**BUDAPEST FŐVÁROS XIII. KERÜLET**

**ALPOLGÁRMESTERE**

**Tárgy:** Beszámoló a Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat Tájékoztatási és kommunikációs koncepciója 2011-2014. évi feladatainak végrehajtásáról; javaslat a Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat Kommunikációs koncepciójára – 2015‑2019

**Tisztelt Képviselő-testület!**

Képviselő-testületünk először 1995 márciusában fogadta el a Budapest Főváros XIII. kerületi Önkormányzat Kommunikációs koncepcióját. Azt követően ciklusonként egyszer, majd utoljára 2011 januárjában tárgyalta a testület a tájékoztatási és kommunikációs koncepció végrehajtásáról szóló beszámolót. Jelen előterjesztésünkben e koncepcióban rögzített feladatok teljesítéséről adunk számot. Az eddigi feladatokat részben módosítva, javaslatot teszünk az önkormányzati kommunikáció 2015-2019. évi tennivalóira.

2011-ben a megfogalmazott feladatok a következőek voltak:

**1**. A lakossággal folytatott folyamatos **párbeszédre van egyre inkább** szükség. Ki kell alakítani annak igényét, hogy a lakosok egyre jobban szóljanak bele a dolgok alakulásába. Az önkormányzati kommunikációnak tükröznie kell, hogy **a bizalom, a megértés, az egyetértés felé törekszünk. A támogatás és mindenekelőtt az együttműködés** akulcsszavai a tájékoztatásnak.

**2.** A tervezett időszak programjának a kommunikációja kettős irányú legyen. **Hitelesen bemutatni a teljesítményt,** amelyet az önkormányzat a kerületfejlesztés, a kerületet, mint élhető környezet fejlesztése érdekében tett, valamint azt a sokoldalú szociális, kulturális tevékenységet, melyet az itt lakók érdekében fejt ki. Meg kell fogalmazni az **előrelépésre irányuló tenni akarást**. A feladatok végrehajtásánál a kommunikáció szólítsa meg a kerületi lakosokat, tulajdonosokat, hogy **az önkormányzat partnereként számít rá** a program megalkotásában, a feladatok végzésében, együttműködve a végrehajtásában.

**3.** A kommunikációban egyaránt szükséges alkalmazni az eddig bevált és az új, az informatikai fejlődés nyújtotta korszerű formákat, módszereket. A tartalmában arra kell törekedni, hogy k**ellő szerénységgel, de láthatóvá, hallhatóvá kell tenni, a sikereket, a teljesítményt.**

**4.** A kerületi médiumok hatékonyságának növelése érdekében, a XIII. kerületi Hírnök, a TV3 és a honlap **működését még jobban össze kell hangolni**. A legfontosabb a tájékoztatás minőségének jelentős erősítése, az elért lakosok számának növelése és új korosztályok, célözönség megszólítása legyen. A kerületi médiumok folyamatosan adjanak hírt a négy éves program teljesítéséről, annak hátteréről.

**A végrehajtás tapasztalatai**

1. Az önkormányzat kerületen belüli kommunikációjában **elsődleges feladat volt a** **lakossággal való folyamatos, rendszeres kapcsolattartás.**

**a.)** **A kerület egyéni országgyűlési képviselőivel parlamenti munkájuk** segítése, tevékenységük támogatása céljából folyamatosan tartottuk a kapcsolatot. A képviselő-testület üléseinek állandó meghívottjai voltak a kerület rendezvényein rendszeresen részt vettek. Az önkormányzat tisztségviselői által rendszeres tájékoztatást kaptak a kerületben élő emberek gondjairól, a törvényalkalmazás helyi tapasztalatairól. A lakossági fórumokon, a különböző ünnepségeken, rendezvényeken közvetlenül is találkoztak választóikkal. A szervezett eseményeken kívül számtalan alkalommal különböző helyszíneken tájékoztattak, informálódtak. A kapcsolattartás rendszerének része volt a **polgármester** internetes fogadóórája. Másik formája a **tisztségviselők, önkormányzati képviselők fogadóórái, fórumai.** Ez év tavaszán (majd őszén) a választás eredményeképpen új országgyűlési képviselők lettek megválasztva. A **helyi önkormányzati képviselők** és az önkormányzati tisztségviselők, köztisztviselők között a testületi, bizottsági munkához szükséges és az állampolgárok ügyintézését segítő információk kölcsönös átadása során napi munkakapcsolat alakult ki fogadóórákon és azon kívül is.

