

K i v o n a t

**Biatorbágy Város Önkormányzat Képviselő-testületének
2020. február 27-én megtartott ülésének jegyzőkönyvéből**

**Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testületének
51/2020.(II.27.) határozata**

**Beszámoló Biatorbágy Város Önkormányzata 2019. évi kommunikációs feladatainak
megvalósulásáról**

Biatorbágy Város Önkormányzatának Képviselő-testülete megtárgyalta a Biatorbágy Város Önkormányzata 2019. évi kommunikációs feladatainak megvalósulásáról szóló beszámolót. A Képviselő-testület a beszámolót elfogadja.

Határidő: azonnal

Felelős: polgármester

Végrehajtásért felelős: Polgármesteri Kabinet Iroda

Tarjáni István s.k.
polgármester

dr. Orosz György s.k.
jegyző

a kiadmány hiteléül:

Pénzesné Szép Anna
jegyzőkönyvvezető



BIATORBÁGY

VÁROS POLGÁRMESTERE

2051 Biatorbágy, Baross Gábor utca 2/a. • Telefon: 06 23 310-174/213

Fax: 06 23 310-135 • E-mail: polgarmester@biatorbagy.hu • www.biatorbagy.hu

Tájékoztató

Beszámoló Biatorbágy Város Önkormányzata 2019. évi kommunikációs feladatainak megvalósulásáról

Biatorbágy Város Önkormányzat Képviselő-testülete a [38/2019.\(II.28.\) számú önkormányzati határozatával](#) fogadta el a város önkormányzatának 2019. évi kommunikációs tervét.

A 2019-es terv lényeges eleme volt az állami- és önkormányzati kommunikáció „versenyképességének” további növelése. Ennek egyik alapfeltételeként szerepelt a képi információközlés, egyúttal az elektronikus, jellemzően az online kommunikáció erősítése. A hálózati média megjelenése óta a hagyományos médiumok napjai meg vannak számlálva amennyiben nem képesek lépést tartani a folyamatos megújulást követelő fogyasztókkal.

Az elmúlt fél évtized során egyre érzékelhetőbb volt, hogy a biatorbágyi polgárok csoportjai és véleményvezérei az internetalapú digitális csatornákat, ezen belül a Facebook közösségi oldalakat használják leggyakrabban a tájékozódásra, álláspontjaik kialakítására. Egyelőre az idősebb generáció (V, B, X) még ragaszkodik a nyomtatott újságokhoz, a lineáris adást sugárzó televízióhoz, de az Y, Z és Alfa fiataloknak ezek a csatornák már nem relevánsak.

A GENERÁCIÓ ELNEVEZÉSE	SZÜLETÉSI IDŐ	AZ ELNEVEZÉS EREDETE
Veterán (csendes) generáció	1925-1945	A világháborúkat megélt generáció
Baby boom generáció	1946-1964	A II. világháború utáni népességrobbanás gyermekei
X generáció	1965-1979	(Coupland, 2007) generációs műve után
Y generáció	1980-1994	Az X generáció után következő
Z generáció	1995-	Az Y után következő
Alpha vagy Új csendes generáció	2010-	A Z után következő α (alfa) generáció

Forrás: <http://www.ohe.hu/hrmagazin/cikkek/generaciok-munkaeropiac-es-a-motivacio-kerdesei-a-21-szazadban>

Miközben az önkormányzati kommunikáció teljes joggal tekinthető a közélet legfontosabb, leghitelesebb és legellenőrizhetőbb forrásának, a hivatalos közlemények csak nagyritkán és többnyire torzítva jutottak el a világháló virtuális valóságában élő közösséghez.

A [Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény](#) (Mötv) 2. § (2) bekezdése így szól: *A helyi önkormányzás a helyi ügyekben demokratikus módon, széles körű nyilvánosságot teremtve kifejezi és megvalósítja a helyi közakaratot.* Az Mötv nem

részletezi, hogy mit kell érteni a *széleskörű nyilvánosság* fogalomköre alatt. Az értelmezést nagyrészt az egyes önkormányzatokra bízta.

Biatorbágy Város Önkormányzata 2010 óta kiemelten kezeli a nyilvánosságot biztosító csatornák, médiumok fejlesztését, így számára a közösségi platform működtetése nem lehetőség, hanem szükségszerű velejárója lett a hivatali munkának, amely egy naprakész hírközlő és tájékoztató önkormányzati közösségi oldal beindítását követelte meg.

