járó politikai, gazdasági és más környezeti feltételek hatására visszavonhatatlanul kialakult és erősödik a civil társadalom. Nagyon jelentős a szervezetek számszerű növekedése, a Központi Statisztikai Hivatal (továbbiakban KSH) szerint 47 ezer működő civil szervezet van jelenleg Magyarországon. "Intézményesült" közösségek sokasága teremt lehetőséget a teljesebb emberi élethez. Ezek a szervezetek már napjaink megkerülhetetlen tényezői, a demokratikus Magyarország fontos garanciái.

A civil szervezetek részt vállalnak a társadalompolitika formálásában, a közszolgáltatások többszektorúságának biztosításában, a gazdasági súlyuk, jelentőségük is növekszik, de talán legfontosabb a "társadalomlélektani" szerepük: a jótékonyág, az önkéntesség, az öntevékenység, a mások iránt érzett felelősség, a szolidaritás olyan tulajdonságok és képességek, amelyek kiteljesedéséhez a civil közösségek adják a legtermészetesebb keretet.

A civil szektor jelentősége:

Általánosságban igaz, hogy három területen mutatkozik meg a jelentőségük:

- a) a szektor társadalmi jelentősége: a társadalmi-kulturális élet fontos alkotóelemei;
- b) a szektor politikai jelentősége: jelentős politikai szerepet töltenek be azáltal, hogy erősítik, "ébren tartják" az állampolgári tudatot, valamint a demokrácia fejlődését;
- c) a szektor gazdasági jelentősége: tárgyi, anyagi eszközök felett rendelkezik és jelentős emberi erőforrásokat mozgósít, alkalmazottai és önkéntesei révén.

A civil szférára vonatkozó jövőkép kialakítása szerves része a városi jövőképnek. A cél egy jól működő, kölcsönös érdekeken alapuló partneri viszony és bizalom az Önkormányzat és a civil szervezetek között. A civil társadalom színvonalas fejlesztése a városban, amely által a lakosság életminősége és a város versenyképessége javul.

2.1. Civil kapcsolatok jelenlegi helyzetképe

Komló Város közigazgatási területén megközelítőleg hetven civil szervezet működik napjainkban. Ezek közül a legtöbb egyesületi, illetve alapítványi formában működik. A Város nagyságrendjéhez képest már maga az említett szám is elég jelentősnek minősíthető és akkor még nem is említettük a teljesen informálisan működő, illetőleg létező egyéb, jellemzően kisebb társaságokat, sokszor csak alkalmi csoportosulásokat, az un. „kiscsoportokat”.

Komlón 2007 óta működik a „Civil vezetők fóruma”, mely az Önkormányzattal szoros együttműködésben szervezi a civil életet, lehetőséget biztosít arra, hogy a civil szervezetek megismerjék egymás munkáját, közös rendezvényeken vegyenek részt, stb.

Fontos vívmánya, hogy az önkormányzati támogatásokhoz kapcsolódóan a pályázati feltételekről tájékoztatót dolgozott ki a résztvevő szervezetek számára.

A fórum, valamint az önkormányzat rendszeres kapcsolatot tart fenn a kezdeményezésbe bekapcsolódó alábbi szervezetekkel:

Alapítványok

1. Iskolafejlesztési Alapítvány
2. Pedagógus Kamarakórusért Alapítvány
3. Hosszúhetény Fejlődéséért Alapítvány
4. Szent Kinga Caritas Alapítvány

Egyesületek

5. Komlói Honismereti és Városszépítő Egyesület
6. Komlóért Egyesület
7. Komló-Szilvási Sportaerobik Egyesület
8. DÖKE Diák- és Öntevékeny Körök Egyesülete
9. Pöndöly Néptánc és Hagyományőrző Egyesület
10. Nagycsaládosok Komlói Egyesülete
11. Komlói Bányász Horgászegyesület
12. Komlói Polgárőr Egyesület

13. Mozgáskorlátozottak Baranya Megyei Egyesülete Komlói Csoportja
14. Nyugdíjas Egyesület
15. Nyugdíjas Könyvbarát Kör Egyesület
16. Baranyai Vakok és Gyengénlátók Sportegyesülete
17. Körtvélyesért Egyesület
18. Légúti Betegek Egyesülete
19. Mecsekjánosieért Egyesület
20. Komló-Valpovo Baráti Társaság Egyesület
21. Komló-Mecsekfalu Térsége Lovas Sport Egyesület
22. Hétdomb Természetbarát Egyesület
23. Montana Szabadidő Sport Egyesület
24. Komlói Góliát Utánpótlás Egyesület
25. Hélix Sport Egyesület
26. T20 Darts Club Egyesület
27. Női Kézilabda Egyesület
28. Komló Petanque Club Sport Egyesület
29. Komló ILCO Egyesület
30. Komlói Hétdomb Íjász és Hagyományörző Közhasznú Sportegyesület
31. Nők a hétköznapokban Egyesület
32. Orvosklub Egyesület
33. Komlói Rally Sport Egyesület
34. Karbon Kör Egyesület
35. Komlói Teremlabdarúgó Egyesület
36. Fekete Hagyományörző Egyesület
37. Nagycsaládosok Komlói Egyesülete
38. Komlói Lövészegyesület
39. Országos Magyar Méhészeti Egyesület Komlói Szervezete

Egyéb szervezetek

40. Új Nap Klub
41. Belvárosi Nőklub
42. DIABETESZ Klub
43. Polgári Kör

44. Magyar Vöröskereszt Komlói Szervezete
45. Gesztenyési Asszonyklub
46. Villa Complov Sport Club
47. Komlói Díszítőművészeti Műhely
48. Őszirózsa Táncsoport

Megközelítőleg tehát 50 szervezettel valósul meg a rendszeres kapcsolattartás, a többi civil szerveződés nem jut igazán sem az önkormányzattal kapcsolatos információk birtokába, sem az önkormányzat által biztosított lehetőségekhez. Célszerű lenne ezt a kört is bevonni a tevékenységbe. Természetesen ezen szervezetek számára is nyitott a lehetőség, hogy felvegyék a kapcsolatot az önkormányzattal, vagy a már kialakult szerveződésekkel, ugyanakkor az önkormányzatnak nem érdemes erre tétlenül várni.

