



**SZENTGOTTHÁRD**  
VÁROS ÖNKORMÁNYZATA



2020

=

Szentgotthárd  
Város Önkormányzatának  
**közzszolgálati kommunikációs  
stratégiája**



## Tartalom

<b>I. BEVEZETÉS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. CÉLOK .....</b>	<b>4</b>
<b>III. JELENLEGI HELYZET BEMUTATÁSA.....</b>	<b>5</b>
<b>IV. ÁLTALÁNOS KOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZÖK.....</b>	<b>8</b>
<b>V. KÖZVETLEN KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK .....</b>	<b>13</b>
<b>VI. FOLYAMATOS KOMMUNIKÁCIÓ ÉS FEJLESZTÉS.....</b>	<b>17</b>
<b>VII. ZÁRSZÓ .....</b>	<b>21</b>

## I. BEVEZETÉS

Napjainkban egyre nagyobb szerepet kap a kommunikáció, igaz ez a közszolgálati kommunikációra, és ezen belül a települési önkormányzatok tájékoztatással kapcsolatos feladataira is. A kommunikációs csatornák alkalmazása alapvető követelmény egy jól működő települési önkormányzat életében, amelynek egyik fontos feladata, hogy a lakosságot megfelelő módon tájékoztassa az őket érintő helyi hírekről és az önkormányzat tevékenységéről.

A kommunikációs lehetőségek jelentős változáson mentek át az elmúlt években, az internetes információközlés egyre gyorsuló térnyeréséből következően a média/sajtó világa is átalakult. A webhasználat mára az emberek mindennapjainak szerves része lett, az internetelérés ma már szinte mindenhol adott, illetve ezzel párhuzamosan folyamatosan növekszik a napi internetezésre fordított idő nagysága is. A kommunikáció jelentős része mára az interneten és még inkább a közösségi médiumokon zajlik, a személyi számítógépek, illetve laptopok mellett ma már telefonon és akár karórán keresztül is. **A megváltozott viszonyokkal lépést kell tartani az önkormányzati közszolgálati kommunikációban is, a korábbi nyomtatott, egyirányú, hagyományosnak mondható tartalomközlések mellett a digitális, kétirányú kommunikációra is mind nagyobb hangsúlyt kell fektetni.**

Másrészt, mint minden szervezetről, a kommunikációs viselkedése, stílusa alapján az önkormányzatról is kialakul egy kép. A társadalmi kommunikációban való részvétel előírás is az önkormányzatoknak: kötelező feladat a közérdekű információk nyilvánosságra hozatala, azonban egy sikeres önkormányzat nem állhat meg ennél: a jól átgondoltan gyakorolt nyilvánossággal elérhető **az önkormányzat és a helyi lakosság kölcsönös előnyökön alapuló viszonyrendszerének kiépítése és fenntartása.** Az önkormányzati kommunikáció bizonyos pontokon nem csupán egyszerű információközlő folyamatot jelenthet, hanem közvetetten hozzájárulhat a városi összetartozás érzet és a lokálpatriotizmus erősödéséhez. Másrészt az önkormányzat és az önkormányzati hivatal munkájának népszerűsítését is szolgálja, tehát a **közszolgálati kommunikáció kölcsönös érdek: nem csupán a helyi lakosok érdeke, hanem az önkormányzaté is.** A kommunikáció ebben a felfogásban nem csak egy eszköz, hanem **lehetőség is, amivel élni kell.**

Fontos felismerni, hogy bizonyos értelemben napjainkra a települések is olyan „termékké” váltak, amelyet tudatosan reklámozni is kell. Ehhez egyedi arculatot, imázst kell kialakítani és népszerűsíteni – nem csupán a helyi lakosság, hanem a külvilág fele is. A városmarketing fontos eszköze a település fejlesztésének, amelynek segítségével bővíthetőek a helyi gazdaság fejlesztésének lehetőségei: turistákat, befektetőket, szolgáltatókat, munkaerőt is vonzhat. **Jelen stratégia tárgyát képező többnyire belső, a helyi lakosság és a sajtó informálására irányuló önkormányzati közszolgálati kommunikációt ettől (a városmarketingtől) ugyan el kell különíteni, de ha sikeresen működik, az ennél jóval komplexebb és szélesebb**

szervezeti- és területi kört felölelő (turisztikai kommunikáció, reklám - PR kommunikáció, rendezvény kommunikáció, „üzletember” kommunikáció, stb.) településmarketing egyik meghatározó eleme lehet.

Jelen stratégia tehát a **közszolgálati önkormányzati kommunikációhoz tartozó területekre és kommunikációs csatornákra fókuszál**, ezen belül is a **belső közszolgálati kommunikációra**, vagyis

- ❖ az önkormányzat / önkormányzati hivatal és szervei között (Képviselő-testület, nemzetiségi önkormányzatok, településrészi önkormányzatok, Idősügyi Tanács, stb.),
- ❖ az önkormányzat / önkormányzati hivatal és az intézmények, önkormányzati vállalkozások között,

továbbá a **külső közszolgálati kommunikációra**, vagyis

- ❖ az önkormányzat / önkormányzati hivatal / intézmények és a lakosság között,
- ❖ az önkormányzat és civil szervezetek között,
- ❖ az önkormányzat és a járás települési önkormányzatai között,
- ❖ az önkormányzat és befektetők, vállalkozások között,
- ❖ az önkormányzat és a sajtó között.

## II. CÉLOK

A közszolgálati önkormányzati kommunikációs stratégia fő célja **az önkormányzat működésének, munkájának, döntéseinek, eredményeinek hiteles, széleskörű és lehetőségekhez mérten interaktív kommunikálása, elsősorban Szentgotthárd polgárai számára**. Feladata a közérdekű adatok szolgáltatása/továbbítása, az informálás, a helyi rendeletek, határozatok stb. magyarázata közérthető nyelven. Emellett a kommunikáció **az önkormányzat és a város intézményei és szervezetei mindennapi életével kapcsolatos közérdekű és/vagy nagyobb érdeklődésre számot tartó híreinek, eseményeinek, programjainak közreadását és népszerűsítését** is magában foglalhatja – természetesen a helyi intézmények, szervezetek partnerségével. Kiemelt cél nem csupán a hagyományos információáramlás biztosítása, de bizonyos pontokon a város jó hírének erősítése, továbbá a hírek, információk közreadása és cseréje során **a városlakók egy közösséghez tartozás érzésének előmozdítása is**.

