CSOBÁNKA KÖZSÉG

KOMMUNIKÁCIÓJÁNAK ALAPJAI

Csobánka Község Önkormányzat Képviselő-testületének
183/2021. (IX. 30.) önkormányzati határozatával elfogadva

hatályos: 2021. szeptember 30.

CSOBÁNKA KÖZSÉG
ÖNKORMÁNYZATA
1.

Csobánka Község kommunikációjának alapjai

Alapvetések

Az önkormányzati kommunikáció jelentősége a települések életében egyre hangsúlyosabb kérdéssé válik. A legtöbbször hangoztatott jelző a hatékonyság, ami határozottan megfogalmazódó elvárásként jelenik meg.

A hatékonyság egy relatív fogalom, ami azt jelenti, hogy egy adott probléma vizsgálatánál mindig több lehetőséget kell összehasonlítanunk, és megállapíthatjuk, hogy melyik változat a hatékonyabb a gazdaságosabb. A közszektorban a hatékonyság a ráfordításokat és a hatásokat tükröző eredményekben jelenik meg, a közigazgatásban általában úgy értelmezik, hogy egységnyi ráfordítással mennyi társadalmi érték, illetve értéktöbblet állítható elő. Mérése a ráfordítások és az eredmények egybevetésével történik, ésszerűen alacsony ráfordítással érjük el az eredményeket, ami tudatos tervező munkát igényel. Mivel az önkormányzatok egyik legalapvetőbb funkciója az adott településen élő társadalom életének szervezése, az önkormányzati kommunikáció hatékonyságát az is jelzi, ha minél nagyobb mértékben sikerül az önkormányzati törekvéseket összeegyeztetni a helyi polgárok törekvéseivel. Ehhez azonban egyfelől a mindenkori képviselő-testületeknek ismerniük kell előzetesen a lakosság elképzeléseit, másfelől pedig Csobánka lakosságának is meg kell ismernie a községi Önkormányzat terveit. Kiemelt szerepet kap ebben a tudatosság, és azon kompetenciák, ismeretek, készségek, személetmódok megléte és hasznosítása, amelyek lehetővé teszik ennek megvalósulását – az önkormányzat irányításával és az állampolgárok bevonásával.

Az Önkormányzat kommunikációs stratégiai terve az alábbi területekre terjednek ki:

- Polgármesteri Kommunikáció
  - A polgármester-profil kidolgozása,
  - kommunikációs stratégiájának összeállítása, időnkénti felülvizsgálata
  - politikus-kép megteremtése,
  - a választók előtti megjelenés és kapcsolattartás kialakítása.

- Képviselői Kommunikáció
  - A képviselő nyilvános kommunikációja (közösségi média),
  - politikus-kép megteremtése,
  - a választók előtti megjelenés és kapcsolattartás kialakítása (pl. saját képviselői profil létrehozása – ezzel elválasztva a magán és a képviselői (közös) véleménynyilvánítást).

- Intézményi belső kommunikáció
  - A képviselők és tisztségviselők önkormányzati ügyekben történő tájékoztatásának javítása,
  - a hivatali köztisztviselők tájékozottságának javítása (belső értekezletek),
  - az önkormányzattal kapcsolatban álló szakmai és civil szervezetek tájékoztatása.

- Településpolitikai külső kommunikáció
  - A helyi lakosok tájékoztatása az önkormányzat céljairól, törekvéseiről, intézkedéseiről, eseményeiről, hosszabb távú fejlesztési elképzeléseiről (első sorban az előterjesztések és határozatok publikálásával),
  - lakók kezdeményezéseinek, véleményeinek fogadása, ezek rendszeres értékelése (első sorban a Polgármesteri Hivatal e-mail címein tett hivatalos bejelentések, közlések),
  - potenciális befektetők és vállalkozók tájékoztatása (honlapon általános információk a befektetési lehetőségekről).