**b.) Közmeghallgatás**

A múlt évi közmeghallgatáson a résztvevők a „Lendületben a XIII. kerület” programról mondhattak véleményt, tettek javaslatot már az új testület részére. Az előző években, általánosságban a képviselő-testületi ülések keretében megrendezett **közmeghallgatásokon** felvetett állampolgári egyéni-, illetve közügyek intézése, rendezése megtörtént. A felvetések elintézésre vagy illetékeshez továbbításra kerültek, mindenki határidőre kapta meg a választ. E fórumokon részt vettek a hivatal osztályvezetői, vezető munkatársai, akik a felvetésekre helyben reagáltak, illetve határidőn belül intézkedtek. 2013-ban **tematikus közmeghallgatás** keretében a Budapest XIII. Kerület Hosszú Távú Településfejlesztési Koncepció terve volt a napirend.

**c.)** Évente fórumot tartottunk a **kerületben élő, alkotó** képző- és iparművészek, színművészek, írók, költők, zeneszerzők, könyvkiadók képviselői részvételével. A fórumok célja a kölcsönös informálódás, a kerület fejlődésének elősegítése, az együttműködés formáinak egyeztetése volt. A hasznos ötletek megvalósításának lehetőségét megvizsgáltuk és megvalósítottuk. Fórumokat szerveztünk a Városrendezési és Építési szabályok megalkotásakor és módosításakor, az egyes rendezési tervek és a Hosszú Távú Településfejlesztési Koncepció elfogadása előtt is.

**d.)** Kiemelt figyelmet fordítottunk a **fiatalokra**, a kerületi **Gyermek- és Ifjúsági Önkormányzatra** /GYIÖK/. Képviselőik sikeresen bekapcsolódtak a kerület életébe. Problémáik, terveik, javaslataik közvetlenül jelentek meg önkormányzatunk terveiben. Rendszeresen találkoztak önkormányzat vezetőivel, részt vettek az ifjúságot érintő előterjesztések kidolgozásában, véleményezésében. A mindenkori vezető, a diákpolgármester és a GYIÖK a helyi médiában megfelelő publicitást kaptak. A TÖOSZ pályázatán elnyert pénzből diákkonferenciát, nyáron tábort szerveztek több település részvételével. Jelenlétük többször jelentősen érezhető volt a kerület 75. évfordulós programjain.

**e.) Az 1995 óta működő Szociális Kerekasztal** keretében önkormányzatunk, a helyi karitatív szervezetek, nemzetiségi önkormányzatok, kerületi egyházak képviselői negyedévenként aktuális szociális problémák feltárását, megoldását végzik. Együttműködésükkel teljesebbé teszik az önkormányzat szociális ellátási rendszerét. A helyi társadalom együttműködésének másik színtere a Drog-kerekasztalból alakult **Kábítószer Egyeztető Fórum,** melynek székhelye és színtere a Prevenciós Központ lett.A kommunikációra a rendszeres találkozások, a személyes kapcsolattartás jellemző.

**f.)** Az **Érdekegyeztető Tanáccsal** rendszeresen egyeztettük az önkormányzat éves költségvetésének előkészítését, a zárszámadást, a közalkalmazotti munkavállalók aktuális helyzetét, az önkormányzati juttatási rendszer fejlesztésének lehetőségét. Az egyeztetésre az alkotó együttműködés és a tárgyszerűség a jellemző.

**g.)** A kerületi állampolgárokkal, és célzottan az időseknek szervezett rendezvényeken, programokon a  kerületben élő **nyugdíjasokkal** önkormányzatunk vezetői, képviselői rendszeresen találkoztak. Évenként szerveztük meg az önkormányzati intézményekből nyugdíjba ment munkatársak részére az év végi találkozót, a képviselők, bizottsági tagok a Szociális Érdekképviseleti Fórumokban delegáltak részvételével. Nyugdíjasok formális és informális csatornákon keresztül rendszeres tájékoztatást kapnak a kerület életéről, az önkormányzat tevékenységéről.