Az [Otthonunk Biatorbágy](#) oldal 2019 áprilisában jelent meg a közösségi hálón, Biatorbágy Város Önkormányzat hivatalos közösségi oldalaként. Azzal a céllal jött létre, hogy a városunkkal kapcsolatos közérdekű információkat megossza. Névjegyének alapgondolata, tiszteletben tartani minden tényszerű alapon nyugvó véleményt, amely a köz javát szolgálja, és másokra nézve nem tartalmaz bántó szándékot. Az oldal küldetése, hogy településünk történéseit eljuttassa az itt élőkhez. Minden fontos, a biatorbágyiak mindennapjait befolyásoló hírt és eseményt megosztson annak érdekében, hogy mindenki, minél hamarabb megismerhesse az önkormányzat és a polgármesteri hivatal aktuális, közérdekű információit.

Az új médium működtetése komoly kihívást jelentett és jelent mindmáig a polgármesteri hivatal munkatársainak. Az egyik legproblémásabb feladat önkormányzati döntések, rendeletek, határozatok szövegének és mondanivalójának közérthető, köznyelvi magyarrá fordítása, a másik az állandó, szinte 24 órás jelenlét és az azonnali reakcióképesség biztosítása.

Itt jegyzendő meg, hogy az egykor a város honlapjának operatív működtetésére szerződötett, a közigazgatásban és a közszolgálati kommunikációban jártas köztisztviselő 2016 májusában távozott a hivatal kötelékéből. Feladatait azóta – több apró részletre tagoltan – a humán erőforrás referensek, a szervezési osztály- és a polgármesteri kabinet munkatársai látják el.

Ez az oka például, hogy az önkormányzati honlap fejlesztése, formai és tartalmi megújítása évek óta csak terv szinten maradt.

2019. novembere óta az önkormányzat és a polgármesteri hivatal online kommunikációját szerződéses megbízással egy külső munkavállaló segíti elő. Feladata többek között az online kommunikációs csatornák operatív kezelése, a hírellátás elősegítése, a Biatorbágyra releváns különböző online felületek figyelése, a települést érintő hírek és információk összegyűjtése, az online kommunikációs csatornák fejlesztése.

Az önkormányzat a már korábban is hivatkozott (Mötv) jogszabályban rögzített kötelezettségének jelentős részét: a széleskörű nyilvánosság biztosítását – közfeladat ellátási szerződés alapján – 2019-ben is a Biatorbágyi Közösségi Médiaszolgáltató Nonprofit

Kft. látta el. A cég alapvető feladata az internetes és lineáris televíziózás tartalmi elemeinek előállítás, a Biatorbágyi Körkép című időszakos lap megjelenítése, a köztéri hirdetési és reklámfelületek kezelése. A Kft. emellett külön megbízás alapján továbbra is kész kiadói és forgalmazói-, rendezvény és konferenciaszervezési tevékenységet ellátni a technikai és humán erőforrásainak szabad kapacitása terhére. A Média Kft. 2019 év folyamán számos esemény kommunikációjában és dokumentálásában volt operatív és költséghatékony partnere az önkormányzatnak, a város által működtetett, támogatott intézményeknek, civil szervezeteknek.

A Média Kft. működésének lényeges részét képezi a képi információörögzítés és közlés, amely nélkül ma már elképzelhetetlen a versenyképes kommunikáció. Nagyrészt az újság és a televízió munkatársai által készített dokumentum-felvételek biztosítják az önkormányzati hírközlés hitelességét.

A Völgyhíd Televízió műsorkészítés tekintetében – a helyi tévék vonatkozásában is – nagyságrendileg és minőségben jóval az átlag fölött teljesít. A stáb 2019-ben 58 hírt, 160 magazint, 126 teljes felvételt, összességében 177 óra újonnan forgatott kész anyagot készített. Mindemellett az év minden napján 0-24 órás szerkesztett lineáris adást állított elő és közvetített a műsorszolgáltatók felé.

Érdemes megjegyezni, hogy 1 percnyi újonnan forgatott és adásra alkalmassá szerkesztett műsor előállítása minimum 1 munkaórányi időt vesz igénybe. Kiemelt köszönet a jelenlegi stáb munkatársai közül Turi Erzsébet főszerkesztőnek, Pataki Béla vezető operátor-rendezőnek, Marlok Barbara operátor-vágónak, és Magai Nóra lineáris adásszerkesztőnek, akik áldozatos munkája nélkül elképzelhetetlen lenne ez a teljesítmény.

A Biatorbágyi Községi Médiaszolgáltató Nonprofit Kft. minden évben önállóan számol be aktuális- és tervezett tevékenységéről.