- Idegenforgalmi kommunikáció
  - A településre érkező hazai és külföldi turisták tájékoztatása a településről, a rendezvényekről (www.csobanka.hu oldalon saját rovatoldalon angol nyelven is) (rendezvénynaptár oldal a pandémia után),
  - idegenforgalmi nevezetességekről és kulturális rendezvényekről, bel- és külföldi látogatók vonzása a településre (www.csobanka.hu oldalon saját rovatoldalon angol nyelven is).
  - Célkitűzés lehet, hogy a településen ahol öt nemzetiség él egy környezetben a legfontosabb főbb információk a nemzetiségek nyelvein is jelenjenek meg

- Üzletember kommunikáció
  - A hazai és külföldi üzletemberek figyelemfelkeltő tájékoztatása a település által kínált befektetési lehetőségekről (www.csobanka.hu oldalon)
  - kereskedelmi és egyéb kapcsolatok kialakításának lehetőségeiről, befektetői környezetről

A fentiek alapján, egyértelmű, hogy mindegyik alkalmazási terület más-más típusú képességet és tudást igényel, ami lehetővé teszi a hatékony hivatali és önkormányzati kommunikáció gyakorlását.

A tudás megszerzésének módja a képzés. Az önkormányzatok esetében mindenképpen két szintről kell beszélnünk:

- a hivatali, ahol a köztisztviselők - vezetők és ügyintézők - számára elsősorban a közigazgatási képzések, továbbképzések rendszere dominál
- a politikai, ahol a polgármester és helyettese(i), illetve a képviselők számára szükséges tudás megszerzésének lehetősége, hiszen számukra különösen fontos a helyi lakosokkal –választó polgárokkal - való hatékony kommunikáció ismerete.

A tájékoztatás: közérdek

Az államigazgatási szervek, valamint az önkormányzatok tájékoztatásának fontos követelménye a hitelesség, érthetőség és a felelősségre vonhatóság. Ez egyrészt a demokrácia alapvetése, másrészt igényként jelenik meg az állampolgárok részéről is. A közigazgatási kommunikáció egy társadalom eredményes működésének fontos feltétele lenne. A tájékoztatás nem csupán információk átadása, hanem a társadalmi és nemzeti identitást erősíti, nyomatékosítja a polgárokban a felelősségteljes és etikus magatartást, valamint az aktív és tudatos állampolgárságot. A valódi demokrácia és a tényleges önrendelkezés csak az ehhez szükséges információk birtokában valósulhat meg. Az információkhoz pedig kommunikáció útján lehet hozzájutni. A magas fokú társadalmi nyilvánosság gyakorlatával elérhető az Önkormányzat és a helyi lakosság kölcsönös előnyökön alapuló kapcsolatainak formálása: az elfogadás, a megértés, a tolerancia szintjének növekedése, az összhang megteremtése és megtartása az érintett csoportok – lakosság, civil szervezetek, vállalkozások – körében. Épp ezért a kommunikációnak a társadalom minden szegmensét el kell érnie, és a párbeszéd lehetőségét is meg kell teremtenie. Ezeknél a csoportoknál gyakran a megfelelő módszer kiválasztása is problematikus, életmódjuk különbözősége más, összetettebb alternatívák végiggondolását követeli meg.

Önkormányzati kommunikációs stratégia célja

Az Önkormányzati kommunikációs stratégia célja, hogy minél nagyobb mértékben sikerüljön az önkormányzati törekvéseket összeegyeztetni a helyi polgárok egyéni és csoportos törekvéseivel.