**h.)** A helyi lakosság különböző érdekű, illetve érdeklődési körű közösségeivel, a **civil szervezetekkel** is rendszeres a kapcsolat. Segítik a tájékozódást a lakosságot érintő gondokról, elképzeléseikről. Az önkormányzat vezetői évente két alkalommal szervezett formában is találkoztak e szerveztek képviselőivel. Ezenkívül évente megrendezzük a XIII. kerületi Civil Szervezetek Napját. A rendezvény során lehetőséget adunk a közösségek önkormányzattól várt, illetve tőlünk független kérések, problémák felvetésére, s azokat az esetek többségében teljesítettük, illetve megoldottuk. Működik a Civilek Háza. A helyi médiában megfelelő felület áll rendelkezésükre, rendezvényeiket publikáljuk. Ezen a napon a civil szervezetek egymásnak is tájékoztatást adnak tevékenységükről.

**i.)** A kerületben 1997 óta működő **Nemzetiségi** **(korábban Kisebbségi) Kerekasztal,** az önkormányzatvezetőinek ésa helyi nemzetiségi önkormányzatok képviselőinek találkozási fóruma. A nemzetiségek számára nyilvánosságot biztosít a Kerületi Napok keretében évente megrendezett **Nemzetiségi Fesztivál,** mely rendezvény programja folyamatosanbővül. Ezzel összhangban növekszik a látogatók száma. Ezen túlmenően évente egy alkalommal a nemzetiségek bemutathatják kultúrájukat saját közösségük előtt, illetve tájékoztatásképpen a kerület lakosságának.

**j.)** A kiemelkedő nemzetközi eredményt elért kerületi illetőségű **sportolókat** köszöntöttük és elismerésben részesítettük edzőikkel, szakvezetőikkel. Véleményt cseréltünk a kerületet érintő élsport helyzetéről, a szabadidő-sport, és az utánpótlás-nevelésről. Ugyancsak évente találkoztunk az Év ifjúsági sportolóival, a Jó tanuló jó sportoló fiatalokkal.

**k.)** Kerületi szintű rendezvényen köszöntjük a **kitűnőre érettségizett diákokat**. Tehetségüket a szüleik és tanáraik jelenlétében átadott oklevéllel és könyvjutalommal ismerjük el. Változást jelentett az iskolák államosításával összhangban, hogy az elmúlt két évben, a kerületben lakó kiváló diákokat köszöntöttük.

**l.)** A kerületben működő **egyházak képviselőivel** évente két alkalommal találkozunk a kerület vezetőjével. A személyes találkozó lehetőséget teremtett arra, hogy a helyi gondokról, örömökről, tervekről a megbeszélések résztvevői kölcsönös tájékoztatást kapjanak. A kerület kulturális rendezvénysorozatába is aktívan bekapcsolódnak. Az új vezetők beiktatásán, jelentős egyházi személyiségek kerületben történő látogatásán a kerület vezetése mindig jelen van, megfelelő média felület áll rendelkezésükre, elsősorban aktualitáshoz kötődően (egyházi ünnepek, beiktatások, évfordulók).

**m.)** A **kerületi gazdasági egységek vezetőivel, a vállalkozókkal** évente személyes találkozót szervez a vezetés, tájékoztatva egymást a kerület érdekében végzett, lehetséges közös feladatokról. Az együttműködés keretét a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamarával megkötött együttműködési megállapodás adja. Új cég kerületbe érkezésekor fogadjuk azok képviselőit. Figyelemmel kísérjük a kerületben történt beruházások különböző állomásait. Az átadó-nyitó ünnepségeken rendszeresen képviseljük az önkormányzatot, illetve a hivatalt.

**2.** Célul tűztük ki, hogy az önkormányzat **partnerként működik együtt a kerületi lakosokkal**. A feladat különösen a „Közösen a XIII. kerületért” program előkészítése során érvényesült, de a képviselő-testület elé kerülő jelentősebb témák pl. a Hosszú Távú Településfejlesztési Koncepció esetében is. Ezekre külön kommunikációs tervet készítettünk és azokat végrehajtva végeztük a tevékenységet.