Az önkormányzati közszolgálati kommunikáción belül a *belső* kommunikáció célja az önkormányzat és szervezetei közötti **folyamatos információáramlás** biztosítása a hatékonyabb munkavégzés és ellátás- szolgáltatásnyújtás érdekében. A közszolgálati *külső* önkormányzati kommunikáció céljai a fentiekén túl:

- ❖ **az önkormányzat iránti bizalom építése,**

- ❖ **tájékoztatás az önkormányzat (és szervezetei) munkájáról, céljairól, eredményeiről,**
- ❖ **a lakosság támogatásának megnyerése az önkormányzat tervei iránt,**
- ❖ **az önkormányzat és a lakosság együttműködésének fejlesztése.**

Jelen stratégia – benne az általános célok megfogalmazásával és a rendelkezésre álló eszközök számbavételével – a kommunikációs tevékenység egyfajta keretrendszerét jelöli ki, vagyis a konkrét teendők ellátása során rugalmasan lehetőséget kell, hogy biztosítson a szükségszerű változtatásra is.

A célok között általános követelményként fogalmazódik meg a pontosság, a hitelesség (információk első kézből), a közérthetőség (a szakzsargon kerülése, ahol lehet) és a visszakövethetőség mellett az objektivitás és az etikai szabályoknak, közerkölcsnek és a jogszabályoknak, információs és adatvédelmi előírásoknak megfelelő közlésmód is.

Fontos továbbá, hogy a mai kornak megfelelő leghatékonyabb formát és csatornát használja / válassza az önkormányzat.

### **III. JELENLEGI HELYZET BEMUTATÁSA**

Összességében elmondható, hogy az Önkormányzat az elmúlt években mind nagyobb hangsúlyt fektetett a közszolgálati kommunikációra és a tájékoztatásra – igaz ez mind a belső, mind a külső kommunikációs területekre.

A **belső közszolgálati kommunikációt** tekintve az önkormányzati hivatalon belül folyamatosan nem csupán rendszeres és eseti egyeztetések zajlanak, hanem hosszú évek óta belső internetalapú üzenőfalat működtetünk, amelynek figyelemmel követése minden köztisztviselő munkakörben rögzített kötelezettsége. Az Üzenőfal útján a hivatal valamennyi munkatársához gyorsan és hatékonyan eljutnak a feladatellátással és a hivatal mindennapi életével kapcsolatos általános információk, illetve itt a kommunikáció kétirányú: a kollegák is hozzá tudnak szólni, információt tudnak megosztani. Heti rendszerességgel a hivatali törzskar tagjai egyeztetik a hozzájuk tartozó területek teendőit a hivatal vezető Jegyzővel, de időről-időre a hivatal teljes állománya apparátusi értekezletet is tart.

Az elmúlt években a kommunikáció javítása érdekében több olyan rendszeresen (havonta) tartott egyeztetés is meghonosodott az önkormányzati hivatalban, amelyek adott területen segítik elő a megfelelő és kétirányú információáramlást. A teljesség igénye nélkül ilyen rendszeresen tartott egyeztetések:

- ❖ az intézmények képviselőivel már nem csak 3 havonta tartunk ún. nagykontroll egyeztetéseket, hanem havonta ún. kiskontroll egyeztetést – ezeken a szakmai és pénzügyi munkatársak egyaránt rendelkezésre állnak,
- ❖ a városi közétkeztetés kapcsán kéthavonta (szolgáltatók és érintett intézmények bevonásával),
- ❖ a pályázati projektek és fejlesztések megvalósításával az érintettek bevonásával havonta (polgármester, jegyző, hivatali munkatársak minden érintett területről, főépítész),
- ❖ az egyes pályázati nagyprojektek esetében külön egyeztetések (tervezők, műszaki ellenőrök, kivitelezők bevonásával), általában – projektől függően – hetente vagy havonta,
- ❖ informatikai egyeztetés havonta,
- ❖ lakásügyekkel kapcsolatos koordináció kéthavonta a Hivatal, a lakásügyekkel foglalkozó bizottság és a lakásokkal kapcsolatos operatív feladatokat ellátó SZET Szentgotthárdi Kft. illetékesei között,
- ❖ heti rendszerességgel zajlanak az egyeztetések a közterület-felügyelettel és a városüzemeltetéssel foglalkozó SZET Szentgotthárdi Kft.-vel,
- ❖ félévente a városi háziorvosokkal (valamennyi gyermek-, felnőtt,- és fogorvos meghívásával),
- ❖ civil megbeszélést tartunk negyedévente a Civil Fórum képviselőivel,
- ❖ az időseket és az ifjúságot érintő kérdésekben rendszeres időközönként ülésezik a város Idősügyi Tanácsa és Ifjúsági Tanácsa,
- ❖ havonta, külön-külön tartunk egyeztetést az egyes önkormányzati / hivatali területeket érintő szervezetek képviselőivel, így a Pannon Kapu Kulturális Egyesület, a Szentgotthárd és Térsége Turisztikai Egyesület, a MURABA Európai Területi Társulás vezetőivel.

Természetesen az önkormányzati kommunikációnak nem csupán a rendszeres, hanem folyamatos és eseti jelleggel megtartott egyeztetések is igen komoly részét képezik, legyen az személyes vagy virtuális (email) – ezekkel a stratégiában értelemszerűen nem foglalkozunk részletesebben. Idetartozik végső soron az önkormányzat egyes szerveivel (képviselő-testület, bizottságok, nemzetiségi önkormányzatok, városrészi önkormányzatok, Idősügyi Tanács, Ifjúsági Tanács, önkormányzati vállalkozások) történő kommunikáció és azok ülései és egyéb fórumai (fogadóórák, közmeghallgatások) is, illetve természetesen az önkormányzati szervek képviselőinek és az önkormányzati hivatal köztisztviselőinek külső kommunikációja is, ezek egyenként is mind alakítják az önkormányzatról kialakított képet.

Nem csak a belső, de az önkormányzati **külső kommunikáció** kapcsán is jelentős előrelépések történtek az elmúlt években:

- ❖ az önkormányzati hivatal vonatkozásában teljesen **új hivatali weboldalt** alakítottunk ki és működtetünk,