Mindezek mellett a társadalmi felelősség és a társadalmi kommunikációban való részvétel, a közérdekű információk közzététele is feladata az önkormányzatnak. A nyilvánosság megteremtése az információs társadalom alapeleme. Az önkormányzat működésének sikere és hatékonysága tükrözi és képet ad a benne élő polgárok aktivitásáról. Az önkormányzatiság lehetővé teszi a helyileg keletkezett ügyek önálló kezelését és problémák megoldását. Az optimális működéshez szükséges az is, hogy környezetével harmonikus kapcsolatot alakítson ki. Olyan kommunikációs csatornát kell kiépítenie önmaga, és lakosai között, amelyen keresztül releváns és időszerű információit folyamatosan áramoltathatja, és pontosan célba tudja juttatni. (Ez jelen esetben a www.csobanka.hu weboldal) Ehhez azonban egyfelől a mindenkori képviselő-testületnek ismerniük kell előzetesen a lakosság elképzeléseit, másfelől pedig a lakosságnak is meg kell ismernie az önkormányzat terveit. Ennek egyetlen módja a kétirányú kommunikáció, amely az Önkormányzati kommunikációs elképzelések alapja. A társadalmi nyilvánosság, a közérdekű információk az önkormányzat által történő, mindenki számára hozzáférhető közzététele. E feladatnak az önkormányzat úgy tesz eleget, hogy tájékoztatja a lakosságot, az életüket, településüket és annak környezetét érintő minden változásról. A Képviselő-testület által hozott rövid és hosszú távú terveit ismerteti - milyen módon működik az Önkormányzat, hogy mi a funkciója a képviselőtestületnek és a hivatalnak, miként különülnek el feladataik. Az önkormányzati kommunikáció alapja, a magas fokú társadalmi nyilvánosság megteremtése: A közérdekű információk az önkormányzat által történő, mindenki számára hozzáférhető közzététele.

Alapvető és átfogó cél az önkormányzati kommunikációban az intézményi célok elfogadtatása, adatok szolgáltatása, működésének átláthatósága, informálás, rendeletek magyarázata közérthető nyelven.

A Kommunikációs Stratégia célja, hogy megteremtse az Önkormányzat, az intézmények számára a kommunikáció- és kapcsolatszervezési tevékenység sikeres és hatékony ellátásához szükséges általános kereteket és szabályokat, amelyek magukban foglalják az együttműködés módjait a szervezeteken belül és a szervezetek között, valamint a folyamatos és tudatos kommunikáció feltételeinek biztosítása. A közös fejlesztési célok iránti elkötelezettség megteremtése, az együttműködés szükségességének tudatos szintre emelése. A civilszervezetekkel és a lakossággal való együttműködés, annak segítése, motiválása a helyi közösség aktivitásán keresztül a lokálpatriotizmus elmélyítését, a településhez való kötődést szolgálja. A fejlesztések, elérendő célok, tevékenységek megfelelő szintű, előre megtervezett kommunikációja a rendelkezésre álló kommunikációs eszközök kihasználásával. Kommunikációs eszközök fejlesztése, kibővítése.

A kommunikációs stratégia tervezésekor figyelembe kell venni az alábbi szempontokat:

Az Önkormányzat erősségei:

- Vannak eredmények, amelyeket lehet kommunikálni
- a megújult www.csobanka.hu weboldal átlátható és informális jellege
- A Csobánka Hírlevél, amely ingyenesen kerül a lakosok postaládájába (havi 1400 pld.)
- intézmények megfelelő, állandóan frissíthető honlapja
- Vannak helyi rendezvények és azokhoz kapcsolódó tájékoztató anyagok
- Egyre több a civil kezdeményezés – saját csatornáikat felhasználva kommunikálnak

Az Önkormányzat lehetőségei a kommunikáció fejlesztésére:

- Léteznek frekventált helyek a településen, amelyek lehetőséget adnak a közterületi kommunikációra
- Hirdetőtáblák adta lehetőség, ezek jobb kihasználása, számának bővítése
- Önkormányzat honlapja bővíthető: hírek, események menüpont jellegerősítése („Reagálás lakossági felvetésekre" – rovat, rendezvénynaptár)

- Csobánka TV YouTube csatorna lehetőséget biztosít a digitális megjelenésre

A kommunikáció tervezésénél figyelembe kell venni:

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

A kommunikáció községi csatornái

A helyi kommunikáció legalapvetőbb médiumai:

- Csobánka Község Hivatalos honlapja: www.csobanka.hu
- Csobánka község hírei Facebook oldal
- Csobánkai Hírlevél
- csobanka.online
- Csobánka TV YouTube csatornája
- hirdetőtáblák a település különböző pontjain
- Tájékoztatók, További kommunikációs csatornák:
  - Falugyűlés - Közmeghallgatás
  - Lakossági fórum,
  - szórólapozás
  - civil szervezetek számára fórum,
  - partneri együttműködések
  - Helyi kulturális, közösségi és egyéb rendezvények.
- Új közösségi kommunikációs lehetőség megteremtése:
  - további hirdető táblák kihelyezése
  - Önkormányzati honlap kétirányú kommunikációs lehetőségeinek kihasználása. (kérdőív)