A kapcsolatfelvétel legegyszerűbb módja az, ha a civil szervezeteket, társadalmi csoportosulásokat az önkormányzat egy kérdőív formájában keresi meg. A kérdőív adatainak feldolgozásával pontosabb képet kaphat a civil kapcsolatokat jellemző problémákról, nehézségekről, a fejlesztendő területekről. Ennek alapján már könnyebben alakítható a kapcsolat az igényekhez közelítve.

A 2. sz. mellékletben javaslatot teszünk egy ilyen „társadalmi kérdőívre”.

Komlón jelenleg megközelítőleg ezerhatszáz gazdasági társaság, illetve egyéni vállalkozó működik. A helyi székhelyű, illetőleg telephelyű vállalkozások számossága eleve determinálja azt, hogy ezen körrel történő rendszeres és érdemi kapcsolattartás szabályozott keretek között történjen. Nem is szükséges különösebben vizsgálgatni abban a tekintetben, hogy az önkormányzati bevételek, illetőleg a foglalkoztatás, infrastruktúra stb. szempontjából milyen jelentőséggel bírnak. Bizton állítható, hogy szerepük meghatározó.

Mindezekre tekintettel a továbbiakban mikor a 'civil' jelző használatára kerül sor, ez alatt a vállalkozások is értendők, természetesen értelemszerűen érvényesítve eltérő sajátosságait.

Az adatgyűjtésbe bevont szervezeti egységek vezetőitől kapott információk szerint az alábbi kép vázolható fel a jelenlegi helyzetről:

- A kérdezetteknek nincsen tudomása olyan belső szabályzatról, utasításról, amely a civil szférával való kapcsolattartás módját határozná meg.

- Hosszabb távú „általános” együttműködési megállapodás a civil szféra egyik szereplőjével sincs. Jellemző módon egy-egy konkrét programra, vagy pl. egy-egy pályázat kapcsán kötnek szerződést.
- A civil szervezetekkel való kapcsolattartás nem formalizált, ad-hoc jellegű, kihasználva a helyi sajátosságokat.
- A kapcsolattartást ugyanakkor nagyban segíti, hogy a Hivatalban marketing-ügyintéző munkakörben egy munkatárs kizárólag a külső kommunikációval és az önkormányzat kapcsolatrendszerével foglalkozik.
A munkaköri leírás minden ezzel kapcsolatos tevékenységre kiterjed, teljes körűen tartalmazza a civil szervezetekkel való kapcsolattartás feladatait.
- A képviselőtestület ülésein az alapítványok, egyesületek vezetői rendszeresen beszámolnak szervezetük működéséről, az elért eredményekről, a felhasznált támogatásról. Ezen kívül több képviselő is tagja ezeknek a civil szervezeteknek.
- Mindenképpen fontos megemlíteni, hogy az Önkormányzat weboldalán külön felület biztosított a civil szervezetek számára, közülük jó-néhányan élnek is ezzel a lehetőséggel és elérhetőségeiket megjelentetik az oldalon.
A honlapon rendszeres tájékoztatás jelenik meg az aktuális civil rendezvényekről.

Nem csak Komlón, de – főleg Európai Uniós tagságunk következtében - bárhol az országban napjainkra felértékelődik a civil szervezetek működése, a velük kapcsolatos intézményes együttműködés. Tapasztalati tény, hogy az önkormányzati intézményeken kívüli erőforrások bevonása a közfeladatok megoldásába egyrésztől lehetőség, másrészt a mai közgazdasági helyzetben egyre inkább kényszerként jelentkezik. Ez magát a hivatalt is új működési módszerek és megoldások alkalmazására kell, hogy sarkallja.

A gyakorlatban sok helyen már bebizonyosodott, hogy az együttműködés mindkét fél – az önkormányzatok és a civil szféra – számára kölcsönös előnyöket hordoz. Az önkormányzatoknál például feltétlenül előny, hogy a civil szervezetek feladatellátásba való bevonásával csökkenteni tudják költségeiket, egyben a szakmai minőséget és a

forrásfelhasználást ellenőrzésük alatt tarthatják. Az együttműködésnek köszönhetően ugyanakkor jelzést kapnak a helyi társadalom aktuális problémáiról, elképzeléseiről, így megnő az esélyük arra, hogy a lakosság által jobban elfogadott, a többség akaratával egyező célokat preferáljanak.

A másik oldalról, a civil szervezetek is profitálnak a kapcsolatból: biztosítani tudják az önfenntartásukhoz szükséges stabilitást, az anyagi és egzisztenciális biztonságot a szervezet tagjai és esetleges alkalmazottai számára. Nem elhanyagolható ezzel párhuzamosan érdekérvényesítő szerepük növekedése és az, hogy a lakosságot közvetlenül érintő döntésekbe beleszólást nyernek, intézményesített keretek között.

Komlón a korábban már említettek szerint van együttműködés egyes civil szervezetek és az önkormányzat között, habár a „Civil vezetők fóruma” elsősorban nem erre szolgál; sokkal inkább a civilek egymás közötti kapcsolataira koncentrál.

Ez a fórum hivatalosan nem az Önkormányzat szervezésében valósul meg, bár a hivatal jelentős segítségével, támogatásával működik (helyszín biztosítása, marketing ügyintéző segítsége a szervezési kérdésekben, stb.).

Ezzel párhuzamosan a vállalkozókkal való kapcsolattartásra is egyre nagyobb figyelmet fordít az Önkormányzat: a közelmúltban és a közeljövőben is több vállalkozói fórumot szerveznek.

Szükség lenne ugyanakkor egy olyan rendszer kialakítására, amely bevonja a Komlón működő összes civil szervezetet és vállalkozást az önkormányzati döntéshozatalba.