**a.)** Bevált, hogy az egyes **lakóközösségek véleményét kikérjük**, az adott **terület felújítása** előtt folyamatos a párbeszéd. Eredménye, hogy az így elkészült fejlesztéseket jobban magukénak érzik a lakók (jó példa volt erre az Országbíró, a Vizafogó és a Kárpát u. lakótelep). A gyakorlatot a TÖOSZ is elismerte és a Nemzeti Közszolgálati Egyetem is népszerűsíti.

Nem vált ez idáig gyakorlattá az egyes helyi kisebb közösségek/lakótömb, egy-egy utca lakossága, lakótelep része, családi házas övezet stb./ életében lényeges változáshoz kötődő tájékoztatás, véleménykérés, konzultáció. Ilyen például az út vagy közműépítés, közelben kezdődő építkezés, fejlesztés.

**b.)** Minden „fajsúlyosabb” testületi ülés anyaga (pl. koncepciók) előzetesen felkerül a honlapra, így a témához már az előkészítés időszakában elmondhatják véleményüket, észrevételüket az egyének és közösségek egyaránt. A feladatok végrehajtása során bővült az a kör, akikkel a végrehajtásban együttműködhetünk.

**c.)** Az önkormányzat **kommunikációjának** leglényegesebb elemei a képviselő-testületi döntésekhez és a helyi eseményekhez kötődő információk. A hitelesebb kerületkép megteremtésért, a téma indokoltságának megfelelően, aktuális témában **sajtótájékoztatót** szerveztünk. Az elmúlt időszakban, amikor teljesítményeinkről vagy a program teljesítésének állásával akartuk megismertetni a közvéleményt meghívásos tájékoztatót tartottunk (1 év, félidőben, IVS). Hasonló fórumot szerveztünk, amikor a hajléktalanokkal való diszkriminációval illettek bennünket.

Jelentős volt a kerület önálló közigazgatási egységgé válásának **75. évfordulója** alkalmából: 2013-ban, három díszpolgárunk közreműködésével tartott esemény. A kiemelten kezelt kommunikáció is segítette a rendezvénysorozat és a kerület ismertségének a növelését (boríték, bélyeg, troli-, villamos reklám, metró aluljáró, kerület süteménye, 75 év 75 épület kiállítás). **Sajtóbeszélgetést** Budapest XIII. Kerület Hosszú Távú Településfejlesztési Koncepciója 2033-ig testületi döntést követően tartottunk. Ezen túlmenően folyamatosan adunk ki sajtóközleményeket, nyomtatott és elektronikus formában is.

Az előző ciklus nem várt, sajnálatos eseménye volt a **Margitsziget fővároshoz való csatolása.** A témában álláspontunk kifejtése, annak széles közvélemény tudomására hozása érdekében 2013. májusban **sajtótájékoztatót,** júniusban **sajtóbeszélgetést** tartottunk az ügy előrehaladtának függvényében. A médiaesemények hátterének megvilágosítására közleményeket, összefoglalókat készítettünk a média számára. Sajtó nyilvánossá tettük a nagyobb beruházást jelentő alapkőletételi, átadási ünnepségeket (100 lakásos passzívház, RaM, óvodák, bölcsődék, közterületek).

A kerülettel kapcsolatos döntések, rendezvények részben helyet kapnak a **fővárosi és az országos médiában** is nem kevesebb terjedelemben, mint más kerületek esetében. Tartalmukban többnyire megfelelően tükröződtek a kerület fejlődése, az önkormányzatnak az életminőséget javítani szándékozó politikája, és annak konkrét megnyilvánulási formái. Nehezítette a munkát, hogy **a médiát alapvetően a „probléma” érdekli**, kevésbé az élet normális menete során előforduló történések (fejlesztések, akciók). A médiumok egy meghatározott része évek óta semmilyen kerületre vonatkozó pozitív hírt nem hajlandó közölni, míg mások egyre tendenciózusabban, agresszívabban próbáltak valamilyen lejárató ügyet kreálni.