- ❖ teljesen **új önkormányzati weboldalt** is kialakítottunk, amely oldalválasztóval indul, továbbá reszponzív, vagyis kompatibilis az okostelefonokkal is -> a weboldalainkon megjelenő információk tekintetében – a független országos felmérések alapján – az ország önkormányzatainak élmezőnyébe kerültünk,
- ❖ az elmúlt ciklusban az **önkormányzati újság is megújult**, mind formailag, mind tartalmilag – a szerkesztéssel folyamatos és nagyon jó a munkakapcsolat, mára már a megemelt oldalszám (16 oldal) is rendre kevésnek bizonyul a tartalom tekintetében,
- ❖ az **Önkormányzati TV rendszerhez való csatlakozással** és a szükséges technikai feltételrendszer kiépítésével széleskörűen elérhetővé vált a képviselő-testület üléseinek teljes videó- és hangfelvétele. A portálon visszamenőleg mindenki számára megtalálhatóak az egyes ülések, sőt, az üléseken belül pedig a napirendi pontokra, hozzászólásokra is rá lehet keresni.
- ❖ **önkormányzati Facebook oldalt** hoztunk létre és működtetünk az önkormányzat és a várost érintő hírek, események megosztására – a követések és a megtekintések száma folyamatosan növekszik, bizonyos híreknél akár több ezres nézettséget is produkálva,
- ❖ **önkormányzati Instagram oldalt és Youtube csatornát** is létrehoztunk,
- ❖ a **sajtóval való kapcsolat** intenzív, az önkormányzat működésével kapcsolatos híreket közvetlenül is megküldjük a sajtólista szereplőinek, a (pályázati) fejlesztésekkel kapcsolatban sajtóeseményeket tartunk, a képviselő-testületi ülésekről sajtóközleményt készítünk, sajtóreggelit szervezünk, programajánlót küldünk ki, stb.
- ❖ pár éve valamennyi városi rendezvényszervező szervezetet megkeres év elején az önkormányzati hivatal és komplex **városi rendezvényterv** készül, ami felkerül a weboldalra, év közben folyamatosan aktualizálva,
- ❖ a kiemelt városi rendezvényeknek (Szerelmesek Fesztiválja, Történelmi Napok) az önkormányzat külön-külön **rendezvényi weboldalakat** hozott létre, ezekhez külön Facebook oldal is tartozik,
- ❖ a honlapon létrehoztuk és elérhetővé tettük a **civil adattárat** (kidolgozás alatt áll egy online támogatásigénylő / pályázati / elszámoló felület létrehozása is),
- ❖ a városi **sporteseményeket** is rendszeresen publikáljuk,
- ❖ nagyobb hangsúlyt fektetünk az önkormányzati eredmények és (pályázati) **fejlesztések népszerűsítésére**, tájékoztatva a lakosságot már a tervekről is, a benyújtott pályázatokról és a megvalósítás folyamatáról is – ebben elsődleges eszköz a közösségi média használata, de személyes formákat is használunk (pl. lakossági terepbejárások, egyéb tájékoztató rendezvények, stb.)
- ❖ a 24 város projektből aktuálisan köztéri **LED falat** szereztünk be és működtetünk, a bevétel-orientált hirdetési funkcion túl a közérdekű információk közzétételére, a rendezvények népszerűsítésére, stb.
- ❖ **mobil videokonferencia** berendezést szereztünk be, amellyel olyan egyeztetéseket is le tudunk helyben bonyolítani, amelynek résztvevői távolról, akár más ország(ok)ból jelentkeznek be.

## IV. ÁLTALÁNOS KOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZÖK

Jelen fejezetben számba vesszük az önkormányzat rendelkezésére álló általános kommunikációs eszközöket, amelyek mindenkinek szólhatnak:

- ❖ Szentgotthárd újság
- ❖ önkormányzat weboldala
- ❖ hivatal weboldala
- ❖ Önkormányzati TV
- ❖ önkormányzat Facebook oldala
- ❖ önkormányzat Instagram oldala
- ❖ önkormányzat Youtube csatornája
- ❖ LED fal

### 1. „SZENTGOTTHÁRD” HAVILAP

Alapvető paraméterek:

- ❖ Gyakoriság: havilap
- ❖ Kiadó: Szentgotthárd Város Önkormányzata
- ❖ Főszerkesztő: Treiber Mária
- ❖ Nyomdai munka: 2A Reklámstúdió Kft.
- ❖ Terjesztés: Savaria Post Kft.
- ❖ Példányszám: 3750
- ❖ Minden háztartásba ingyenesen jut el

Tartalom: a lap részletes tájékoztatást nyújt a város életéről, a megvalósult rendezvényekről, helyet biztosít a programajánlóknak, moziműsoroknak, a sporteseményekről szóló beszámolóknak és a közérdekű információknak is. Rendszeresen készülnek interjúk városi / megyei kitüntetésben részesült személyekkel, vagy évfordulójukat ünneplő civil szervezetek vezetőivel. A [www.szentgotthard.hu](http://www.szentgotthard.hu) oldalon a „Médiatár” menüponton belül elérhetőek a lapszámok elektronikus változatai is – külön posztokkal felhívva a figyelmet az aktuális újság megjelenésére és letölthetőségére.

A 24 város projekt keretében elkészültek az új városarculati elemek, (címer, logó, stb.), a szükséges egyeztetéseket követően ezekkel az újság külleme ismét változni fog.

### 2. ÖNKORMÁNYZAT WEBOLDALA ([www.szentgotthard.hu](http://www.szentgotthard.hu))

Alapvető paraméterek:

- ❖ Feladatellátás, szerkesztés, üzemeltetés: Hivatal
- ❖ Megjelenés: PC/asztali és mobil (Android és IOS) felületen is konform megjelenés



- ❖ Információtartalom: témák szerint témaválasztó
- ❖ Felépítés: 8 főmenüben témánként csoportosítva a különböző területek, kétoldali bannersáv (saját, illetve a hirdetőik bannerei)

A [www.szentgotthard.hu](http://www.szentgotthard.hu) oldal 2015 júniusában újult meg mind megjelenésében, mind tartalmában. Célunk az volt, hogy egy felhasználóbarát, átlátható, hírportál jellegű oldalt alakítsunk ki, amely a látogatók számára a legtöbb hasznos információt tartalmazza.

Ma már alapvető elvárás, hogy egy honlap rezponzív legyen, hiszen ahogy weboldalunk elemzése is mutatják, a látogatók nagyobb arányban – a stratégia összeállításakor 63,9 %-ban – mobilról keresik fel az oldalt.

A **„Városunk”** menüpontra kattintva az érdeklődők megismerkedhetnek Szentgotthárd történelmével, kultúrájával, sportéletével, intézményeivel, híres szülötteivel és régiónkba is bepillantást nyerhetnek.

A **„Hírek”** menüpont folyamatosan frissül, a híreket két csoportra bontva publikáljuk (kiemelt, illetve egyéb hírek). Az elmúlt időszakban nagyobb hangsúlyt fektettünk a városban történt események, fejlesztések, programok, önkormányzati döntések és hivatali információk közzétételére, így a megjelenések nagyobb arányát már saját szerkesztésű híreink teszik ki, amelyeket közösségi oldalainkon is megosztunk. Az adminisztrációs felület számlálója szerint egyes hírek akár 3000 feletti megtekintést is produkálhatnak.

A **„Programok”** alatt az „Eseménynaptárban” is megjelenített rendezvényeket kategóriánkénti bontásban érhetik el a weboldal látogatói. Év elején összegyűjtjük a városban tervezett összes programot, a naptárat pedig egész évben folyamatosan aktualizáljuk.

A **„Turizmus”** menüpontot elsősorban a turisták, látogatók részére alakítottuk ki, összegyűjtve a látnivalókat, szálláshelyeket, éttermeket. Ajánlott linkeket is elhelyeztünk a menüpontban, hogy a számukra érdekes, vagy releváns oldalakat egy kattintással elérhessék az érdeklődők.