Ennek mindenekelőtt a következő három kérdésben kell különböznie a jelenlegi kezdeményezésektől:

1. Egyértelműen az Önkormányzatnak kell kialakítania és szerveznie a fórumot.
2. A fórum működése rendszeres és szabályozott kell, hogy legyen.
3. Nem csak tájékoztatásra kell irányulnia, hanem lehetőséget kell biztosítani a résztvevők véleményformálására is.

Kissé részletesebben: a civil és vállalkozói szférával való együttműködés lehetőségeinek kialakítása az alábbi célok érdekében történik:

Vertikális célok

- a) a szervezetek működésének stabilizálása, a hatékonyabb működés elősegítése
- b) a szervezetek bevonása közfeladatok ellátásába (közös szükséglet-feltárás, szerződés kiejánlás, közös pályázati részvétel),
- c) a szervezetek egymás közötti együttműködésének erősítése (információ-áramlás, rendezvények programok, nyilvánosság),
- d) az Önkormányzat és a civil szektor kapcsolatainak intézményesítése (az önkormányzati rendeletek átalakítása, bevonás a döntés-előkészítő munkába, a fórumok működésének pénzügyi fedezete),

Horizontális célok

- a) környezetvédelmi, városfejlesztési feladatok, városszépítési feladatok (természetvédelem, hulladékgazdálkodás, vízkészlet védelem),
- b) szociális terület fejlesztése,
- c) kulturális szabadidős szolgáltatások fejlesztése (alkohol és drogmentes szórakozóhelyek, ifjúsági közélet-fejlesztés, adományozói kultúrafejlesztés),
- d) egészségmegőrzés, fogyatékos rehabilitáció fejlesztés, valamint szabadidősport-tevékenység fejlesztése,
- e) esélyegyenlőség megteremtésével kapcsolatos feladatok,
- f) a társadalmi kirekesztődés megakadályozásával kapcsolatos fejlesztések,
- g) turizmus, idegenforgalom fejlesztése

2.2. Kapcsolattartási eljárásrend

Megállapítható, hogy a kommunikációs gyakorlat jelenlegi formájában nem teljesen kielégítő, bizonyos esetekben aránytalanságokat mutat, amely az információkhoz történő hozzáférés szempontjából különbségeket, egyenlőtlenségeket eredményez.

Fontos kihangsúlyozni azt is, hogy a jelenlegi helyzetben – tehát intézményesített, formalizált keretek hiányában – a helyi közpolitikai ciklus (lásd a 4. sz. mellékletben) több eleme is

szükségszerűen csorbát szenved. Ennek bizonyítására különösebben nem is érdemes energiát áldozni, csak példálózva: alternatívák felkutatása, egyeztetés, konzultáció, stb.

A fent említett szervezett keretek között történő rendszeres kapcsolattartásra jó megoldásnak tűnik a többcélú kistérségi társulások mellett működő „civil fórumok” analógiájára rendszeresített rendezvények keretében esetleg „Komlói Civil- és Vállalkozói Fórum” vagy egyéb tetszőleges elnevezéssel lehetőséget biztosítani a két-, három, vagy akár négyoldalú tárgyalásokra. Ez megfelelően szabályozott és rendszerszerszerű kereteket biztosíthatna a célok meghatározásához, információk cseréjéhez, az érdekek ütköztetéséhez stb.

Természetesen ez a megoldás – támogató döntés esetén – szabályozási kérdéseket is felvet, amelyek rendezhetőek akár a Szervezeti és Működési Szabályzatban, annak mellékletében vagy akár önálló formában is. A szabályozás tartalmának ki kell terjednie többek között a résztvevők meghatározására, a gyakoriság kérdésére, a lebonyolítás technikai jellegű előírásaira, az esetleges kötelező napirendekre stb.

A 3. sz. mellékletben található minta eljárás-rend egy javaslat erre a szabályozásra.

2.3. További javaslatok

A vállalkozói szféra tekintetében elképzelhető olyan megoldás, amely a településen székhellyel, telephellyel rendelkező vállalkozások tulajdonosainak, vezetőinek intézményesített bevonását erősítené a vállalkozásokat elsődlegesen érintő önkormányzati döntések előkészítésébe, erősítendő azok elfogadottságát. Mindez megvalósítható akár egy **zárt levelező rendszer** használatának bevezetésével, akár a honlapon a célcsoport számára **jelszóval védett felület** létrehozásával.

Természetesen ezt a megoldást csak a tényleges tartalommal történő kitöltés és folyamatos működtetés feltételeinek megteremtése mellett szabad bevezetni ezzel is elősegítve a felhasználókban a partnerség érzetét.

3. Szervezeti és Informatikai megoldások a hálózatok létrehozására, illetve a hálózatokon nyugvó működési mód elterjesztésére

3.1. A felmérés eredményei

Hardver és szoftver ellátottság a Hivatalban

Komló város Polgármesteri Hivatalának informatikai ellátottsága tekintetében az alábbiak állapíthatók meg:

- Minden ügyintéző rendelkezik számítógéppel.
- Az interjúk tapasztalatai szerint a Hivatal munkatársai a számítógépes ellátottságot nem teljesen találják kielégítőnek. Az elavult gépek cseréje egyelőre nem a kellő ütemben zajlik.
- A szoftveres ellátottságot megfelelőnek ítélik a munkatársak, valamint az új programok használatához szükséges képzésekkel, betanítással is általában elégedettek.
- Minden irodában található nyomtató, fénymásoló.
- A számítógépek hálózatban működnek, ezt minden munkatárs eléri. A hálózathoz való hozzáférés a jogosultsági szinttől függ, általában az adott munkatárs csak a saját irodájának dokumentumaihoz fér hozzá.
Egy ideiglenes mappában ugyanakkor megosztják az olyan elkészült dokumentumokat, amelyekre vélhetően más iroda dolgozóinak is szüksége lesz, illetve közös munka esetén, így ezek a dokumentumok bárki számára elérhetők.
- Belső levelezés működik a hivatalban.

A Hivatal hatékonyságát informatikai fejlesztésekkel igen nagy mértékben lehet növelni.

A jelenlegi informatikai rendszert megfelelőnek találtuk, ugyanakkor vannak még lehetőségek, amelyek bevezetésével még jobb eredmények, a hivatali munka könnyítése és gyorsítása érhető el.

