

BUDAPEST FŐVÁROS XIII. KERÜLET

ALPOLGÁRMESTERE

Tárgy: Javaslat a Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat Kommunikációs koncepciójára (2025-2029)

Tisztelt Képviselő-testület!

A Képviselő-testület először 1995 márciusában fogadta el a Budapest Főváros XIII. kerületi Önkormányzat Kommunikációs koncepcióját. A koncepció azzal a céllal jött létre, hogy hatékonyan mutassuk be a XIII. kerületet, tájékoztassa és erősítse a lakosság és az önkormányzat közötti kommunikációt, a lakosság informáltságát.

Jelen előterjesztésünkben javaslatot teszünk az önkormányzati kommunikáció 2025-2029. évi feladataira.

Visszatekintés

Az előző önkormányzati ciklus során több változás történt az önkormányzati kommunikáció területén. A tevékenységre hatással voltak az új kihívások, a digitális technika fejlődése.

A COVID-járványok időszakában háttérbe szorultak a személyes interakciót megkívánó kommunikációs formák, nagyobb teret kapott az online kommunikáció, különösen a közösségi médiafelületek használata jelent meg. Ez az időszak rávilágított arra, hogy mennyire fontos az önkormányzati tájékoztatás érthetősége, hitelessége, pontossága és tényszerűsége. A tapasztalatok, a visszajelzések alátámasztották, hogy az önkormányzat hatékonyan kommunikál a kerületben élőkkel, a szükséges tudnivalókat, a meghozott intézkedéseket rövid időn belül, a kerületben élők széles körével tudtuk megismertetni.

A meglévő eszközök bővítésével és új kommunikációs eszközök, formák bevezetésével tovább bővültek a lakossággal való kapcsolattartás lehetőségei. A display rendszer intézményekbe való telepítésével és közterületi eszközök működtetésével egyre nagyobb a kerület lefedettsége. Több mint 70 helyszínen üzemelő rendszer lehetővé teszi a lakosságot érintő akciók, intézkedések, különböző lehetőségek, pályázatok azonnali megismertetését. A rendszer működtetése központi tartalommenedzsmenttel valósul meg. Előnye, hogy a kijelzőn látható tartalmak igény szerinti, egy időben történő módosítása, amelynek köszönhetően biztosítható az információk naprakészen tartása.

A tervszerű folyamat eredményeként az elmúlt években létrejött önkormányzati arculat hozzájárul a kommunikáció egységességéhez, az információk forrásának könnyebb azonosíthatóságához. A BP13 logó megjelenik intézményeink és gazdasági társaságaink logójában is, segítve azonosításukat, az önkormányzathoz való tartozásukat. Az önkormányzati kiadványokon, kommunikációs felületeken, munkaruhákon, közterületi információs táblákon bevezetett arculat az elmúlt években széles körben ismertté vált, hozzájárulva ezzel az információátadás hatékonyságához és a rendezett megjelenéshez egyaránt.

A Budapest13 Smart City mobilapplikáció a folyamatos fejlesztéseknek köszönhetően napjainkra a kerületben élők széles köre által használt platform lett. Hírek közzétételével, felugró üzenetek használatával újabb lehetőség jött létre a szükséges, közérdekű információk átadására. Előrelépést jelentett az applikáció alkalmassá tétele a kétirányú kommunikációra. Az alkalmazás az észlelt közterületi problémák bejelentésének elsődleges felületévé vált. Kérdőívek, kérdéssorok létrehozásával biztosított, hogy az érdeklődők részt vehessenek közös ügyeink eldöntésében, véleményt nyilváníthassanak különböző intézkedéseket, fejlesztéseket illetően. Az alkalmazáson belül vásárolhatók mobiljegyek, autópályamatricák, fizethető parkolási díj. Az applikáció alkalmas különböző utalványok igénylésére. Ez egy új, gyors és egyszerű ügyintézési lehetőséget nyújt az állampolgárok számára. Új funkcióként jelent meg az eseményekre való jegyvásárlás, különböző térképek, és a partnerkártya nyilvántartása.

A 2024-ben bevezetett új önkormányzati honlap kialakításánál hangsúlyt helyeztünk a közérdekű információk könnyebb megismerhetőségére, a lakosság bevonásának megkönnyítésére. A tematikus honlaprészek segítenek megismerni az önkormányzati stratégiákat, koncepciókat. A Partner13 felületen megjelennek a fejlesztések, beruházások, a koncepció tervezetek. Mindez hozzájárul az eredmények megismertetéséhez, a döntések megfelelő előkészítéséhez. Dedikált felületet hoztunk létre beruházásaink nyomon követhetőségére, ahol minden kapcsolódó információt, dokumentumot megismerhetnek az érdeklődők. Bővültek a kerületről szóló információk, interaktív térképek segítik a tájékozódást.

