



**CIGÁND VÁROSI ÖNKORMÁNYZAT  
POLGÁRMESTERI HIVATALA**

# **PROJEKTDOKUMENTÁCIÓ**

## **Szakértői tanulmány**

Kapcsolódó ÁROP részterületek:

**ÁROP 3.a)**

**Készítette:**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Kovács'.



**CONTROLL**

Holding Tanácsadó Zrt.

Közigazgatási Igazgatósága



A projekt az Európai Unió Támogatásával,  
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

## 1. Ügyfélkapcsolati folyamatok áttekintése, szabályozása, ügyféltájékoztatás, -felvilágosítás

### 1.1. Helyzetfelmérés

Az ügyfélkapcsolatok szabályozása érdekében eljárás bevezetését javasoljuk az 1.c) pontban már bemutatott ME-07(ÁR-01) Kapcsolattartás a szolgáltatást igénybe vevőkkel, az ügyfelek, a képviselő-testület és a civil szervezetek elégedettségének mérése c. folyamatszabályozásban leírtak figyelembe vételével.

A Polgármesteri Hivatal ügyfélfogadási rendje:

Hétfő	8.00 – 12.00
Kedd	8.00 – 12.00
Szerda	8.00 – 16.00
Csütörtök	8.00 – 12.00
Péntek	8.00 – 12.00

A Gyámhivatal ügyfélfogadási rendje:

Kedd	8.00 – 12.00, 13.00- 16.00
Csütörtök	8.00 – 12.00, 13.00- 16.00

Az Okmányiroda ügyfélfogadási rendje:

Hétfő	8.00 – 12.00, 13.00- 16.00
Kedd	8.00 – 12.00
Szerda	8.00 – 12.00, 13.00- 16.00
Csütörtök	8.00 – 12.00
Péntek	8.00 – 12.00

A polgármesteri hivatal megfogalmazott Ügyfélszolgálati Kartája, illetve a honlapon ([www.cigand.hu](http://www.cigand.hu)) az érdeklődők részletes felvilágosítást kaphatnak az Önkormányzatról, a Polgármesteri Hivatalról:

#### **Cigánd – Önkormányzat - Polgármesteri Hivatal menüponton belül**

- a polgármester, jegyző, aljegyző neve, elérhetőségei
- szervezetei egységek elérhetőségei, ügyintézők neve, feladatai

#### **Cigánd – Önkormányzat – Képviselő testület menüponton belül**

- képviselők névsora
- letölthető határozatok, rendeletek

**Cigánd – Közérdekű adatok – Szervezeti, személyzeti adatok menüpontján belül**

- elérhetőségi adatok, ügyélfogadási rend
- a hivatal és az ügyintézők telefonszámai
- a hivatal felépítése
- a polgármesteri hivatal vezetői és elérhetőségük
- képviselőtestület névsora
- szervezeti egységek vezetői és elérhetőségük
- felügyelt költségvetési szervek információi

A **Cigánd – Hasznos linkek** menüponton keresztül az ügyfelek többek között közvetlenül érhetik el a kormányzati portált, az APEH, és a térségben jelen lévő energiaszolgáltatók honlapját, ezzel is megkönnyítve hivatalos ügyeik intézését.

A polgármesteri hivatal kialakítása alkalmas arra, hogy a szervezeti egységek a hozzájuk érkező ügyfeleket kulturáltan fogadhassák.

A polgármesteri hivatal nagy hangsúlyt fektet tájékoztatási folyamataira. A hivatal épületében elhelyezett hirdetményi tábla minden jogszabályban rögzített ügytípusnál biztosítja a hirdetmények és a tájékoztatások szakszerű elhelyezését, ez egyúttal hivatalos közzétételi hely is. Az internetes felületen a város honlapján a legfontosabb, tájékoztatásra szánt tények és hírek elhelyezésre kerülnek.

A Polgármesteri Hivatal belső kommunikációs rendszerének fejlesztésére folyamatosan szükség van, hiszen a belső szervezeti bizalom és a közösségi szellem erősítése növeli a munkatársi elégedettséget, amely segíti a pontosabb és hatékonyabb munkavégzést. Emiatt a következő javaslattal élünk:

## **1.2. Fejlesztési javaslatok**

### **a. Nyitott ajtók légköre a munkaszervezeten belül**

Lehetőségként fogalmazzuk meg, hogy a város polgármestere jelöljön ki minden hónapban egy olyan időpontot, amikor előzetes bejelentkezés nélkül fogadja a munkatársait anélkül, hogy nekik előre egyeztetniük kellene a témát a titkársággal. Ugyanúgy zajlana a lebonyolítás, mint ahogy nyílt napot tart a város polgárainak, csak ezúttal mintegy „belső nyílt nap”-ként. Ekkor a polgármester az irodájában tartózkodik, elérhető a hivatal dolgozói számára. PL: minden hónap első keddjén 13.00-16.00 között. Ez segíti a közvetlenebb, nyitottabb szervezeti légkör elterjedését, egyfajta előremutató kultúrát honosíthatna meg.