Ezeket a lehetőségeket az alábbi akciótervben foglaltuk össze:

2.1. Akcióterv a Hivatal informatikai fejlesztésére

2.1.1. Dokumentumkezelés

Jelenleg a Hivatal az elektronikus dokumentumok tárolására ún. fájl szervereket használ (windows intéző funkcióval elérhető hálózati könyvtárak). Ezek olyan központilag menedzselte rendszerek, amelyek például jogosultság kezeléssel, időszaki mentésekkel biztosítják az információ elérést és szakszerű tárolást. A rendszerben keresni a mappa struktúra és a fájl név alapján lehet. Windows-os alkalmazásokban az egyes dokumentumhoz ún. metaadatok rögzíthetőek (tulajdonság fül), de ezek keresése nem megoldott. Az egyes dokumentumokhoz mappa szintű hozzáférési jogok állíthatóak.

A fájl szerveres dokumentumtárolásnak azonban vannak korlátai is. Ilyenek például a dokumentum szintű jogosultság beállítási lehetőségek, dokumentum kereshetőségek, változáskezelések. Adminisztrációs szabályozással ezeknek a korlátoknak egy része feloldható, de ebben az esetben mindig várhatóak emberi hibák a működésben.

A dokumentumkezelés során lehetőség van különböző dokumentumkezelő megoldások alkalmazására is. Ilyenek például – a teljesség igénye nélkül - a Docushare, Domino.doc, Sharepoint rendszerek. Ezek olyan alkalmazások, amelyek saját adatbázisban tárolják a különböző formátumú dokumentumokat és az alapstruktúrán (mappákon) túl lehetővé teszik a dokumentumok különböző metaadatok szerinti kereshetőségét. A kereshetőség mellett lehetőség van különböző sablonok alkalmazására, a dokumentum változásainak nyomon követésére, az utolsó érvényes változat tárolására. Ezen túl lehetőség van a rendszerekben különböző munkafolyamatok beállítására és ezen keresztül a csoportmunka támogatására.

A dokumentumkezelő rendszerek bevezetésével közvetlen költségmegtakarítás nem érhető el. A bevezetésének gyakorlati haszna a munkaszínvonal javulása. Az előnyök mellett hátrányként jelentkezik a beruházási költség, valamint a munkatársi szinten megnövekedő adminisztrációs teher. Mindezeket figyelembe véve **hosszútávon javasoljuk a dokumentumtárolási mód változtatását dokumentumkezelő rendszer bevezetésével.**

2.1.2. Információs rendszer

Az információbiztosítással kapcsolatban két területen kerültek megfogalmazásra az elvárások. Az egyik terület a dokumentumkezelési folyamathoz kapcsolódó információk köre. Ezek jellemzően különböző folyamat mutatókhoz kapcsolódó információk. Ilyenek például az

- átfutási időre
- összes ügyszámra
- nyitott feladatokra
- ügyintézői terhelésre vonatkozó információk

Az információbiztosítással kapcsolatos másik terület a pályázatkezeléshez és projektmenedzsmenthez kapcsolódó információk teljes köre. Ebben az esetben cél a folyamatműködésén túl a teljes rendszer működését jellemző információk egységes keretrendszerben történő bemutatása. Ilyen információ például a felkészítő jelentés adattartalma. Ezeknek az információknak közös jellemzője, hogy a részinformációk különböző forrásokból (tartalmilag és technikailag) származnak és valamilyen rendező elv alapján kerülnek összesítésre.

A vezetői információs rendszer kialakításával kapcsolatban javasoljuk külön projekt elindítását, amely a Hivatal teljes működéséhez kapcsolódó tervezési-beszámolási funkciók felmérésére alapozva képes megfelelő javaslatot tenni egy korszerű információs rendszerre vonatkozóan.

2.1.3. Folyamatokkal kapcsolatos javaslatok

Az e-közigazgatás megvalósításának egyik fontos lépése a digitalizálás. Az alábbiakban ennek lehetőségeit mutatjuk be.

Érkeztetés, digitalizálás

Jelenleg az érkeztetés és iktatási feladat egy lépésben történik meg a szervezeten belül. A digitalizálás bevezetése esetében érdemes azonban a feladatokat szétválasztani. Ennek

eredményeképpen az iktatási feladatokat ellátó munkatársak érdemben tudnak az iktatással foglalkozni és többletterhelés nélkül a tudják a bővített metaadatkört rögzíteni.

a) Papír alapú dokumentumok iktatás, digitalizálása:

Módszertanilag az alábbiak szerint történhet az iktatás, digitalizálás:

- Iktatás és szkennelés egy lépésben
Ennek során az irat vagy dokumentum azonosítása és digitalizálása egy lépésben történik. Az iktatás során berögzítésre kerülnek az azonosító adatok és utána megtörténik a dokumentum szkennelése.
Ezt a módszer alapvetően kisebb mennyiségű dokumentumok, illetve bizalmas információk esetén célszerű alkalmazni.
- Iktatás és szkennelés külön lépésben
Az irat iktatása és digitalizálása külön munkafázisokban történik. Az iktatás a "papír" alapján történik, majd ezután a szkenneléssel foglalkozó munkatárs hozzárendeli az elektronikus iratot az adott iktatási számhoz.
Ezt a módszert nagyobb adatmennyiségeknél használják.
- Technikailag további opciót jelent a kötegelt szkennelés, de a Hivatalban megjelenő napi terhelésre ezt nem tartjuk indokoltnak.

A fentiek alapján javasoljuk az iktatás és az érkeztetés/szkennelés külön lépésben történő kezelését. A folyamat végrehajtása során az iktatás papír alapú dokumentumról történik és ez után történik meg a dokumentum digitalizálása. A feladatkiosztás előtt a vezető már az iktatási metaadatokkal és az elektronikus dokumentummal találkozik.

b) E-mailek érkeztetése, iktatása

E-mailek esetén külön érkeztetési funkció nincs. Itt a technológia támogatás miatt a dokumentum eleve digitalizáltan érkezik és csak az iktatási feladatokkal kell foglalkozni. A konkrét feladatok értelmezéséhez érdemes megkülönböztetni a bejövő és kimenő forgalmat.