A kommunikáció közösségi szintjei:

- Belső kommunikáció: hivatal munkatársai közötti és a hivatal és a képviselők közötti kommunikáció (Szervezeti és Működési Szabályzat rögzíti)
  A sikeres belső kommunikáció lényege az állandó egyeztetés és információ megosztás munkatársak és vezetőik között.
  Osztályok egymás közti kommunikációja a hatékonyabb munkavégzés előmozdítása érdekében

- Külső kommunikáció

A külső kommunikáció feladata összetett. Kommunikációjával el kell érnie és ki kell építenie a kölcsönös bizalmat a lakossággal, a gazdasági szféra szereplőivel, valamint a civil szervezetekkel és más települések önkormányzataival. Ezeknek a folyamatoknak az elmélyítése érdekében a nyilvánosság bevonására van szükség, amelyhez a megbízható, valós, felhasználható információk rendszeres közlésére, a kommunikációs eszközök minél szélesebb körének alkalmazása szükséges (lásd kommunikációs csatornák).

Intézményi kommunikáció

➢ Önkormányzati kommunikáció

A településen élők folyamatos tájékoztatása az önkormányzat céljairól, törekvéseiről, intézkedéseiről, eseményekről, hosszú távú fejlesztési elképzeléseiről. Csobánka Község Önkormányzatának szervezetfejlesztéshez kapcsolódó nyilvános eseményeken, az önkormányzat kommunikációjában és viselkedésében. Az önkormányzat nem közvetít szegregációt, csökkenti a csoportokra vonatkozó meglévő előítéleteket.

Esélytudatos, sztereotípiáktól mentes kommunikációt valósít meg.

- minden kommunikációs célcsoport részére azonos tartalmú tájékoztatást ad, biztosítja a dokumentumok hozzáférhetőségét
- társadalmi vita során minden célcsoport részére biztosítja a vélemény-nyilvánítás lehetőségét,
- a településen működő kisebbségi önkormányzatokat bevonja a projekt megvalósításába. Tudatos megjelenés, lehetőség a vélemény kialakítására
- lakossági fórumok szervezése: minden a települési életét hosszútávon befolyásoló önkormányzati, helyi ügyben
- Közmeghallgatások – falu gyűlések
- Érdekegyeztető fórumok
- Vállalkozói és civil fórumok
- Önkormányzati rendezvények szervezése, eseményteremtés – a rendezvények legfontosabb sikertényezői: időpont, helyszín, program, az aktualitás és a résztvevők
- Kisebbségi rendezvények és fesztiválok támogatása, helyi rendezvények
- Civil szervezetek rendezvényei
- Civil szervezetek és a helyi gazdasági szereplők számára megjelenési lehetőség biztosítása

Ütemezés: folyamatos, az aktuális program időpontjának meghatározása szükséges, amelynek egy részét a képviselő-testület munkatervében, ill. a rendezvénynaptárban rögzíteni lehet.

Felelős: Polgármester, Baross Péter Művelődési Ház és Közösségi Tér

Költségvonzat: honlap bővítés egyszeri költség.

A közigazgatás nyilvánossága, hatósági eljárások és a képviselő-testületi munka átláthatóságának és nyilvánosságának biztosítása, közérdekű és közérdekből nyilvános adatok megjelenítése:

• Ügymenet leírások honlapon történő megjelentetése

• Honlapról letölthető nyomtatványok

• Képviselő-testületi ülések (előterjesztések, döntések) honlapon történő folyamatos megjelentetése

• Képviselő-testületi ülés nyilvánosságának biztosítás:

- élő közvetítés a képviselő testületi ülésekről
- a hír az ülésen elhangzottakról a Csobánkai újságban

Költségvonzata: egyszeri és folyamatos kiadások: a közvetítések technikai hátterének kialakítása, sajtó megjelenés folyamatos, költségvetés tervezésénél figyelembe veendő

• a képviselők, a külsős bizottsági tagok önkormányzati ügyekben történő tájékoztatásának javítása, amely óhatatlanul megjelenik az önkormányzat külső kapcsolataiban is

Sajátosságai az Önkormányzati kommunikációnak, hogy az intézményeken belüli kommunikációban alacsony a formális kommunikáció szintje, akkor szerepet kap az informális kommunikáció.