A 2019-re tervezett önkormányzati kommunikációs feladatok fókuszában a következők álltak:

- Önkormányzati közösségi oldal, portál indítása, hírközlő, tájékoztató funkcióval.
- A képviselő-testület munkájának dokumentálása, döntéseinek közérthető közzé tétele, minden erre alkalmas csatornán.
- A képviselő-testület és a lakosság közötti interaktív kapcsolattartás elősegítése, többek között közmeghallgatások, lakossági fórumok formájában
- Az önkormányzati beruházásokkal kapcsolatos lakossági tájékoztatás a képviselő-testület döntéseinek tükrében
- Az önkormányzat pályázati projektjeihez kapcsolódó információk közzé tétele
- Kiadványok megjelenítése a közérdek, a közjó és Biatorbágy jó hírnevének öregbítése érdekében.

- Jubileumok, évfordulók kommunikációs támogatása.
- Reprezentatív felmérés az önkormányzat és hivatala lakossági megítéléséről.
- Városmarketing tevékenység Biatorbágy jó hírneve érdekében. Biatorbágy arcának, hangjának felmutatása.
- Az Európai Unió és a helyhatósági választások támogatása szoros együttműködésben az országos és helyi választási irodával.
- Információs szolgáltatás a helyi-, térségi- és országos médiumoknak.

Biatorbágy Város Önkormányzatának honlapján a hatósági hirdetések, a településrendezési tájékoztatók, a pályázati felhívások, az állásajánlatok, a szolgáltatások, az egészségügyi és intézményi hírek, a határozatok és rendeletek közzétételén túl 2019-ben 152 a biatorbágyi polgárok közérdeklődésére számot tartható kiemelt hír jelent meg, javarészt a polgármesteri kabinet és HR munkatárs Balog Gábor tollából.

2019-ben különösen kiemelt kommunikációs támogatást kapott:

1. a ViaBusz nevű közösségi közlekedés megismertetése és bevezetése
2. a hétvégi éjszakai buszjárat
3. a belterületi utak felújítására elnyert Pest megyei pályázat
4. az állami támogatással épülő új 16 tantermes iskola
5. a saját erőforrásból épülő új óvoda
6. a Központi orvosi ügyelet új rendelője
7. Az Ohmüllner utcai sportpark építése és átadása
8. a Városünnep (a 30 éves Herbrechtingeni és a 15 éves Kiti testvérvárosi kapcsolat)
9. A közmeghallgatás és a helyi lakossági fórumok
10. A hulladékkezelési, környezetvédelmi és városképzési akciók: a veszélyes hulladékgyűjtés, a térítésmentes zöldhulladék elszállítás, a városi virágpiac, a Biatorbágy Komposztál program, a helyi szabadtéri étetés szabályainak ismertetése, a Virágos Magyarországért program
11. A Humanitárius települések Biatorbágyi találkozója
12. A helybe érkező kormányablak-busz
13. Az elektronikus ügyintézés
14. Az Egészség ház és az Egészségfejlesztési Iroda
15. A Kolozsvári utcai Sportcentrummal kapcsolatos hírek
16. a Paks II. interaktív tájékoztató jármű programja
17. Az Erkel Ferenc Kamarazenekar

A ViaBusz lakóparki nyomvonalának felülvizsgálatával elindult a városi konzultáció, amelynek célja, hogy egy-egy kiemelt témában a lakosság véleményét térítésmentesen visszajuttatható kérdőívek segítségével mérhesse fel a városvezetés.

Évek óta fontos kommunikációs szegmense városunknak Biatorbágy jó hírnevének öregbítése, amely 2019-ben többek között az alább felsoroltakban testesült meg:

1. Kisné Szucsik Noémi turisztikai szakértő koordinálásával, a Juhász Ferenc Művelődési Központ, az önkormányzati és oktatási intézmények, civil művészeti csoportok és előadók, továbbá a biatorbágyi vállalkozók közreműködésével sikeresen mutatkozott be városunk Budapesten a Wekerle napokon.
2. Biatorbágyi ismertető a Budakörnyéki Önkormányzatok Társulásának kiadványában
3. Biatorbágyi helyzetkép a Magyar Nemzet Pest megyei mellékletében
4. Biatorbágy dala, a város himnusza megjelenésének elősegítése az Erkel Ferenc Kamarazenekarral együttműködve
https://onkormanyzati.tv/biatorbagy/2019_augusztus_22?search=dal
5. A Szakály Mátyás Férfikórus 60. születésnapjára megjelenő könyv és CD mellékletének támogatása
6. A Biatorbágyi Fotóklub éves albumának támogatása

Biatorbágy Város Önkormányzata és Polgármesteri hivatala részére a Szociográf Piac- és Közvélemény-kutató Intézet Kft. készített reprezentatív felmérést az önkormányzati munka lakossági megítéléséről. A válaszadók számot adtak arról is, hogy a városban működtetett médiumok közül melyiket ismerik, melyikből tájékozódnak valamilyen rendszerességgel, illetve hogyan értékelik ezeket. A médiumok közül a Biatorbágyi Körkép a legismertebb. Ismertsége 89 százalékos. Használata 86 százalékos, az olvasók a lapot az ötös skálán 4,3-ra értékelték.