Bejövő e-mailek esetén célszerű egy iktatási célú e-mail címet létrehozni és az ide érkező e-maileket iktatni.

Kimenő, illetve az előzőtől eltérő e-mail címre érkező e-mailek esetén a levelet továbbítani szükséges a dedikált e-mail címre ahonnan az iktatás megtörténhet.

c) Faxok érkeztetése, iktatása

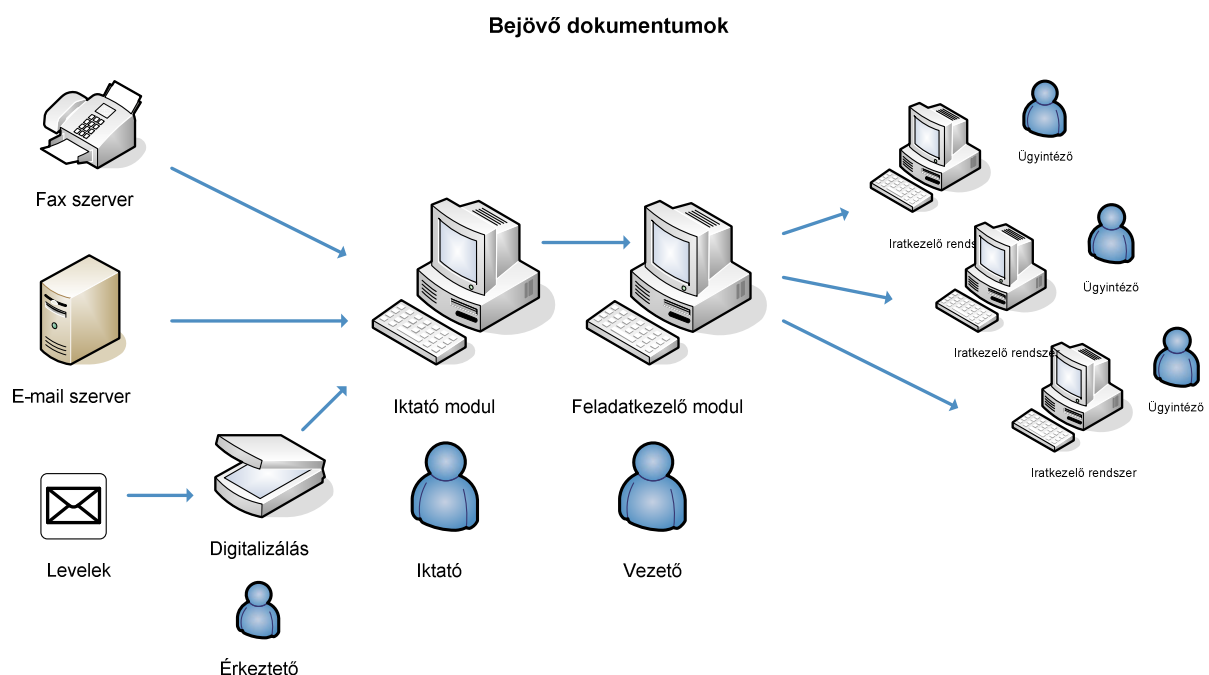
A faxok kezelésére egy lehetséges megoldás a faxszerver alkalmazása. A beérkező és kimenő dokumentumokat a faxszerver egy meghatározott helyen tárolja, amit a dokumentumkezelő rendszer figyel és érkezteti a dokumentumot. Ebben az esetben tehát nincs szükség külön szkennelésre.

d) Szignálás, feladatkiosztás

Jelenleg papíralapon történik a bejövő levelek szignálása. Lehetőség van ennek kiváltására és elektronikus útra terelésére.

Így a vezető elé már csak az iktatási alapadatokat tartalmazó, digitalizált dokumentum érkezik. Ezt átnézve különböző gördülő menük alkalmazásával dokumentumonként néhány másodperc alatt elvégezhető a szignálás, a kiadott feladat értelmezése.

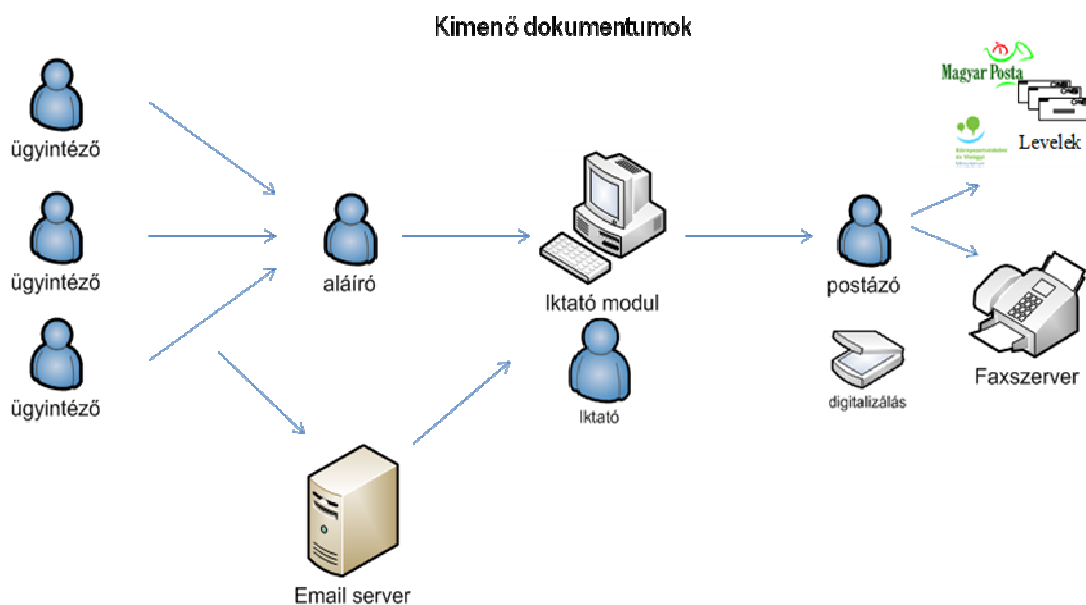
Az alábbi ábra összefoglalva mutatja be a javasolt integrált rendszer működését.