Jellemző az **online rendszerek egyre nagyobb térhódítása**. A kerületben működő, elsősorban a kerületi híreket publikáló médiumokkal rendszeres a kapcsolatunk, hírt adunk és érdeklődés esetén állunk az országos internetes portálok rendelkezésére is. Valamennyi az elektronikus, a nyomtatott és az online médiában a kerületről megjelenő hír egy példánya a képviselői irodaházban, a korábban megjelent hírek másolata, illetve leirata a Helytörténeti Gyűjteményben megtalálható.

**d.)** A kerület lakosságához és a szélesebb nyilvánossághoz eljuttatott üzeneteink folyamatosan, esetenként megújuló formában jelennek meg. Valamennyi háztartás részére informatív, esztétikus **tájékoztató kiadványt** készítettünk az önkormányzat éves tevékenységéről minden évben január hónapban **Angyalföld, Újlipótváros, Vizafogó A XIII. kerület január – december címmel** minden háztartásba eljuttatva azt. A kronológiába szedett események, történések, intézkedések bemutatása színvonalas volt.

A másik kiadványunk a **„Közösen a XIII. kerületért”** program időarányos teljesítéséről, a további feladatokról szólt (2010. októbertől 2011. december 31-ig), valamint **„Félidőben”** címmel. Tematikájában a program fejezeteit követte, emlékeztetett a célra, részletesebben elemezte a megvalósítást, majd a még hátralévő feladatokat jelenítette meg. A **négy év értékelését** tartalmazó, 2014 júniusában megjelent kiadvány az előző években folytatott gyakorlatot követte tartalmában, megjelenésében először használta az új arculati elemeket.

További **kiadványok** jelentek meg a 75. évfordulóhoz kapcsolódva, mint „Budapest XIII. kerület védett építészeti értékei”, a „Kortárs építészeti értékek a XIII. kerület városképében”, „Jolsvai András: Jövök-megyek” című összeállításai, „Arcok arcélek 2.” kötete. Ugyancsak a 75. évfordulóhoz készült az „Otthonunk a XIII. kerület”, és a „Film a régi és az új Váci útról” című filmek, melyeket elsősorban rendezvényeinkhez kapcsolódva, de önállóan is használtunk. Rendszeressé vált az újonnan beköltöző állampolgárok részére közvetlenül küldött **polgármesteri levél** és a vele együtt küldött a kerületi fontosabb szervek, intézmények elérhetőségét tartalmazó szórólap. Kéthavonta 500-700 közötti új lakosunk kapja meg az alapvető információkat újonnan választott lakóhelyéről. Az esetenkénti visszajelzés pozitív, kedves gesztusnak, egyben informatívnak tartják. Hasznos és sikere van az év végi **kártyanaptáraknak**, melyek alapvető elérhetőségekre, ügyfélszolgálatra vonatkozó információt is tartalmaztak.

**e.)** Az ügyfelek ügyeik elektronikus úton való intézésének bevezetésében élen jártunk. A hivatal a teljeskörű akadálymentesítés kialakításán túl is biztosítja a kulturált ügyintézés feltételeit, a válaszadásra fordított időt folyamatosan csökkentjük. Az **ügyfélszolgálatot** személyes, "egyedi" ügyekben és a kerületet érintő kérdésekben keresik fel az állampolgárok. Érdeklődnek jogszabályokról, kerületi rendeletekről, eljárásokról. Még mindig sokan keresik fel okmányirodai kérdésekben, számos olyan kérdést is feltéve, amely nem az önkormányzat hatáskörébe tartozik. A kollégák igyekeznek minden olyan információt beszerezni, amellyel az irodát felkeresőknek segítségére lehetnek. Ebben nagy segítséget nyújt a hivatali háló, a kerület honlapja, a kerületi újság és az internet. Leggyakrabban a kerület tisztasága, anyakönyvi-, szociális- és okmányirodai ügyekben írtak e-mailt.

**3.** Új és bevált formákkal és módszerekkel igyekeztünk bemutatni az önkormányzat tevékenységét, az elért eredményeket, a teljesítményt.