- Külső kommunikáció

A lakók tájékoztatása az önkormányzat céljairól, törekvéseiről, intézkedéseiről, eseményeiről, a hosszabb távú fejlesztési elképzelésekről.

Az intézmények külső kommunikációját előre tervezni kell. Az ügyfelekkel kapcsolatot tartó ügyintézőt fel kell készíteni, hogy hogyan kommunikáljanak az ügyfelekkel (tréningek, pro-bono képzések).

Arculat kialakítása

Az egységes arculat kialakítása mind a belső, mind a külső kommunikáció szempontjából lényeges, hiszen a település arculata tulajdonképpen üzenet is egyben, befolyásolja a róluk alkotott képet a lakosság körében, míg a település arculata a külső szemlélő véleményét formálja a településről.

Az önkormányzati intézmények arculatának egyrészről az önkormányzat egységét kell tükröznie, másrészről pedig a megkülönböztethetőség elvének is érvényesülnie kell.

A saját arculat kialakításának alapja és meghatározó eleme az önkormányzat esetében a címer.

A település egységes arculatának kialakításához szükséges eszközök:

- Közterületek egységes arculata (utcanév táblák, hirdetőtáblák)
- Térképes tájékoztató táblák
- Üdvözlőtáblák
- Tájékoztató, információs táblák
- A médiában való megjelenés szervezése és tervezése
- Nyilatkozati jogkörök és a nyilatkozatok módjának szabályozása
- Honlapon is elérhető nyomtatványok
- Ügyfélfogadási protokoll szabályozása, bevezetése
- A hivatalban tájékoztató táblák elhelyezése.

Intézmények arculata

- Harmonizálva az önkormányzat arculatával
- Egyéni jellemzők megtartása

A Képviselő-testület kommunikációja

A Képviselő-testület külső kommunikációjáért a polgármester a felelős, az ő polgármesteri profilján keresztül/politikus-képének segítségével kommunikálható a testület egységes álláspontja, akár kisebb, akár nagyobb volumenű témákban.

A képviselő-testület ülései nyilvánosak, döntéseit kötelezően közzé kell tenni. Az üléseken elhangzottakról jegyzőkönyv, illetve hangfelvétel készül, valamint élőadásban is megtekinthető. Csobánkai Hírlevelében tájékoztatást ad az Önkormányzat aktuális hivatali tudnivalóiról. A Képviselő-testület és a polgármester folyamatos kapcsolata továbbra is biztosított legyen a településen működő

civilekkel, tájékoztassák őket a testület döntéseiről, vonják be őket a döntések előkészítési folyamatába.

Kommunikációs szerep erősítése során célszerű a képviselőknek követni:

- a tisztességes munka érvényesülését, elismertségét hirdetni
- munkatársakat megbecsülni
- a lokálpatriotizmust szóban és tettben egyaránt „művelni"
- személyes és képviselői kommunikáció szétválasztása, a legfontosabb ügyekben eldöntött kérdésekben a közös álláspont közvetítése az információ óhatatlan torzulásának elkerülésére érdekében
- fontos, hogy a különvélemény feltüntetésre kerüljön, ha valamely képviselő nem az önkormányzat álláspontját képviseli

Hagyományőrzés, hagyományápolás

Csobánka Község gazdag hagyományokkal és történelmi múlttal rendelkezik.