Az önkormányzati kommunikációban meghatározó szerepe van a közösségi médiának. A követők számának folyamatos emelkedésével a kerületben élők egyre nagyobb számban tájékozódnak az önkormányzat és intézményei különböző közösségi felületeiről.

A kommunikáció céljai

Az önkormányzati kommunikáció kulcsfontosságú a hatékony kormányzás, a közösségi részvétel, valamint a helyi lakosság tájékoztatása és bevonása szempontjából.

Tájékoztatás: A kerületi állampolgárok, kerületben található szervezetek, szolgáltatók, társaságok informálása a döntésekről, szolgáltatásokról, eseményekről és fejlesztésekről.

Átláthatóság: Az önkormányzati működés és döntéshozatal átláthatóságának biztosítása, amely az érintett felek bizalmát növeli.

Részvétel elősegítése: Lakossági vélemények gyűjtése, a közösség bevonása a döntéshozatalba.

Kapcsolattartás: A lakossággal és a helyi civil szervezetekkel való rendszeres kapcsolat fenntartása.

Válságkommunikáció: Vészhelyzetekben (pl. természeti katasztrófák, járványok) gyors és pontos információközlés.

A nyilvánosság biztosítása, a keletkező információk elérésének lehetősége, a meghozott intézkedések és döntések bemutatása, az önkormányzat (képviselő-testület, bizottságok, Polgármesteri Hivatal, önkormányzati intézmények és gazdasági társaságok) tevékenységéről való kommunikáció önkormányzati alap feladat. Ez biztosítja, hogy a kerületben élők megismerhessék a mindennapjaikat érintő, őket befolyásoló döntéseket, a különböző programokat, az igénybe vehető támogatásokat és minden, az önkormányzat által nyújtott lehetőséget, amely a mindennapjaikat érinti.

Az önkormányzati kommunikáció egyik legfontosabb feladata a lakossággal való párbeszéd, az interaktivitás elmélyítése a kerületi lakók és az önkormányzat között. A részvételére, cselekvésre való ösztönzés a közösségi igények alapján kijelölt önkormányzati célok megvalósításában, az itt élők bevonása az önkormányzat döntéshozatali folyamatába.

Az önkormányzati kommunikáció célcsoportja általánosságban a kerület teljes lakónépessége nemtől, kortól, iskolai végzettségtől, anyagi helyzetétől függetlenül. Az önkormányzat tevékenysége szerteágazó, egyes programjai célzottan különböző, jól körülhatárolható kisebb közösségeknek szólnak, a kommunikáció üzeneteit és eszközeit az érintett célcsoportok tagjaira kell szabni.

Kiemelt kommunikációs feladat a képviselő-testület által elfogadott „Lendületben 3.0 – az erős, sikeres XIII. kerületért” elnevezésű ciklusprogram átfogó, részletes, tényszerű, sokoldalú megismertetése a kerület lakóival. A ciklusprogram alapján elfogadásra kerülő ágazati programok és koncepciók esetében kommunikációs feladat a megismertetése, a végrehajtásukról való folyamatos tájékoztatás, a társadalmi párbeszéd kialakítása.

A kommunikáció eszközei

Az önkormányzati kommunikáció során a bevált módszerek és eszközök használata mellett folyamatosan keressük az új eszközöket, amelyek hatékonyabbá teszik a lakossággal való kapcsolattartást, és elősegítik az önkormányzat üzeneteinek célba juttatását.

Az önkormányzati honlap esetében folyamatosan vizsgáljuk a fejlesztési lehetőségeket, a tartalmi és formai változások lehetőségét. A honlap látogatottságának elemzésével, a felhasználói szokások folyamatos figyelemmel kísérése mellett szem előtt tartva kell működtetni a honlapot. Kiemelt szempont az információk könnyű kereshetősége, az egyszerű használat és a logikus felépítés.

Az önkormányzat közösségi médiás jelenlétét a naprakészség, a közérdekű információk közzététele, az eseményekről és rendezvényekről való tudósítás határozza meg. Fontos szerepe van a lakossági vélemények becsatornázásában is.

A display rendszer esetében vizsgáljuk a bővítés lehetőségét, az intézmények lefedettsége mellett a közterületi eszközök további kihelyezését azokra a forgalmas területekre, ahol főként kerületi lakosok közlekednek.