A **„Gazdaság”** menüpont a befektetők számára lehet fontos, éppen ezért ennek frissítése jelenleg is folyamatban van.

A **„Médiatár”** tartalmazza a fotógalériát, a Szentgotthárd c. lap online változatát, valamint a városunkat, rendezvényeinket bemutató kisfilmeket.

Az **„Interaktív”** menüpont alatt szavazásokat hozhatunk létre, egyelőre ezt a lehetőséget még nem használtuk.

Az **„Önkormányzati Hivatal”** menüpontra kattintva az Önkormányzat, valamint munkaszervezetének, a Szentgotthárdi Közös Önkormányzati Hivatalnak a weboldalára érkezik a látogató (a [www.hivatal.szentgotthard.hu](http://www.hivatal.szentgotthard.hu) oldalt a következő pontban mutatjuk be).

Az új arculati elemeket felhasználva a honlap megjelenése is a közeljövőben megújul.

### 3. ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL WEBOLDALA ([www.hivatal.szentgotthard.hu](http://www.hivatal.szentgotthard.hu))

Alapvető paraméterek:

- ❖ Feladatellátás, szerkesztés, üzemeltetés: Hivatal
- ❖ Megjelenés: PC/asztali és mobil (Android és IOS) felületen is konform megjelenés
- ❖ Felépítés: 6 főmenüben témánként csoportosítva a különböző területek, bal oldalt elkülönítve a kiemelt információk, valamint a legtöbb ügyfél által keresett letölthető nyomtatványok

A [www.hivatal.szentgotthard.hu](http://www.hivatal.szentgotthard.hu) oldal 2014 májusában újult meg. A weboldal felöltése több hónapot vett igénybe, hiszen egy olyan összetett, ugyanakkor átlátható és felhasználóbarát oldalt kellett létrehozni, amely tartalmát tekintve a hatályos jogszabályi előírásoknak és kötelező közzétételi listáknak is meg kellett, hogy feleljen.

A „**Hivatal**” menüpont alatt található a Szentgotthárdi Közös Önkormányzati Hivatal felépítése, az egyes irodák, illetve a dolgozók elérhetőségei.

Az „**Önkormányzat**” menüpont tartalmazza az összes olyan információt, dokumentumot, amely az Önkormányzat működése során keletkezik, illetve ahhoz szükséges, valamint a lakosság tájékoztatására szolgáló pontokat (pl.: képviselő-testület felépítése, előterjesztések, határozatok, rendeletek, stb.).

Fontos hangsúlyozni, hogy mindezeket kötelező közzétennünk a „Közérdekű adatok” menüpontban is a jogszabályban meghatározott elnevezésekkel, azonban azért, hogy a felhasználók könnyebben eligazodjanak az oldalon, ezeket e ponton belül alakítottuk ki és átnavigálással oldottuk meg, hogy a „kötelező helyen” is elérhetőek legyenek.

Ha valaki szeretné elolvasni a képviselő-testületi ülések előterjesztéseit, nem biztos, hogy a „Közérdekű adatok” → „Tevékenységre, működésre vonatkozó adatok” → A szerv döntései, koncepciók, tervezetek, javaslatok menüpontot egykönnyen megtalálja, vagy egyáltalán itt keresné az előterjesztéseket, viszont az „Önkormányzat” → Testületi ülések előterjesztései elnevezés már egyértelműen meghatározza, hogy milyen dokumentumokat tartalmaz az almenü.

Az „**Intézmények**” menüpont két kategóriára bontva (*Oktatási, nevelési, közművelődési intézmények*, valamint *Szociális és egészségügyi intézmények*) jeleníti meg a városban működő intézményeket, azok minden elérhetőségével együtt.

A „**Közérdekű adatok**” a törvényi előírásoknak megfelelően tartalmazza a kötelező közzétételi listákat, de itt érhető el egyebek közt a házi orvosok, illetve a Rendelőintézet betegfogadási rendje, a fontos ügyeleti telefonszámok és a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos információk is.

A „**Hirdetmények**” menüpont területenként és azon belül témakörönként csoportosítja a Szentgotthárdi Közös Önkormányzati Hivatal, valamint Szentgotthárd Város Önkormányzata hirdetményeit.

A „**Kapcsolat**” menüpont egy kattintással teszi elérhetővé hagyományos elérhetőségeinket, hivatali kapus elérhetőségeinket, ügyfélfogadási időnket, valamint itt is elhelyeztünk egy linket, amely a „Hivatal felépítése, dolgozók elérhetőségei” oldalra navigálja a látogatót.

Az elmúlt 5 évben számos új almenüpontot kellett létrehoznunk, jelentek meg olyan információk, dokumentumok, amelyek az oldal kialakításakor még nem voltak ismertek, így a közeljövőben minden érintett területtel, kollégával egyeztetve megvizsgáljuk, hogy miként lehetne még egyszerűbbé tenni az oldalon található információk elérését.

Weboldalunkon keresztül meghatározott ügykörökben biztosított az elektronikus ügyintézés is.

#### **4. ÖNKORMÁNYZATI TV**

Alapvető paraméterek:

- [www.onkormanyzatitv.hu](http://www.onkormanyzatitv.hu) oldalon elérhető
- képviselő-testületi ülések meghívói és anyagai kerülnek feltöltésre az önkormányzati hivatal által

Szentgotthárd Város Önkormányzata az Önkormányzati TV rendszerhez való csatlakozásával és a szükséges technikai feltételrendszer kiépítésével széleskörűen elérhetővé tette a képviselő-testület üléseinek teljes videó- és hangfelvételét. Az ülések élőben történő közvetítése mellett a [www.onkormanyzati.tv](http://www.onkormanyzati.tv) portálon mindenki számára visszamenőleg megtalálhatóak az egyes ülések, sőt, az üléseken belül pedig a napirendi pontokra, hozzászólásokra is rá lehet keresni. Mindez értelemszerűen nemcsak a lakosság általi visszakereshetőséget, de az ülésről tájékoztató sajtó munkatársainak munkáját is megkönnyíti, sőt, maga a felvétel vagy annak részletei is térítésmentesen átvehetők és vetíthetők.

#### **5. ÖNKORMÁNYZATI FACEBOOK OLDAL**

Alapvető paraméterek:

- Feladatellátás, szerkesztés, üzemeltetés: Hivatal
- Információközlés gyakorisága: folyamatos, ahogy a [szentgotthard.hu](http://szentgotthard.hu) oldalon megjelennek a hírek, úgy azokat a Facebook oldalunkon is megosztjuk

Ma már az egyik legnépszerűbb közösségi csatorna, mára szinte elsődleges tájékoztatási csatornává vált. Szentgotthárd lakossága körében is egyre népszerűbb az oldalunk, az ott megosztott tartalmak egyre nagyobb eléréseket produkálnak. Azokra a felvetésekre, amelyek e-mailes elérhetőségeinkre érkeznek, természetesen válaszolunk, illetve a posztok alatti érdeklődő kérdésekre is reagálunk, azonban a kommentekbe nem folyunk bele.