- testvérvárosi kapcsolatok
- nemzetiségi napok
- adventi ünnepkörhöz kapcsolódó rendezvények
- kulturális programok
- intézmények rendezvényei (pl. Óvoda – Terményünnep)
- sport rendezvények

Idegenforgalmi kommunikáció célja a településre érkező hazai és külföldi látogatók, turisták tájékoztatása Csobánkáról, a helyi rendezvényekről, nevezetességekről, szálláshelyekről. Tájékoztató anyagok a www.csobanka.hu oldalon. Hirdetőtáblákon QR kódos tájékoztatók, költségvetés függvényében nyomtatott térkép, anyagok.

Az önkormányzat „üzletember" kommunikációja

Célja a településre érkező üzletemberek figyelemfelkeltő tájékoztatása:

- a település által kínált befektetési lehetőségekről
- a kereskedelmi és egyéb kapcsolatok kialakításának lehetőségeiről, befektetői környezetről.

A kommunikációs csatornák működése, együttműködése

Helyi hírlevél

Az új Hírlevél a Csobánkai újság azzal a céllal jött létre, hogy a község lakosai tájékozódhassanak a helyi ügyekről, az önkormányzat működéséről. Ez összhangban áll a hatályos sajtótörvénnyel, amely szerint „a Magyar Köztársaságban mindenkinek joga van arra, hogy tájékoztatást kapjon szűkebb környezetét, hazáját, a világot érintő kérdésekben". A község lakóinak tájékoztatása az önkormányzat, a képviselő-testület munkájáról megegyezik az Önkormányzati törvény azon előírásaival, amely az önkormányzatok nyilvános működéséről rendelkezik. Az újság minden hónapban megjelenik, amely 1400 példányban kerül nyomtatásra.

A lap helyi, közéleti lapnak tekintendő, amelyre az alábbi kötelezettségek vonatkoznak:

- tartalmi kötelezettségek
  - tájékoztatás a helyi közügyekről, képviselő testületi ülésekről és döntésekről

- az önkormányzati és intézményi közlemények ingyenes közlése
- helyben igénybe vehető, oktatási és továbbképzési lehetőségek megismertetése
- közérdekű információk közlése
- egészséges életmódra ösztönzés
- hagyományok ápolásának segítése
- a faluban élő nemzetiségek és civilszervezetek megismertetése
- környezettudatos és jogkövető magatartás népszerűsítése
- hirdetések

- Jogi, erkölcsi, etikai kötelezettség
  - objektivitásra, pártatlanságra, tárgyilagosságra törekvés
  - hitelesség, pontosság
  - tilos a gyűlöletkeltő és kirekesztő tartalmak közlése
  - az írások nem sérthetik az emberi jogokat
  - az újság független párt és egyéni érdekektől
  - a helyi érdekek képviselete
  - függetlenség

Internetes önkormányzati portál – www.csobanka.hu

A Polgármesteri Hivatal online oldalának legjelentősebb előnye, hogy gyors, folyamatosan bővíthető és interaktívvá tehető.

Elvárások az internetes hírportál szerkesztésével kapcsolatosan:

- legyen naprakész a közérdekű információk, tájékoztatók tekintetében,
- az önkormányzat és a képviselő-testület munkája elérhető, visszakereshető legyen
- Fontos, hogy későbbiekben magas marketingértékű településképet mutasson be Csobánkáról.
- hivatalos önkormányzati és hivatali információk közlésére szolgáló orgánum, olyan közlöny amelyben nem megengedettek az oda nem illő tartalmak.

Csobánka TV YouTube csatorna

A településsel kapcsolatos videós és hangalapú híradások megjelenítésére szolgáló kommunikációs csatorna. Élő közvetítést is biztosít az önkormányzat üléseiről és egyéb eseményeiről.

Hirdetőtáblák

Hirdetőtáblák kívánatos, hogy a falu több pontján elhelyezett hirdetőtáblákon helyezzük el a törvény által kötelezően előírt „kifüggesztéseket" és a lakossági felhívásokat (kutyák oltása, választások időpontja, stb.). Az önkormányzat hirdetőtábláin lehetőséget kap a lakosság is hirdetményei elhelyezésére. A hirdetőtáblákat hetente ellenőrzik a hivatal munkatársai, s a már aktualitását vesztett hirdetményeket eltávolítják. A hirdetmények terjesztését fontos és sürgős események kommunikálása során lokálisan is alkalmazza, és postaládákba bedobott szórólapokkal ki is egészíti.