A megkérdezettek közel kétharmada hallott arról, hogy az internetes Önkormányzati Televízió közvetíti a képviselő-testületi üléseket. A közvetítésről értesült válaszadók kétharmada nézi a közvetítéseket valamilyen gyakorisággal, a kor előrehaladtával nagyobb azoknak az aránya, akik nézik a közvetítést.

Az önkormányzat bizottsági és testületi üléseinek nyilvánosságát a megkérdezett lakosság 61 százaléka ismeri. Közülük 16 százalék nyilatkozott úgy, hogy már részt is vett valamelyik ülésen.

Az önkormányzat 2010 óta kiemelt hangsúlyt fektet a személyközi-, és csoportkapcsolatok kialakítására, a közéleti aktivitás elősegítésére. A lakossági találkozókat az intézményi- és a köztéri felületeken túl meghirdeti postaládás szórólapokon, a városi médiumokban, a honlapokon, a közösségi hálón. A közmeghallgatásokra mindemellett elektronikus hírlevelek, direkt mailek készülnek, ezen felül Tarjáni István polgármester (mobil és vezetékes) telefonhívásokkal invitálja a tisztelt biatorbágyi polgárokat. Az eredmény számszerűsíthető. A 2010 előtti 10-20 fő helyett, 150-200 ember vesz részt ez utóbbi eseményen.

A hivatal bevezette a telefonos hangrögzítést és a kötelező visszahívási rendszert. Iktatásra kerülnek a személyesen-, valamint mindazon telefonon- és elektronikus levelezéssel beküldött ügyek, amelyekben a bejelentő azonosítható.

Minden hivatali köztisztviselőnek kötelező az Ügyfélszolgálati Nyilatkozat és az Etikai Kódex szabályainak elfogadása, betartása. A hivatal folyamatos ügyfél-elégedettség mérései az ötös skálán a négyes fölé jegyet tükrözik vissza.

A hivatal ügyfélbarát közigazgatási tevékenységén túl a városvezetés tudatosan figyel arra, hogy levetkőzze az előző korszakokból rajta maradt, és nehezen letörölhető imázsát. Mára már kezd kikopni a szóhasználatból a Tanács kifejezés, amellyel sokáig illették a hivatalt, és egyre inkább átveszi helyét a városháza, vagy önkormányzat elnevezés.

A település identitásának erősítésére egy időben, és párhuzamosan több szálon figyel Biatorbágy. A nemzeti és nemzetiségi múlt emlékeinek ápolása mellett lényeges a helyi emberek értékeinek elismerése. A maradandó kulturális javak, az elért eredmények, teljesítmények megbecsülése, felmutatása. A helyi humán-, természeti- és épített- örökség megőrzése, a helyi kiváló cégek, termékek felkarolása, és nem utolsósorban a példák felmutatása a jövő nemzedékének. Az új korszak irányítói – élükön a polgármesterrel – az eltelt 10 évben folyamatos kampányt folytattak a város arculatának kialakításáért, Biatorbágy jó hírnevének terjesztéséért a lehető legszélesebb nyilvánosság előtt.

Biatorbágyynak az elmúlt tíz évben sikerült utakat és hidakat építenie az emberek között a személyes kapcsolatrendszerek valóságos terében. Ám szemünk előtt növekszik egy új nemzedék, amely sokkal inkább az online térben él, mintsem a személyes kapcsolatok valóságos rendszerében. A minden eddiginél intenzívebb informatikatechnológiai fejlődés lehetővé teszi, hogy az egyén a tömegesedő társadalomból saját intim szférájába vonuljon vissza. Olyan „virtuális” valóságot teremtsen maga körül ahol látszólagosan szabad akarattal és hatalommal rendelkezik. A helyi közszolgálati kommunikáció legnagyobb kihívása ma, hogy képes-e párbeszédet folytatni azokkal a polgárokkal, akiknek szolgálatára esküdt fel. Fontos szempont: felismerjük-e, hogy cselekvésre ösztönző üzeneteink célközönségét hol, mikor, hogyan és milyen hatásfokkal érhetjük el.

2019-ben is erre tettünk kísérletet. Folytatjuk.

Biatorbágy, 2020. 02. 21.

Tarjáni István