Bejövő dokumentumok több csatornán keresztül érkehetnek. A faxon és e-mailben érkező iktatandó dokumentumok digitalizálva kerülnek a rendszerbe. A faxszerveren keresztül a beérkező fax automatikusan kerül a rendszerbe. Az iktató feladata az elektronikus dokumentum alapján az iktatás végrehajtása. E-mail esetén a folyamat hasonló. A beérkező e-mailek vagy a Hivatal által kijelölt dedikált e-mail címre érkeznek vagy az ügyintéző által kerülnek továbbításra. A papír alapon érkező dokumentumok (Posta és hivatali forrásból) digitalizálása megtörténik az érkeztetés során, azaz az elektronikus dokumentum bekerül a rendszerbe. Ez után történik meg az iktatás. Az iktatás során az iktató megadja a szükséges metaadatokat és továbbítja szignálásra az iratot. A következő lépésben a szignáló (vezető) a beérkezett irat értelmezése után kiadja az iratot ügyintézésre a határidő és az elvégzendő feladat megjelölésével.

A kiadott feladat alapján az ügyintéző végrehajtja a feladatot és annak befejezése után lezárja a feladat végrehajtását.

Kimenő levél esetén ellentétes a folyamat.



Az ügyintéző elkészíti a szükséges dokumentumot és továbbítja aláírásra. Az aláírt dokumentum átkerül iktatásra és digitalizálásra. A digitalizált dokumentum ezután kerül postázásra. Csatolt dokumentumok esetén a kinyomtatott dokumentum elektronikus változatát kell csatolni a rendszerbe.

Kimenő e-mail esetén cc-ben kell a levelet az iktatásra dedikált e-mail címre elküldeni.

Mellékletek

1. Médiastratégia és a külső kommunikáció eljárásrendje
2. Társadalmi kérdőív
3. Komlói Civil- és Vállalkozói Fórum eljárásrendje
4. Közpolitikai ciklus

1. sz. melléklet (médiastratégia és a külső kommunikáció eljárásrendje)

**Komló Város Önkormányzatának
Polgármesteri Hivatala**

**MÉDIASTRATÉGIA
ÉS A KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ ELJÁRÁSRENDJE**

Komló, 2011.

A médiastratégia alapja:

A magas fokú társadalmi nyilvánosság megteremtése: A közérdekű információk önkormányzat által történő hozzáférhető közzététele mindenki számára.

A médiastratégia célja:

A városlakók, az önkormányzat és környezete kölcsönös előnyökön alapuló kapcsolatainak alakítása; a megértés, az összhang és a pozitív viselkedés elérése, illetve fenntartása a városlakók, a városban élő kisebbségek, a civil szféra és más társadalmi és gazdasági csoportosulások körében, amelyektől küldetése teljesítésében az Önkormányzat függ.

1. Közvetlen kommunikáció a lakossággal

A Polgármesteri Hivatal minden munkatársa köteles a munkaköri leírásában meghatározottak szerint tájékoztatni a hozzá forduló ügyfeleket.¹ Amennyiben a kérdésben nem tud információval szolgálni, az ügyfelet az illetékes kollégához kell irányítani.

Az ügyfelekkel való közvetlen kommunikáció során a munkatársaknak törekedni kell arra, hogy a lehető legszélesebb körben átadják az információkat.

2. Sajtó irányába történő kommunikáció

- Sajtótájékoztató

Nagy jelentőségű döntések esetén, a polgármester sajtótájékoztatót hívhat össze, szükség esetén bevonva annak lebonyolításába a téma szerint érintett tisztségviselőt, irodavezetőt és/vagy az érintett szakbizottság elnökét, avagy eseti szakértőt.

Feladatok:

¹ Annak érdekében hogy a tájékoztatás megfelelő legyen, felül kell vizsgálni a jelenleg hatályban lévő munkaköri leírásokat. Ennek során a túlzottan megszorító fogalmazás helyett érdemes tágabb körben feladattá tenni az ügyfelek tájékoztatását. Ügyelni kell arra, hogy minden munkatárs munkaköri leírásában szerepeljen az ügyfelekkel való kommunikációra vonatkozó feladat (kivéve, ahol ez nem értelmezhető).

- a meghívandó sajtó-képviselők kiválasztása (sajtólista)
- a sajtóanyag összeállítása
- a sajtótájékoztató időpontjának kijelölése
- a sajtótájékoztató helyszínének kijelölése
- meghívók kiküldése
- a sajtótájékoztatókról – az érintettek egyetértésével – hangfelvételt kell készíteni

Felelős: Marketing-ügyintéző

Megjegyzés: A polgármesterrel kellő időben ismertetni kell a sajtólistát és a sajtóanyagot, hogy véleményezhesse azokat.

- **Országos jelentőségű események**

Az országos érdeklődésre számot tartó ügyekről, döntésekről a Polgármester vagy az általa megbízott személy tájékoztatja az MTI-t és a nagyobb napilapokat, televíziókat.

Feladatok:

- Sajtóanyag összeállítása
- Sajtóanyag eljuttatása a médiához

Felelős: Marketing-ügyintéző

Megjegyzés: A polgármesterrel kellő időben ismertetni kell a sajtóanyagot, hogy véleményezhesse azt.

- **Helyi ügyek**

Helyi ügyekről, valamint Komló város életét érintő minden fontos ügyben a Komlói Kirakat önkormányzati rovata tájékoztatja a lakosságot.

Feladatok:

- kapcsolattartás az újság szerkesztőségével
- önkormányzati feladatot, működést érintő információs anyagok, cikkek elkészítésének koordinálása
- Sajtóanyag összeállítása
- Sajtóanyag eljuttatása a lap szerkesztőségéhez

Felelős: Marketing-ügyintéző

Határidő: lapzárta előtt legkésőbb 3 nappal

3. **Weboldal (www.komlo.hu)**

A honlapon közzé kell tenni az elektronikus információszabadságról szóló 2005. évi XC. törvény mellékletében szereplő általános közzétételi listában meghatározott adatokat.