### **b. Ötletláda-véleménydoboz kihelyezése**

- Vannak olyan ügyek, esetek, amikor fontos az anonimitás megőrzése annak, aki kritikai észrevétellel, javaslattal szeretne élni.
- A hierarchizált szervezetekre jellemző - így Cigánd Város Polgármesteri Hivatalára is -, hogy a beosztottak tartanak a főnököktől, félnek a kritikai észrevételüket követő esetleges "retorzióktól". Sajnos ez még a leginkább közvetlen, nyitott szellemű szervezeteknél is probléma lehet.

Más szemszögből ezek a kritikai észrevételek is fontos információforrásként szolgálhatnak egyes vezetői döntésekhez. Az információ akkor ad valódi hatalmat egy vezetőnek, ha birtokolja azt, ezt csak akkor érheti el, ha rendelkezhet vele.

Emiatt javasoljuk egy véleményláda elhelyezését a hivatali folyosón, annak egy forgalmasabb részén. A láda ürítését egy bizottság végezze, amelynek tartalmáról készüljön feljegyzés. A feljegyzés kerüljön ki egy olyan faliújságra, amelyet mindenki láthat. Ha javaslatot, kritikát találunk benne, ez esetben jelöljük meg egy határidőt, amikor nyilvánosan válaszolunk rá. Ezt tehetjük egy értekezleten, vagy akár írásban is. Fontos, hogy a javaslattevő személyének anonimitása biztosított legyen.

Ha a véleményládát - ötletládát el kívánjuk zárni az ügyfelektől, akkor olyan helyiséget válasszunk, ahová nem járnak be, de a dolgozók számára biztosítja a titkos, anonim javaslattevést.

A módszer bevezetése lehetséges, hogy hosszú időt vesz igénybe, a bizalom megszerzése és növelése, s a technikával szembeni bizalom megszilárdulása türelmet igényel. Még ha az első időkben, hónapról-hónapra nincs is vélemény, akkor is javasoljuk kitartani mellette. A javaslatok száma és tartalma később a szervezet belső életére, kultúrájára nézve is számos következtetés levonására ad lehetőséget.

Ennek elektronikus bevezetése, a honlapon való elhelyezése is indokolt.

### **c. Közösségépítő környezetcsinálási roadshow**

A Polgármesteri Hivatal dolgozói havonta egyszer (2-3 órára) egy kijelölt időben megjelennek a város egy elhanyagoltabb, vagy szépítésre szoruló részén, majd azt egy előzetes koncepció alapján megújítják.

- Szemetet szednek,
- ültetnek,
- rendeznek,
- gyommentesítenek,
- fűvet nyírnak,
- szépítenek.

Amennyiben a teljes Polgármesteri Hivatali csapat nem mozdítható egyidőben, ez esetben ki lehet jelölni 2-3 csoportot, akik részt vesznek a munkában.

A helyszínekre előre lehet szavazni a honlapon, s mivel előre meghirdetett időben és helyszínen történik az akció, így csatlakozhatnak hozzá civil szervezetek, magánszemélyek is. Részükre gondoskodni szükséges a megfelelő információ-átadásról. Ez a tevékenység lehetne egy konkrét ügyintéző – munkaköri leírásban is rögzített – feladata. A felelős – szervező – személyének kijelölése fontos momentum!

Az akció hozadékai közé tartozhatnak az alábbiak:

- a lakosság felé tovább erősödik a Polgármesteri Hivatal dolgozóinak elköteleződése a város fejlesztése mellett,
- Polgármesteri Hivatalon belüli csapatépítés, közösségi szellem erősödése
- bevonhatók a helyi lakosok is a munkába a jó példával,
- felelős magatartást mutat, a jó példa ragadós lehet a helyi civil szervezetekre is.

## **2. Lakossági és vállalkozói fórumok rendszere**

A kapcsolattartás a hivatalvezetés által ellenőrzött módon történik. A szervezeti és működési szabályzatban foglaltak alapján a képviselő-testület szükség szerint, de legalább évente egyszer közmeghallgatást tart, ahol az elhangzott kérdéseket, javaslatokat, felvetéseket a jelenlévő érdekeltek (képviselők és hivatali vezetők) a helyszínen, illetve később, az írásos dokumentumok alapján megválaszolják. A közmeghallgatás dokumentumai visszakereshetőek és archiváltak. Az évenkénti egyszeri minimális követelményt teljesíteni kell a politikai és szakmai vezetésnek. Szembe kell nézni azzal a ténnyel is, hogy ez az út rengeteg kudarccal és érdektelenséggel van kikövezve. Elhanyagolni, elhagyni azonban nem lehet, hiszen a polgármesteri tájékoztatások, fogadó napok, a jegyző által szervezett lakossági fórumok mind eszközként állnak rendelkezésre a helyes, társadalmilag nyitott és érzékeny önkormányzat kezében.