**a.)** A **honlap** a beszámolási időszak kezdete óta jelentős átalakulás eredményeként egy korszerű, mindenekelőtt az ügyfél érdekét szem előtt tartó portálként működik. Az Év honlapja verseny különdíját követően, 2012-ben elnyertük az Év honlapja címet is. A honlap e-mail címei további lehetőséget adnak a lakossági észrevételekre, a munkatársak által készített gyors válaszokra. A honlapon hozzáférhetők megjelent kiadványaink is. A TV13 műsora élőben, az utolsó öt hónap adása műsorblokkonként visszamenőleg is megtekinthető. A Hírnök korábbi számai 2009. novembertől láthatók pdf formátumban. (Valamennyi Hírnök újság is megtalálható, több példányban a Helytörténeti Gyűjteményben.)

Havonta átlagosan 35-55 ezer látogató kereste fel a honlapot, az oldalszám megtekintés 130-150 ezer, mely az Okmányiroda elkerülésével jelentősen csökkent. Az **Írjon nekünk**! rovatot a kerületi lakosok mind szélesebb körben használják információszerzésre (havonta 100-150 fő). Jellemzően az ügyintézéssel kapcsolatos információkat keresnek a kérdezők. Legtöbben az igazgatási ügyek iránt érdeklődnek, de jelentős a Közszolgáltató részére érkező kérések, bejelentések száma.

**b.)** Korszerű eszközként a ciklus során kezdtük meg a **„Budapest XIII.” alkalmazás használatát**, mely az okos telefonokon android és iPhone platformokon találhatók. A tartalom naponta frissült, elsősorban a hírek és a programok vonatkozásában, ez évtől újra, alapvetően hasonló tartalommal, de képileg átalakított formában üzemeltetjük a szolgáltatást.

**c.)** Korszerűsödött az **infoPontok** alkalmazása, működtetése. Öt új, esztétikus szintén vandálbiztos terminál lett elhelyezve a Polgármesteri Hivatalon belül, az Angyalföldi József Attila Művelődési Központban, a RaM-ban, a Lehel Csarnokban, és az EÜ Szolgálat Szegedi úti Szakorvosi Rendelőintézetében. Az infóterminálokról az önkormányzat, a kult13 és az EÜ Szolgálat honlapját lehet elérni. Használaton kívüli időben a képernyőn a kerületről szóló diaporáma látható.

**d.)** A kerület lakosai élnek az ingyenesen hívható **zöldszám** lehetőségével, 2011-ben 118, 2012-ben 86, 2013-ban 125 közérdekű bejelentés érkezett. 2014-ben 102 hívás volt értékelhető. A bejelentések zöme a kerület tisztaságával, zajjal kapcsolatos panaszokkal foglalkozik. Gyakori a "szomszéd" magatartásával kapcsolatos bejelentés is. A hajléktalan kérdés továbbra is napirenden van. A nyári időszakban, május közepe és október közepe között a **zajpanaszok** fogadására zöldszámot üzemeltetünk, az ide érkező bejelentéseket azonnal, akár éjszaka is kivizsgálják. A zajügyelet évente 50-80 bejelentést vizsgált ki.

**e.)** A **XIII. Kerületi Közszolgáltató Zrt**. a 2012. január 1-ji indulása óta jelentős kommunikációs tevékenységet folytat. A Zrt. két helyszínen működtet központi ügyfélszolgálatot, önálló honlappal és elektronikus ügyintézési felülettel, az ún. „Ügyfélablak”-kal  (regisztrált ügyfélszám: 4.751 fő). A honlap heti rendszerességgel, hírlevelet küld a feliratkozóknak (2.917 fő) és a Zrt. a közösségi felületek közül a facebook profilt is használ (jelenleg 700 fő követi). A Zrt. hatékonyan oldotta meg feladatait az „egyes ügyek” (közterületi és intézményi beruházások, fejlesztések, passzívház, parkolási engedélykiadás, mobilparkolási változások, érzékeny ügyek, pl.: Bessenyei telek) kommunikációjában is. A lakosság részéről közvetlen elérésük minden kommunikációs csatornán (személyes ügyfélszolgálat, központi honlap+elektronikus ügyintézés, központi e-mail cím, központi telefon, facebook) biztosított, a lakosok mind jobban megismerik a társaság tevékenységét. A Zrt. mind szélesebb körű ismertségét szolgálta a szabadtéri programokon (Pozsonyi Piknik, Szent Mihály Napi Búcsú) való kitelepülés, amelyen a Zrt. saját pultot és „Gyermekoázis” néven egy „nyílt ügyfélszolgálatot” üzemeltett. A kitelepülések sikeresek voltak, jelentős kerületi érdeklődő szerzett itt információkat és osztotta meg véleményét a Zrt. tevékenységével kapcsolatban.