El kell különíteni fizikailag az önkormányzat közleményeit a lakossági, társadalmi szervezetek híreitől.

Kommunikáció – rendezvények körülményei

A környezettudatosság iránti elhivatottságunkat tovább kell fokozni és jó példát mutatni partnereinknek. Szeretnénk tenni azért, hogy környezet- és emberbaráttá, élhetővé tegyük a települést, mindamellett, hogy költségeinket racionalizálni, optimalizálni tudjuk.

Ennek érdekében a rendezvények, egyeztetések, megbeszélések, stb. körülményei környezettudatosságot kell tükrözzenek:

- takarékosan bánni az energiaforrásokkal
- csökkenteni a hulladékok mennyiségét
- az intézmények külső belső környezetét esztétikusan alakítani
- megteremteni az egészséges körülményeket
- az intézmények működtetése is a lehető leginkább környezetbarát módon legyen kialakítva

A beszerzések során:

- A visszaváltható üveges palackozású italokat vásároljuk
- Ha elkerülhetetlen az eldobós műanyag flakon, akkor tömörítsünk
- Részesítsük előnyben az újrafelhasználható és természetes alapanyagú csomagolóanyagokat, papírokat

Míg a stratégia állandó, addig a kommunikáció folyamatosan változó, az események, történések függvényében ad hoc jellegű.

A kommunikáció alapjai

Munkaterv

Az önkormányzat által minden év januárjában kialakított munkaterv a kommunikációs stratégia alapja. A havonta közlésre adott előterjesztések, majd Képviselő-testületi döntések közül a közérdeklősére számot tartó témákban tájékoztatást nyújt az önkormányzat.

Ad hoc jellegű kommunikáció

Az előre nem tervezhető, váratlan eseményeken alapuló kommunikáció, amely gyors reagálást kíván, esetenként nagyfokú szakmai tudást igényel, esetlegesen több, külső szakmai konzultáció lefolytatása után lehetséges. (pl. vis maior események)

Egyéb fontos események kommunikációja

a) A hosszú előkészítést igénylő események, döntések kommunikációja, amely a munkafolyamatot nem írja le, csak az eredményről ad tájékoztatást, irányadó ehhez a Szervezeti és Működési Szabályzatban foglaltak is.
b) Átfogó, leíró jellegű tájékoztató anyag megjelenítése, lehetőség szerint a folyamat teljes leírása

Reagálás lakossági igényekre

A lakossági igényt hivatalosan a Polgármesteri Hivatalba begyújtott kérelem, felvetés formájában tehető meg, amelyre a hivatal munkatársainak a panaszok és közérdekű bejelentések kezeléséről szóló 2013. évi CLXV. törvényben meghatározottak szerint kell eljárniuk.

A hivatalos kérelem, felvetés formai és tárgyi követelményei a csobanka.hu oldalon találhatók.

Nem kell reagálni zaklató, károkozásra irányuló levelekre, e-mailekre. Nyilvánvaló álhíreket cáfolni nem kell.

Az egyéb közösségi felületeken megjelenő lakossági igényeket nem tudja a hivatal bejelentésnek tekinteni, ugyanakkor, mivel a hivatal dolgozóinak nagy része csobánkai lakos, és a felvetések egy része a település fejlődését szolgálhatja, ezért a belső egyeztetések egyes témákban már szinte azonnal megkezdődnek. A Polgármesteri Hivatal dolgozói nem jogosultak a közösségi média felületein megjelenő problémák, felvetések hivatal nevében megválaszolásában. Kerülni kell a hivatal megítélését befolyásoló vagy romboló privát vélemények közreadását is. A lakossági igények teljesítése sok esetben több szakhatóság állásfoglalásának kikérését követően lehetséges és természetesen meg kell vizsgálni a megvalósításhoz szükséges pénzügyi, területi hátteret és a hivatal vagy az önkormányzat eljárási jogköreit. A közérdekű bejelentésekre, adatigénylésekre a hatályos jogszabályok az irányadók.