Nagyon fontos a képi megjelenés is, így az oldal borítóképét mindig az adott évszakhoz, vagy ünnepkörhöz igazítjuk, valamint a híreinknél is igyekszünk minél látványosabb fotókat megjeleníteni. Rendezvények esetében többször működünk együtt a Szentgotthárdi

Fotóklubbal, így megfelelő felbontású, jó minőségű fotók állnak rendelkezésünkre egy-egy tudósításhoz.

## **6. ÖNKORMÁNYZATI INSTAGRAM OLDAL**

Alapvető paraméterek:

- Feladatellátás, szerkesztés, üzemeltetés: Hivatal
- Információközlés gyakorisága: egyelőre ritkább, de a jövőben napi szinten szeretnénk jelen lenni itt is
- Tartalom, megjelenés formája: attraktív városi képek, rövid videók

Instagram oldalunkat idén hoztuk létre, terveink szerint a Facebook oldalunkhoz hasonlóan napi szinten meg tudjuk majd tölteni tartalommal. Mivel ez a felület is egyre nagyobb népszerűségnek örvend, célunk, hogy az itt megjelenített fotók, bejegyzések pozitív visszajelzéseket kapjanak.

Mind a Facebook, mind pedig az Instagram oldal esetében fontos, hogy Szentgotthárdot ne csak a turisták számára „reklámozzuk”, hanem az Önkormányzat, valamint a Hivatal működését, feladatellátását is népszerűsítsük ezeken a felületeken. A cél, hogy a városlakók és a hozzánk érkező turisták is felfedezzék az ügyfélbarát hivatalt és a lakosságért tevékenykedő önkormányzatot.

## **7. ÖNKORMÁNYZATI YOUTUBE CSATORNA**

- Feladatellátás, szerkesztés, üzemeltetés: Hivatal
- Tartalom: a várost népszerűsítő kisfilmek, képviselő-testületi ülések,

Szintén újdonság az idei évtől, hogy elindítottuk Youtube csatornánkat. Egyelőre az elmúlt években készült, a várost és rendezvényeinket bemutató kisfilmeket publikáljuk, a későbbiekben viszont szeretnénk e csatornán is közzétenni a képviselő-testületi üléseket, valamint egyéb, a várost érintő videókat is.

## **8. KÖZTÉRI LED fal**

A 24 város projekt keretén belül szereztünk be egy LED falat, amelyet városközpontban, a Széll Kálmán téren a Gyógyszertár épületének falán helyeztünk el. Itt helyet biztosítunk a különböző közérdekű információknak, programajánlóknak, de a piaci szempontokat is figyelembe véve bevétel-orientált tevékenységre is törekszünk, így hirdetési felületként is használjuk.

## V. KÖZVETLEN KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK

### 1. BELSŐ KÖZSZOLGÁLATI KOMMUNIKÁCIÓ KAPCSÁN:

A III. fejezetben már részletesebben bemutatott belső közszerológálati kommunikációra alkalmas formák mára már rögzültek és a mindennapi munkavégzés szerves részét képezik. Megtartásuk természetesen továbbra is cél, illetve, ahol és amikor szükséges – helyzettől függően – a gyakoriságukon vagy az érintett részvételi körön rugalmasan változtatni kell:

- hivatali üzenőfal, apparátusi és egyéb önkormányzati / hivatali értekezlet
- rendszeres személyes egyeztetések (kiskontroll és nagykontroll az intézményekkel, közétkeztetés, pályázati megbeszélések, projekt-egyeztetések, informatikai megbeszélés, civil megbeszélés, városi szervezetekkel, háziorvosokkal, közterület felügyelettel, városüzemeltetési kft-vel, stb.)
- eseti egyeztetések
- az önkormányzat szerveinek ülései.

Ezek bővebb / részletesebb bemutatásától itt eltekintünk.

### 2. KÜLSŐ KÖZSZOLGÁLATI KOMMUNIKÁCIÓ KAPCSÁN:

#### ❖ az önkormányzat / önkormányzati hivatal / intézmények és a lakosság között:

- Az önkormányzati hivatal épületében elhelyezett hirdetményi tábla minden jogszabályban rögzített ügýtípusnál biztosítja a hirdetmények és a tájékoztatások szakszerű elhelyezését, ez egyúttal hivatalos közzétételi hely is. A városrészekben és városközpont központi helyén információs táblákon is jelenhetnek meg fontos közlemények.
- *közmeghallgatás* – az önkormányzat legfőbb döntéshozó fóruma minden rendes képviselő-testületi ülés alkalmával lehetőséget biztosít a lakosság számára a felszólalásra, kérdésre
- *ügyfélfogadás* – az önkormányzati hivatal ügyfélfogadási időben, illetve gyakran azon kívül is áll a lakosság rendelkezésére. Az ügyfélfogadási időt nem csupán helyben lehet megtalálni kifüggesztve, hanem az önkormányzati hivatal weboldalán is természetesen elérhető. Közvetlenül a Polgármesterhez és a Jegyzőhöz is be lehet jelentkezni, az elérhetőségek ehhez ugyanúgy rendelkezésre állnak a weboldalon is.
- *fogadóórák* – az önkormányzat tisztviselőinek és bizottságainak fogadóóráin is lehetőség van a közvetlen kommunikációra
- *tisztviselők megnyilvánulásai és nyilvános szereplései* – rendezvényeken, eseményeken, interjúk, stb. alkalmával