**f.)** A **XIII. Kerületi Egészségügyi Közhasznú Nonprofit Kft.** annak érdekében, hogy a lakosság az egészségügyi ellátást egyenlő esélyekkel, szervezetten, minél kevesebb várakozással és hatékonyan vegye igénybe, fontosnak tartja, hogy az érintettek naprakész információkkal rendelkezzenek. A kapcsolattartás elsősorban a háziorvosokon keresztül valósul meg, akik aktuális információkkal szolgálnak az alap-, és a járóbeteg szakellátással kapcsolatban felhasználva a Kft. hirdetményét. Rendszeresen tájékoztattak a változásokról, különféle szűrésekről, az egynapos sebészetről.

**4.** Az önkormányzati teljesítmény hiteles bemutatásának alapvető eszköze **a helyi médiumok** felé támasztott magasabb követelmény megfogalmazása és elvárása.

A **kerületi tájékoztató tevékenységet javítottuk** a **TV13** és a **Hírnök** szorosabb összekapcsolódásával és korszerű eszközként egy internetes portállal media13.hu-val egészült ki. A két médium megtartotta nevét és munkatársainak zömét, az egységes médiát felelős szerkesztői minőségben a Sprint Kiadó igazgatója vezeti. Az elmúlt **időszak** **bebizonyította a döntés helyességét**. **A** **médiumok jól egészítik ki egymást, színvonalasabb lett működésük, szerves egészet alkotnak**, munkájukkal a tájékoztatás minősége jelentősen erősödött, a lakosok a kerületről szóló információ jelentős részét a kerületi médiumokból szerezték. Helyes magatartás volt általában a politika mellőzése. Az évenkénti képviselői értékelésekkel, és a kiegyensúlyozott választási programokkal és műsorokkal megfelelő tájékoztatást adtak a lakosságnak, mint választópolgárnak.

A **TV13** műsora tartalmasabbá vált, tudósít a jelentősebb eseményekről, a híradások száma megduplázódott, több helyszínen forgattak, színesebb mozgalmasabb, esztétikusabb lett a műsor. Szakmailag magas színvonalú, híreiben, riportjaiban naprakész, az aktuális eseményeken túl önálló kezdeményezéssel teszi élvezetesebbé a műsorokat. A működését rendszeresen értékeli a XIII. Kerületi Média Közalapítvány havonta tartott kuratóriumi ülése is. A TV13 adásának vétele a digitális csatornákon is lehetővé vált, közel a kerület teljes egészén, nézettsége nem csak emiatt emelkedett. Minden műsor az eddiginél többször került ismétlésre.

A **Hírnök újság** egy magasabb szintről lépett előre. Tartalmilag és megjelenésében is naprakészebb, kiegyensúlyozottabb lett. Megfelelő arányban szerepelnek benne az elemző és a rövid hírek, az önkormányzati és az egyéb területről szóló információk. A rengeteg híranyag közül jól választották ki a jobban közérdeklődésre számot tartókat. Figyelemfelkeltőbbé tették az újságot: a címek, felcímek, fejezetcímek, képaláírások lehetővé teszik, hogy a leglényegesebb információ könnyen eljusson az olvasóhoz.

A media13 honlap folyamatosan fejlődött, friss, aktuális, jól egészíti ki a másik két médiumot. **Minden műsor – részletekre bontva – megtekinthető a media13.hu oldalon,** így bármikor és a világ bármely pontjáról megnézhető az adás.