A Budapest13 Smart City mobilapplikáció egyre meghatározóbbá válik a kerületben élőkkel való kapcsolattartás és az önkormányzati kommunikáció területén. Új funkciók bevezetésével, az alkalmazásban intézhető ügyek bővítésével, illetve a felhasználók számának további emelkedésével a szerepe mind inkább felértékelődhet az elkövetkezendő időszakban is.

Az elkövetkező időszak feladata, hogy megteremtjük az online lehetőségét a különböző célcsoportokkal való két irányú kommunikációnak. Az eddig is alkalmazott offline módszerek a terület alapú (pl. szórólapok, plakátok kihelyezése), vagy az érdeklődési kör szerinti (pl. parklátogatók, kutyafuttatót használók) bevonásra biztosítottak lehetőséget. Ezek a módszerek kiegészülnek olyan online eszközökkel, amelyek hatékonyabbá teszik a vélemények becsatornázását és az önkormányzati üzenetek célba juttatását. Ennek egyik alapja a Budapest13 Smart City mobilapplikáció.

Közterületi beruházásaink esetében online és személyes módon is biztosítjuk a lehetőséget a felmerülő igények megfogalmazására, az elképzelések véleményezésére. Konceptiótervek közzétételével és véleményeztetésével, lakossági fórumok, találkozások megtartásával lakossági vélemények megjelennek az elkészülő fejlesztésekben. Ez lehetővé teszi, hogy a fejlesztésekre minél szélesebb kör igényeinek és elképzeléseinek megfelelően történjen.

Továbbra is működtetjük azokat a kommunikációs csatornákat, amelyek a személyes, interaktív kommunikáción alapulnak. Ilyen alkalom a minden évben megtartott közmeghallgatás, a konzultációk helyi társadalmi szervezetek képviselőivel, a Civil Kerekasztal, a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum, a művészek és a civil szervezetek rétegtalálkozói, az egyházi vezetőkkel való rendszeres kapcsolattartás.

Bevált és népszerű a „Nem csak íróasztal mögött” elnevezésű, az önkormányzat szervezeti egységei által megtartott közterületi fogadóórák, melynek során az önkormányzat és a kerületi rendőrkapitányság munkatársai a kerület különböző pontjain állnak az érdeklődő lakosság rendelkezésére közterületekkel, közbiztonsággal, az önkormányzat által biztosított lehetőségekről való tájékozódásra.

Médiumok

A kerületben élők tájékoztatásának fontos és hiteles forrása a Hírnök újság és a TV13. A médiumok esetében cél a hitelesség megőrzése, az olvasóközönség és a nézőközönség bővítése. Az elmúlt időszak eredményeire alapozva tovább erősítjük a TV és az újság esetében az online jelenlétet. A jövőben a két médium közötti szinergiák erősítésével tovább lehet növelni elérésüket. Ez hozzájárul az általuk bemutatott közérdekű információik még szélesebb körhöz való eljuttatásához. A médiumokkal kapcsolatban önkormányzatunk feladata a működésük feltételeinek biztosítása.

A kommunikációs koncepció azt a célt szolgálja, hogy az önkormányzati kommunikáció során hatékonyan érjük el a kerületben élőket, ösztönözve őket a véleménynyilvánításra, mindennapjaik alakítására. A meghozott döntések és intézkedések bemutatásával, ismertetésével mind szélesebb körben lehetővé válik, hogy éljenek az önkormányzat által biztosított lehetőségekkel. A bemutatott irányelvek, eszközök és csatornák integrált alkalmazásával biztosítható, hogy az önkormányzat üzenetei ne csupán eljussanak a kerületben élőkhez, hanem elősegítsék az általuk kívánt változásokat. A koncepció megvalósítása során fontos, hogy folyamatosan mérjük és értékeljük az eredményeket, így biztosíthatjuk, hogy a kommunikáció mindig releváns és a legjobb eredményeket hozó módon alkalmazkodjon a kerületben élők igényeihez.

Az előterjesztést a Szociális, Egészségügyi és Művelődési Bizottság 2025. február 4-i ülésén megtárgyalta és 9 igen, egyhangú szavazattal elfogadásra javasolta.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy az előterjesztést megtárgyalni és elfogadni szíveskedjen.

Határozati javaslat: az Önkormányzat Képviselő-testülete úgy dönt, hogy
elfogadja a Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat
Kommunikációs koncepcióját
(2025-2029).

Határozathozatal módja: egyszerű többség

Budapest, 2025. február „ „

Holopné Schramek Kornélia

Készítette: sajtó- és kommunikációs referens

Megtárgyalta: Szociális, Egészségügyi és Művelődési Bizottság

Láttam: Dr. Bujdosó Sándor
jegyző