- *lakossági fórumok* – különböző fejlesztések vagy fejlesztési tervek bemutatása és véleményezése zajlik ezeken az önkormányzat által megszervezett eseményeken
- *szórolapok, kérdőívek* – annak érdekében, hogy az önkormányzat az ügyfelekkel, partnerekkel közösen alakíthasson ki álláspontot, a lakosság célirányos megkeresése is szükséges lehet. Bizonyos esetekben (lokális fejlesztések megvalósításáról szóló részletes tájékoztatás az érintett lakosság számára, koncepciók alkotása, beszámolók készítése) ezeken a csatornákon kéri ki az önkormányzat / önkormányzati hivatal a polgárok véleményét, javaslatait.
- *köztéri LED fal* – közérdekű információk megjelentetése (lásd: külön)
- *idősek, fiatalok vonatkozásában* – mindkettő területen külön-külön szervezetet működtet az önkormányzat: az Idősügyi Tanács és az Ifjúsági Tanács rendszeresen ülésezik, az őket érintő döntések előtt véleményezési- és javaslattételi lehetőséggel
- *nemzetiségek vonatkozásában* – ettől a ciklustól az önkormányzat nemzetiségi, ifjúsági és egyházi ügyek tanácsnokának munkáján keresztül is mód van a közvetlen kapcsolattartásra, lásd. pl: új kezdeményezésként a mindhárom nemzetiségi önkormányzatot magában foglaló nemzetiségi kerekasztal létrehozása és működtetése,
- *(pályázati) fejlesztések bemutatása* – a fejlesztésekkel kapcsolatos információk a különböző csatornákon (hírek a weboldalon, a FB oldalon, az újságban) egyidejűleg jutnak el a lakossághoz, de sajtóközleményeket is összeállítunk és eljuttatunk közvetlenül a sajtólistára, illetve külön sajtóeseményeket illetve egyéb népszerűsítő bemutatókat, terepsétákat stb. is szervezünk
- *városi programok népszerűsítése* – minden év elején a hivatal megkeresi a városban programszervezéssel foglalkozó szervezeteket (intézmények, PKKE, civil szervezetek, TDM, Fürdő, stb.) és visszajelzéseik alapján városi rendezvénytervet készít, amely – év közben aktualizálva – folyamatosan elérhető az önkormányzat weboldalán, de ezen túl és a hagyományos megjelenéseken túl (plakátok, újság, stb.) rendszeresen programajánlókat is kiküld a hivatal, illetve egyenként is felkerülnek a weboldalakra az aktuális városi események, de eseménynaptár funkció is folyamatosan töltve van az önkormányzati honlapon, illetve mostantól a köztéri LED fal is népszerűsíti az egyes rendezvényeket
- *önkormányzati intézmények, vállalkozások és a lakosság kapcsolata* – elsősorban az adott intézmény, vállalkozás kommunikációs csatornáján (weboldal, hirdetés, szórolap) keresztül a lakosság érintett körét tájékoztatva. A lakosság szélesebb körét érintő szolgáltatások esetében az önkormányzat kommunikációs platformjai is szóba jönnek, lásd: újság, önkormányzati weboldalak, LED fal, stb. – utóbbi esetekben fontos, hogy az adott intézmény, vállalkozás is kezdeményezze a megjelenést, illetve továbbítsa az önkormányzati hivatal számára a megjelenítendő közérdekű intézményi tájékoztatásokat.
- *szolgáltatások, közérdekű információk, rendelések, moziműsor, látnivalók, turisztikai szolgáltatók, sportesemények, stb.* – az önkormányzati weboldalon többségük elérhető, de értelemszerűen ez függ az érintett szolgáltató / intézmény

adatszolgáltatásától, illetve ezek az egyes szolgáltatók/intézmények platformjain található meg elsősorban – lásd: előző pont fentebb.

- A Szentgotthárd Városi Televízió és Kábelüzemeltető Nonprofit Kft. által működtetett *Gotthárd TV* szintén egész évben rendszeresen tájékoztat a városi és önkormányzati eseményekről. Az önkormányzati sajtólista fontos tagjaként továbbra is minden alkalommal küldeni kell számukra az önkormányzati eseményekkel kapcsolatos meghívókat, híreket, sajtóanyagokat.

❖ **az önkormányzat és civil szervezetek között:**

- „Civilek és az Önkormányzat” menüpont a hivatali honlapon – minden információ egy helyen, amely a civil szervezetek számára fontos lehet,
- negyedévente egyeztetések a civil szervezeteket tömörítő Szentgotthárdi Civil Fórum képviselőivel,
- civil referens foglalkoztatása – a civil referens segíti az önkormányzat és a civil szervezetek közötti kommunikációt.

❖ **az önkormányzat és a járás önkormányzatai között:**

- a Szentgotthárd és Térsége Önkormányzati Társulás működtetése és ügyvitele kapcsán rendszeres kapcsolattartás – bár az önkormányzati társulások lehetőségei a korábbihoz képest sajnos jelentősen szűkültek és sokan meg is szűntek, a szentgotthárdi járás települései továbbra is közösen látnak el feladatokat és tartanak fenn intézményeket,
- a havonta / kéthavonta szervezett Társulási Tanácski üléseken a közös feladatellátáson túl egyéb ügyekben is tudnak személyesen egyeztetni a térség polgármesterei,
- a térség jegyzői a Jegyzői Kollégiumi ülések alkalmával tudnak személyesen is egyeztetni.

❖ **az önkormányzat és befektetők, vállalkozások között:**

- rendszeres formában az önkormányzat által szervezett év végi „üzleti vacsora” az a fórum, ahol a város és az intézmények vezetői, illetve a legnagyobb vállalkozások képviselői egyszerre vannak jelen. Indokolt lehet a városban található nagyobb vállalkozások, munkaadók számára is egy rendszeres fórum szervezése, ahol a település gazdasági szereplői egymással és az önkormányzattal, a képzést biztosító helyi intézményekkel egyeztetik a helyi szinten megoldandó feladatokat, továbbá tájékoztathatják egymást a tevékenységükkel kapcsolatos közérdekű fejleményekről. Korábban már erre létrehoztunk egy szervezeti keretet, az akkor nem bizonyult működőképesnek, azonban időszerű lehet ezt újra kezdeményezni – erre a közelmúltban történtek is lépések.

- az önkormányzat tagságával és támogatásával létrehozott és működtetett helyi TDM szervezet fogja össze város és térsége turisztikai szereplőit (éttermek, szállásadók, szolgáltatók), közgyűlésein a turisztikai szereplők találkoznak, elsősorban a TDM munkaszervezete útján működik a kommunikáció mindkét irányban,
- az Ipari Park a város gazdasági életének zászlóshajója, kommunikációjára, megjelenésére nagyobb hangsúlyt kell fektetni a jövőben.

#### ❖ **az önkormányzat és a sajtó között:**

- **sajtóreggelik**

A sajtóreggelit eddig évente egy alkalommal, a szabad sajtó napjához kapcsolódóan rendezzük meg, ahol a Polgármester az elmúlt egy év történéseit, fejlesztéseit és az elkövetkező időszakra vonatkozó terveket, lehetőségeket vázolja fel. Kötetlen beszélgetés formájában kaphatnak információkat a sajtó képviselői e program keretein belül.

Ettől a gyakorlattól szeretnék eltérni az idei évtől, terveink szerint negyedévente szervezünk sajtóreggeliket, ahol a folyamatban lévő beruházásokról, eseményekről, rendezvényekről tájékoztatjuk majd személyesen is a különböző médiumok munkatársait.

- **sajtóesemények**

Több nagyobb beruházás, pályázati forrásból megvalósuló fejlesztés, vagy rendezvény kapcsán szerveztünk sajtótájékoztatókat az elmúlt időszakban. A tapasztalat azt mutatja, hogy ez egy jól működő gyakorlat, amelyet a jövőben is megtartunk, a sajtónyilvános események, valamint a kifejezetten a sajtó munkatársai részére szervezett tájékoztatók körét tovább szélesítjük, lehetőséget adva egyrészt a személyes tájékoztatásra, közvetlen kérdés-feltevésre, másrészt ezekre a sajtóeseményekre írásos (pontos és részletes) sajtóanyagot is mindig kivétel nélkül készítünk, amelyből meríthetnek a sajtó munkatársai.