Az elmúlt négy év alatt az önkormányzat kommunikációja eredményes, tájékoztatása kiegyensúlyozott volt, összességében tükrözte az elért eredményeket. A rendszeres informáltsággal segítette a célkitűzések, feladatok megértését, támogatást szerzett a lakosságtól, hozzájárulva az önkormányzat működéséhez, eredményességéhez, növelve a bizalmat. A képviselő-testület által megfogalmazott célokat követve, tartalmában, színvonalában fejlődött, módszereiben tudatosabbá, célirányosabbá, szakszerűbbé, egyúttal színesebbé vált. Az önkormányzat a kommunikációs koncepciójában meghatározott feladatokat eredményesen teljesítette.

**További javasolt feladatok:**

A „Lendületben a XIII. kerület” programban megfogalmazottak szerint az önkormányzati kommunikációban és cselekedetekben fokozottan kell, hogy részcélként, majd folyamatként érvényesüljenek: **a megértés, az együttműködés, a bizalom, az egyetértés felé törekvés, és mindenekelőtt a támogatás**. Ennek érdekében:

1. Folytatni kell a **lakossággal kialakított párbeszédet**, a partneri kapcsolatot, mely hatékony hozzájárulás és kihagyhatatlan eszköz a különböző vélemények megjelenítéshez. Tovább kell erősíteni, hogy a lakosok egyre jobban beleszólhassanak a dolgok alakulásába, a döntések előtt és a végrehajtások során, erősítve ezáltal az önkormányzat és a célcsoportok közötti kölcsönös bizalmat.

**2.** A kommunikációban, párbeszédben célközösségnek kell tekinteni a kerületrészeknél kisebb helyi közösségeket. A z adott közösség (lakótömb, lakótelep része, egy utca lakói stb.) életét befolyásoló változás esetében, marketing eszközök segítségével (kiadvány, plakát, szórólap, kérdőív, rendezvény, online) ismerjük meg és vegyük figyelembe véleményüket, javaslataikat.

**3.** A következő öt év időszakának kommunikációja a program végrehajtásának bemutatása legyen. **Az eseményeken és az eredményekkel mutassuk be hitelesen a teljesítményt,** amelyet az önkormányzat a kerületfejlesztés érdekében tesz, valamint azt a sokoldalú tevékenységet, melyet az itt lakók érdekében fejt ki: a kerület fejlesztését és az itt lakók életminőségének javítását. A kommunikáció segítse a kerületi lakosokat, tulajdonosokat a program során való együttműködésre.

**4.** Az önkormányzat elfogadottságát, hitelességét növelje a kommunikáció eddig bevált és a tudatosításhoz nélkülözhetetlen eszközei, az új, figyelmet, érdeklődést, támogatást kiváltó az informatikai fejlődés nyújtotta korszerű formák, módszerek alkalmazása. **Kellő alapossággal, de láthatóvá kell tenni, a sikereket, a teljesítményt.**

**5.** A kommunikáció fő tartalma a ciklusprogram célkitűzéseinek és megvalósításának folyamata, valamint az önkormányzat átláthatóságának bemutatása. A program egyre színvonalasabb végrehajtásának legyen segítsége **a honlap, a XIII. kerületi Hírnök, és a TV13** **színvonalas működtetése**. A legfontosabb érték a tájékoztatás minőségének jelentős erősödése, az elért lakosok számának növelése és új korosztályok, célözönség megszólítása legyen. A kerületi médiumok folyamatosan adjanak hírt az öt éves program teljesítéséről, annak hátteréről.

## Határozati javaslat: az Önkormányzat Képviselő-testülete úgy dönt, hogy

1. elfogadja a Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat Tájékoztatási- és kommunikációs koncepciója 2010-2014. évi feladatainak végrehajtásáról szóló beszámolót;
2. hatályban tartja a Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat Kommunikációs koncepciójában megfogalmazott célokat, kiegészítve a jelen előterjesztésben meghatározott új feladatokkal 2015-2019-re.

Határozathozatal módja: egyszerű többség

Budapest, 2015. január 6.

Holopné Schramek Kornélia

Készítette: Gellért Lajos sajtóreferens

Megtárgyalta: Szociális, Egészségügyi és Művelődési Bizottság

Láttam: Dr. Bujdosó Sándor

jegyző