Ezen kívül a honlap további fontos információk, hirdetések, tájékoztatók elhelyezésére szolgál, az önkormányzat által meghatározott körben.

Feladatok:

1. Feladatkörhöz tartozó adatok változásának folyamatos figyelemmel kísérése, változás esetén a honlapon szereplő tartalomnak megfelelően az új adatokkal kiegészített anyag elkészítése.

Felelős: Komló Város Polgármesteri Hivatala Jegyzőjének az önkormányzat honlapja üzemeltetésével kapcsolatos feladatok ellátásáról szóló 3/2010. (VI.22.) sz. intézkedésében megjelölt munkatárs

Határidő: az adat megváltozásától számított 15 napon belül

2. Honlapon elhelyezett tartalmak ellenőrzése.

Felelős: Komló Város Polgármesteri Hivatala Jegyzőjének az önkormányzat honlapja üzemeltetésével kapcsolatos feladatok ellátásáról szóló 3/2010. (VI.22.) sz. intézkedésében megjelölt munkatárs

Határidő: rendszeresen, havonta

3. Adatok, információs anyagok megjelenítése a honlapon

Felelős: Arnold Andrea informatikus

Határidő: az anyagok kézhezvételétől számított 3 napon belül.

4. Új honlap-tartalmak meghatározása.

A hetente tartott vezetői értekezleteken napirendként kell szerepeljen a honlap tartalmával kapcsolatos felvetések megvitatása.

Új tartalom meghatározása esetén emlékeztető készül.

Felelős: Jegyző

5. További adatok szolgáltatására vonatkozó lakossági igények felmérése

Felelős: Marketing-ügyintéző

Határidő: minden év január 31.²

4. Hegyhát Média Kft. televízió adása

A városi televízió élő adásban közvetíti a Képviselő-testület üléseit.

Feladatok:

- kapcsolattartás a televízió munkatársaival
- javaslatok kidolgozása új műsorokra
- információs anyagok elkészítése a képújításban való megjelenítésre
- technikai feltételek biztosítása

Felelős: Marketing-ügyintéző

² A megelőző év tapasztalatainak összegzése a feladat. Ehhez szükséges, hogy az ügyintézők dokumentálják az olyan megkereséseket, amelyek a honlapon nem elérhető információk kérésére irányulnak. Ezen kívül lehetséges a honlapon elhelyezett kérdőívvel történő adatgyűjtés is.

2. sz. melléklet (társadalmi kérdőív)

Komló Város Önkormányzata és a civil szervezetek kapcsolata

Komló Város Önkormányzata célul tűzte ki, hogy a városban, a városért működő minden civil szervezettel és társadalmi csoportosulással szorosabb együttműködést alakít ki. Kérjük, segítse célunk megvalósítását azzal, hogy válaszol az alábbi néhány kérdésre. Köszönjük!

Társadalmi/egyházi/civil szervezet neve:

Székhelye:

1) Az önkormányzattal való kapcsolat területei: (többet is megjelölhet)

együttműködés helyi programok szervezésében; ezek:

közreműködés az önkormányzat fejlesztési tervei

a) előkészítésében

b) megszervezésében

c) végrehajtás társadalmi ellenőrzésében

részvétel a képviselő-testület ülésein

javaslatok kidolgozása az önkormányzat számára az alábbi területeken:

egyéb, éspedig:

nincs kapcsolat (ebben az esetben szíveskedjen a 6. Pontban megtenni javaslatait)

2) A kapcsolattartás eszközei: (többet is megjelölhet)

testületi (bizottsági) üléseken részvétel

esetenként a polgármester felkeresése

a hivatal esetenkénti felkeresése

az önkormányzat honlapján keresztül

egyéb módon:

3) Megítélése szerint az önkormányzat szerveivel való kapcsolat:

elfogadhatatlan
megfelelő
kiváló

4) Az önkormányzat a javaslataikat

általában elfogadja
általában nem fogadja el
esetenként elfogadja
nem foglalkozik vele

5) Milyen problémákat lát az önkormányzattal való kapcsolatban?

6) Mit javítana az önkormányzat civil kapcsolataiban?

KOMLÓI CIVIL ÉS VÁLLALKOZÓI FÓRUM

ELJÁRÁSI RENDJE

Komló Város Önkormányzata a helyi közpolitikai tevékenység keretében, a helyi önkormányzati döntések előkészítése és megalapozottsága, továbbá az önkormányzati feladatok ellátási színvonalának javítása érdekében, a helyi konzultatív mechanizmus kiteljesítése keretében civil és vállalkozói egyeztető fórumot – a továbbiakban Fórum – működtet.

A fórum a polgármester véleményező, javaslattevő szerve, melynek delegált tisztségviselője tanácskozási joggal részt vesz a képviselőtestület ülésein.

I. Általános rendelkezések

A fórum célja

1. A fórum célja, hogy biztosítsa a társadalmi szervezetek és vállalkozások részvételét a helyi önkormányzati döntések előkészítésében, megalapozásában. A tagok érdekeik hatékonyabb érvényesítése érdekében álláspontjukat a fórum keretében egyeztetik, javaslatokat fogalmaznak meg és véleményezik a polgármester által rendelkezésre bocsátott önkormányzati döntések tervezeteit, előkészítő anyagait.