- **sajtóközlemények**

Az előző ponthoz is kapcsolódóan sajtóközleményeket legtöbbször pályázati és egyéb fejlesztésekről, illetve a képviselő-testületi ülésekről, fontosabb eseményekről küldtünk ki közvetlenül a sajtólistára, ezeket a továbbiakban is biztosítjuk a sajtó részére.

- **állandó rendelkezésre állás**

Az önkormányzati hivatal munkatársai készséggel állnak a sajtó rendelkezésére, a megküldött sajtóközleményeken túl igény esetén közvetlen-bővebb információval is szolgálnak, de egyéb esetekben is adnak tájékoztatást.

Célunk, hogy a jelenleginél is szorosabb együttműködést építsünk ki a sajtóval, hogy a legfontosabb információkat, híreket első kézből kapják, és folyamatos legyen a (hiteles) információáramlás.



## VI. FOLYAMATOS KOMMUNIKÁCIÓ ÉS FEJLESZTÉS

A jelen stratégiában bemutatott önkormányzati kommunikációs eszközök fenntartása és fejlesztése folyamatosan napirenden kell, hogy szerepeljen, tekintettel már csak a gyorsan változó körülményekre és formákra is.

- ❖ Törekedni kell arra, hogy az önkormányzat kommunikációs csatornáit **minél gyorsabban és széleskörűbben tájékoztassanak** az önkormányzat munkájáról és a város eseményeiről. A városi intézmények / szervezetek / szereplők partnersége is szükséges ehhez – erre folyamatosan emlékeztetni kell őket.
- ❖ A hagyományos írott sajtómegjelenések mellett figyelemmel kell lenni arra, hogy hatékonyan használjuk **a digitális csatornák által nyújtott lehetőségeket**: a gyors és korlátlan terjedelmű megjelenést. Például az önkormányzati újság számára elkészült híreket, cikkeket már az újság megjelenése előtt fel kell tölteni az önkormányzati weboldalakra és nem kell megvárni vele az újság megjelenését. (Az újság terjedelmi korlátai miatt gyakran előfordul, hogy nem is az adott hónapban jelenik meg egy városi hír az újságban, hanem a következő lapszámban, tehát akár hónapokkal később.)
- ❖ A lakosság és az önkormányzat kommunikációjában a gyorsabb és könnyebben elérhető **internet alapú kommunikáció tovább fejlődjön** minden olyan területen, ahol ez lehetséges, lásd: e-ügyintézési szolgáltatások vagy az önkormányzat új saját kezdeményezései: az önkormányzati (civil- és sport) sporttámogatások igénylése és elszámolása online keretrendszerének kifejlesztése és bevezetése.
- ❖ Bizonyos esetekben használhatjuk a közösségi médiafelületek **fizetett hirdetési lehetőségeit (Facebook hirdetés)**, a célcsoport meghatározásával valamennyi szentgotthárdi felhasználóhoz azonnal eljuthatunk akár kis összegű hirdetési díj mellett is.
- ❖ A **sajtóreggeliket sűrűbb időközönként**, negyedévente is meg lehet próbálni megszervezni – nem csupán az önkormányzattal kapcsolatos információk összegzésére, de a sajtó képviselőivel való közvetlenebb kapcsolat kiépítésére is alkalmas fórumként.
- ❖ **Online közérdekű bejelentőrendszer kialakítása** (lásd még: város applikációnál), ahol a lakosság közvetlenül és gyorsan, akár csak egy fotó küldésével is jelezheti a városban előforduló meghibásodásokat, műszaki anomáliákat.

- ❖ Az egységes, új arculat átvezetésének és alkalmazásának egyeztetése, utca- és közösségi táblák cseréje stb. ennek megfelelően a jövőben feladat lehet.
- ❖ Fontos lenne az önkormányzati közszolgálati kommunikáción jóval túlmutató **városmarketing kommunikációra** is mind nagyobb hangsúlyt és kapacitásokat fektetni, elsősorban turisztikai és befektetés ösztönzési szempontokra tekintettel.  
A helyi turisztikai szereplőket összefogó TDM szervezet által működtetett „*helloszentgotthárd*” vonal erősítése mellett gondolnunk kell arra is, hogy Szentgotthárd jelenlegi turisztikai erősségei mellett hamarosan egy olyan új attrakció is megvalósul, amely nem csupán arra épít, hogy a már a városban / a térségben lévő turisták szabadidejét lekösse, hanem hogy önmaga jogán is turistákat és figyelmet vonzzon Szentgotthárdra. Az egyedülálló Interaktív Időutazó Múzeum (és vele együtt természetesen a város) hatékony reklámjára / népszerűsítésére, az érdeklődés fenntartására és a célközönséghez való eljuttatására komoly figyelmet kell fordítani, különben nem lesz lehetősége/ideje sem befutnia a projektnek. Ehhez azonban a jelenlegi szervezeti kapacitásokat – a meglévő kapacitások és eredmények sérelme nélkül, sőt, azokra építve elsősorban - mielőbb át kell alakítani. Ez a kibővített és megfelelő PR / marketingismeretekkel rendelkező szervezeti keret innentől kezdve állandó résztvevője kellene, hogy legyen – a múzeum működtetése mellett – a turisztika és városmarketing működtetésének is, sőt, lehetőségeihez mérten koordinálva a város és a térség további, elsősorban turisztikai szereplőinek hasonló tevékenységét.  
Pályázati forrásból az önkormányzat nem csupán egy modern önkormányzati (közszolgálati) arculatot terveztetett meg 2019-ben, hanem egy könnyedebb turisztikai arculatot is. A város turisztikai megjelenésében fontos követelmény, hogy egységes, egyedi arculattal történjen – az *egységes arculati megjelenés* részleteit mielőbb egyeztetni szükséges.
- ❖ Bár a különböző, folyamatosan frissített weboldalakon minden fontos információ elérhető, a városmarketing és az önkormányzati közszolgálati kommunikáció szempontjából is megfontolandó lehet egy olyan „**Mobil város**” **applikációra** való előfizetés és működtetés, amely egy bármilyen okos telefonra egyszerűen letölthető alkalmazás. Több fejlesztés is létezik belőle. Ennek segítségével a letöltője folyamatosan értesülhet a város híreiről, programjairól, eseményeiről, de információkkal szolgálhat a helyi látványosságokról is. (Létezik olyan fejlesztés, amelynél például térkép üzemmódban automatikusan bekapcsol a kiterjesztett valóság funkció, és megjelenik az adott helyszínhez kapcsolódó összes releváns információ. A helyiek is hasznos információkhoz juthatnak, például telefonjuk kamerájával egy étteremre fókuszálva akár megjeleníthetik annak napi menüjét, de ugyanígy egy köztéri alkotás érdekességeit is könnyedén megismerhetik. A városnézés során valódi idegenvezetőként is használható az alkalmazás, amely akár hangosan is elmondja, mit

látunk éppen.) Az applikációból elérhető lenne a város összes intézménye, elérhetőséggel, ügyfélfogadási időkkal és térképi elhelyezkedéssel. Egyszerűen bejelenthető lenne rajta az is, ha megrongálódott valami a városban: pontos lokációval, fényképpel jelenthetnek be különböző eseményeket, anomáliákat (pl. kátyú, hibás közvilágítás, csőtörés stb.). Egy ilyen applikáció képes QR-kódos technológiák használatára, de akár a helyi közösségi élet felpezsdítésére (online közösségi események, pontgyűjtő akciók stb.) is. Lehetőség ad arra is, hogy az alkalmazás letöltőinek az önkormányzat üzenetet küldjön: az applikációt letöltők értesíthetők például a városban zajló rendezvényekről, eseményekről.