Alapelvek

2. Az alapelvek, amelyek alapján az együttműködés megvalósul:
 - a) a közös érdekek,
 - b) a közös értékek felismerése,
 - c) kölcsönös tisztelet,
 - d) egymás iránti bizalom,
 - e) pártpolitika-mentesség,

- f) a szervezetek autonómiájának tiszteletben tartása,
- g) függetlenség és
- h) az együttműködésben való partnerség

A fórum működési területe

3. A fórum Komló Város közigazgatási területén működik.

A fórum tagjai

4. A fórum tagjai

a.) Mindazok a város területén működő társadalmi szervezetek, amelyek:

- a bírósági nyilvántartásban szerepelnek
- a fórum elé terjesztett önkormányzati döntések megtárgyalásában részt kívánnak venni, és ennek érdekében a jegyzőnél bejelentkeztek
- bejelentkezésük tényét a jegyző a fórum tagjainak nyilvántartásába bejegyezte és erről igazolással rendelkeznek.

b.) Mindazok az egyéni vállalkozók és gazdasági társaságok, amelyek

- a városban székhellyel, illetőleg telephellyel rendelkeznek
- a polgármesteri hivatal által a tevékenységükkel kapcsolatosan kért adatszolgáltatást maradéktalanul teljesítik
- helyi iparüzési adófizetési kötelezettségüknek eleget tettek
- a fórum elé terjesztett önkormányzati döntések megtárgyalásában részt kívánnak venni, és ennek érdekében a jegyzőnél bejelentkeztek
- bejelentkezésük tényét a jegyző a fórum tagjainak nyilvántartásába bejegyezte és erről igazolással rendelkeznek.

Tisztségviselők

5. A fórum a résztvevő szervezetek tagjai közül a helyi önkormányzati ciklussal megegyező időre **elnököt** választ.

Az Elnök:

- összehívja és vezeti a fórum üléseit
 - az ülésről 8 napon belül jegyzőkönyvet készít
 - az elkészült jegyzőkönyvet és a kapcsolódó dokumentumokat megküldi a polgármesternek.
6. A fórum tagjai közül a helyi önkormányzati ciklussal megegyező időre a helyi önkormányzati képviselőtestületi üléseken történő részvétel céljából delegált képviselőt választ.
- A delegált:
- tanácskozási joggal részt vesz a képviselőtestület ülésein,
 - akadályoztatása esetén erről az elnököt értesíti úgy, hogy a helyettesítésről gondoskodni lehessen
 - a képviselőtestület ülésén ismerteti a civil szervezeteknek az egyeztető fórumon kialakított közös álláspontját.
 - tanácskozási joggal részt vehet a bizottságok ülésein

Tisztségviselők választása

7. A választás nyílt szavazással történik, a tisztség megszerzéséhez a jelenlévő tagok több mint felének igen szavazatára van szükség.
8. A fórum tagjait alkotó civil szervezetek arányos képviseletének biztosítása érdekében a különböző tisztségviselői helyek betöltésére különböző típusú szervezet képviselői közül kell valakit megválasztani. Ennek megfelelően amennyiben az elnöki tisztséget társadalmi szervezetet képviselő személy tölti be, egyidejűleg a delegált tisztségre csak gazdasági társaság képviselője, illetőleg egyéni vállalkozó választható.

Tisztség megszűnése

9. A tisztségviselő tisztsége megszűnik, ha
- megbízásáról írásban lemondott
 - a fórum a jelenlévő tagok több mint felének szavazatával visszahívta
 - meghalt
 - közügyektől eltiltást kimondó jogerős ítélet hatálya alá került

- a helyi önkormányzati képviselőtestülethez delegált képviselő tisztsége akkor is megszűnik, ha a képviselőtestület üléseinek több mint felén önhibájából nem jelent meg, valamint ha akadályoztatásának okáról az elnököt nem értesítette, illetve az ülésen nem ismertette a fórum véleményét.

Működés szabályai

A fórum ülései

10. A fórum szükség szerint, de legalább évente négyszer ülésezik.

- A fórum ülésére minden tagot meg kell hívni.
- Az üléseket az elnök hívja össze, a polgármester, illetőleg a tagok legalább egynegyedének kezdeményezésére pedig köteles ezt megtenni.
- Az ülés összehívása írásos meghívók küldésével történik, úgy, hogy a meghívók kiküldése és az ülés napja között legalább 8 nap elteljen.
- Sürgős esetben az ülés telefonos értesítés útján is összehívható.
- A meghívó tartalmazza az ülés helyét, idejét, napirendi pontjait.

Határozatkéesség

11. A fórum határozatképes, ha a tagoknak több mint a fele jelen van. Amennyiben a szabályosan összehívott fórum nem határozatképes akkor a 30 perces várakozási idő elteltével megismételt ülés a megjelent tagok létszámára tekintet nélkül – az eredeti ülés napirendjében megjelölt tárgykörökben – határozatképes. Erre a kiküldött meghívóban külön fel kell hívni a figyelmet.

Döntések

12. A fórum a döntéseit nyílt szavazással hozza, a döntés meghozatalához a jelenlévők több mint a felének az egybehangzó szavazatára van szükség. A polgármester által napirendre javasolt tervezetek, koncepciók, írásos formában érkezett egyéb előterjesztések kérdésében a fórum „határozatot” hoz.

A fórum által kezdeményezett tárgykörök tekintetében döntését „ajánlás” formájában fogalmazza meg a polgármester, illetőleg a helyi önkormányzat képviselőtestülete

számára. Az egyes döntéseket külön-külön, évente kezdődő folyamatos sorszámmal és az év feltüntetésével kell megjelölni.

Jegyzőkönyv

13. A fórum üléséről jegyzőkönyv készül, amely tartalmazza:

- az ülésen résztvevő tagszervezetek és azok képviselőinek, valamint a meghívottaknak a nevét,
- a tárgyalta napirendi pontokat,
- a tanácskozás lényegét,
- a szavazás számszerű eredményét,
- a hozott döntéseket, állásfoglalásokat.

A jegyzőkönyvet az elnök írja alá és két – az ülés kezdetén megszavazott tag - hitelesíti.

A jegyzőkönyv 8 napon belüli elkészítéséről, és a polgármesternek való megküldéséről az elnök gondoskodik.

Új tagok

14. Az elnök minden ülés előtt – a meghívók elkészítésével egyidejűleg - tájékoztatást kér a jegyzőtől az új bejelentkezéseket és azok nyilvántartásba vételét illetően.

Az újonnan bejelentkezett tagok a nyilvántartásba vételüket igazoló okirat kiadását követő ülésen szavazhatnak először.

4. sz. melléklet (közpolitikai ciklus ábrája)

Közpolitikai ciklus