*Természetesen fontos tisztában lenni azzal, hogy egy ilyen városi applikáció tartalmi frissítése és működtetése jelentős többletkapacitásokat igényelhet minden érintett terület részéről.*

- ❖ A **befektetés ösztönzés** kapcsán komoly fejlesztéseket hajt végre az önkormányzat: gondoljunk csak a szentgotthárdi ipari park megvételére vagy a TOP-os pályázati forrásokból megvalósított infrastrukturális fejlesztésekre, a II. ütem területén egyesített kerékpárút- és járda kiépítésére, a III. ütem területén pedig területvásárlásokra és teljes közművesítésre. Feladat a városban lévő gazdasági lehetőségek népszerűsítése, a hazai és külföldi befektetők figyelemfelkeltő tájékoztatása a település által kínált befektetési lehetőségekről, kereskedelmi és egyéb kapcsolatok kialakításának lehetőségeiről, befektetői környezetről. A beruházások és a helyi ipar fontossága ellenére a kommunikációs oldal jelenleg még hiányosságokkal bír: az Ipari Park nem rendelkezik sem saját arculattal, sem önálló weboldallal, mindössze az önkormányzati weboldalon elérhető alapinformációkkal.
- ❖ A városi kohézió és lokálpatriotizmus erősítése kapcsán is használjuk mind gyakrabban a rendelkezésünkre álló közszolgálati kommunikációs csatornákat. Például a helytörténettel foglalkozó eredmények továbbra is kapjanak fórumot ezeken a csatornákon, sőt, a város történelmi- és épített örökségének és a híres („Halhatatlan”) szentgotthárdiak bemutatására – a Honismereti Klubbal együttműködve – **állandó helytörténeti rovatot** is létrehozhatunk az újságban, amit aztán a webfelületeken is megosztanánk (vagy fordítva), ezzel népszerűsítve a helyi lakosság körében is a helyi értékeinket. (Bár inkább már a városmarketinghez kapcsolódó hasonló javaslat a minden Szentgotthádról elszármazott, vagy egykoron vele kapcsolatba került híresség felkutatása, bevonása a város népszerűsítésébe, az ilyen személyekkel történő találkozások szervezése.)
- ❖ Közvetlenül a polgármester és a jegyző **a közigazgatásról akár rendhagyó órát tarthat** az iskolá(k)ban – ezzel is közelebb hozva és népszerűsítve az ifjúság körében is az önkormányzat és az önkormányzati hivatal munkáját, eredményeit.

- ❖ Az általános és középiskolás diákok részére, de akár az érdeklődő városlakók számára is szervezhetünk **nyílt napot** („Nyitott városháza”), ahol megismerkedhetnek a hivatal felépítésével, az egyes területekkel, valamint az ügyintézők által ellátott feladatokkal. Ez tulajdonképpen a pályaaorientációs napon tartott tájékoztató – tartalmát és a megszólítottak körét tekintve is – kibővített változata lenne.
- ❖ Az **internetes polgármesteri fogadóóra** bevezetése: bizonyos időközönként az önkormányzati Facebook oldalon online polgármesteri fogadóórát lehetne hirdetni, ahol a város első embere a várost érintő bármely témában várna a megkereséseket, majd a közösségi oldalon megosztható videó-üzenetben nyilvánosan megválaszolná azokat. A kérdések megválaszolásának előkészítésében természetesen az önkormányzati hivatal szakemberei is részt vesznek. Ezzel az újszerű, könnyen elérhető formával sokkal több emberhez is eljuthat az eddig csak hagyományosan biztosított közmeghallgatás lehetősége.
- ❖ Fontosabb esetekben az internetes polgármesteri fogadóóra **mintájára internetes videó-sajtótájékoztatók** is tarthatók – akár az Önkormányzati TV által nyújtotta szolgáltatásokon keresztül.
- ❖ „Az önkormányzat házhoz megy” keretében a képviselő-testület nem csak az önkormányzati hivatalban, hanem a városrészekben is évente egyszer fogadóórát tarthatna, illetve ugyanígy egy alkalommal a városközpontban is.
- ❖ Megfogalmazódhat a **helyi rádióadás** működtetésének lehetősége, amelyet értelemszerűen nem az önkormányzat / önkormányzati hivatal készítené, hanem külső szervezet / szolgáltató, de az önkormányzat is támaszkodhatna rá – ez lehetne rendszeres frekvenciás, de akár internetes rádió is.
- ❖ A **kétirányú, interaktív kommunikáció fejlesztése kapcsán újszerű kezdeményezések a lakosság bevonására, például:**
  - Időnként a városhoz kapcsolódó tematikában (helytörténet, rendezvények, stb.) a közösségi oldalakon játék meghirdetése, nyeremény felajánlásával – cél: az adott információ minél szélesebb körhöz való eljuttatása.
  - „Mit tehetsz Szentgotthárdért?” Kreatív ötletbörze meghirdetése minden szentgotthárdi számára. Nem kizárólag az önkormányzat, hanem a közvetlenül a lakosság tevőleges közreműködésére is szülehetnek itt hasznos és megvalósítható ötletek.

## VII. ZÁRSZÓ

Összességében elmondható, hogy még egy ilyen kis város esetében is, mint Szentgotthárd a kommunikáció kiemelt szereppel bír, még a közszolgálati kommunikáció is. Az elmúlt években számos lépést tettünk annak érdekében, hogy közelebb kerüljünk a város lakosságához, megfelelő információkkal lássuk el a sajtó képviselőit és a városba látogatók is pozitív képet alkossanak Szentgotthádról. Azonban a folyamatosan változó világ megköveteli, hogy naprakész és attraktív felületeken jelenjünk meg, hogy minden fontos információ néhány kattintással elérhető legyen, így feladataink a jövőben is adottak: felhasználóbarát, informatív, közérdekű és attraktív megjelenések biztosítása.

Szentgotthárd, 2020. január 29.

Huszár Gábor  
polgármester