A tájékoztatás és figyelemfelhívás a hivatal épületében elhelyezett hirdetőtáblán, a honlapon (pl. Ügyfélszolgálati Karta), újságban, illetve a helyi tv lehetőségeit kihasználva kerül megszervezésre.

Az önkormányzat politikai és szakmai vezetésének tehát közös döntése, hogy külön lakossági fórumot rendszeresen nem tartanak. Évente legalább egyszer van közmeghallgatás. Egyedi, jelentősebb ügyekben tartanak lakossági fórumot a szokásos témakörök tekintetében, mint pl. a helyi építési szabályzat rendezési terve, stb. Ezeknek a lakossági fórumoknak a látogatottsága az országos érdeklődéshez illeszkedően azonban sajnos alacsony.

Mindezen kiinduló feltételek ismeretében – egyeztetve a polgármesterrel és a jegyzővel – tanácsadóink javaslata, hogy a lakossággal kapcsolatos fórumok száma az érdektelenség szempontját figyelembe véve ne kerüljön növelésre. Növelni kell és hatékonyabbá kell tenni azonban a honlapon keresztüli tájékoztatási tevékenységet, bővíteni kell a DM leveleken, hírleveleken, nyomtatott dokumentumokon keresztül történő célzott tájékoztatásokat, illetve meg kell tartani a polgármester személyéhez kötődő pozitív tevékenységet, amely a médián keresztül történő rendszeres tájékoztatásban ölt testet. Szakmai véleményünk, s ebben egyetértés mutatkozik az önkormányzat és a hivatal vezetésével, hogy azokon az elemeken bővítés nem szükséges, ahol az eddigi

próbálkozások kudarcot vallottak. Más, módszereiben újszerű tájékoztatási fórumra vonatkozóan a hivatal és a polgármester által elfogadható javaslatunk nincs.

Cigánd jelenlegi gyakorlatában külön vállalkozóknak szervezett fórumot rendszerszerűen nem tartanak. Jellemző a tevékenységre, hogy általában a ciklus elején a polgármester tájékoztatást nyújt az elkövetkező négy év várható adópolitikai elképzeléseiről. A vállalkozói körrel való kapcsolattartás tekintetében mérlegelni kell azonban azt a tény, hogy az országos és természetesen az erre vonatkozó helyi gazdaságpolitika sűrű változása a helyi adópolitikán keresztül is jelentős. Annak a ténynek a rögzítése, hogy jelenleg vállalkozói fórum rendszerszerűen nem került megtartásra, javasoljuk, hogy ez az álláspont kerüljön revízió alá és évenként legalább két alkalommal: első félév végén, illetve év végén rövid szakmai kerekasztal kerüljön összehívásra a nagyobb adófizetők tekintetében. Ezen a megbeszélésen nemcsak a helyi adópolitikáról, adómorálról, esetleges városi célok teljesüléséhez kért támogatások és hozzájárulások kérdéskörében lehet egyeztetést és megegyezést kérni, hanem lehet rögzíteni az előttük álló hat hónap főbb gazdasági városi politikáját.

A vállalkozói fórumok tekintetében javasoljuk a helyi tv adta lehetőségek még jobb kihasználását, különösen azokban a Cigánd lakosait is érintő kérdésekben (pl. úthálózat-fejlesztés, infrastruktúra-fejlesztés, nagyobb volumenű beruházások), ahol jelentősebb közpénzek felhasználása történik.

A mai negatív politikai hangulat miatt egyre több vállalkozó kerül még jogszerűen lefolytatott közbeszerzési eljárás végén is a „vádoltak padjára”, hogy miért pont ő került kiválasztásra, a cég biztos az önkormányzat „visszaforgató cége”, stb. Ezek a kommunikációval nehezen kezelhető területek csak a nyílt, a problémának minden felületét bemutató tájékoztatással oldhatóak meg. A vállalkozói fórumok polgármesterrel és jegyzővel támogatott közös szereplései biztosíthatják az indulattól mentes, a lakossági szegmens számára korrekt tájékoztatást, mint ahogy az az Üvegseb törvényben meghatározásra került. A politikának fel kell ismernie ennek a kényszerű intézkedésnek a szükségességét és külön kell kezelnie a lakossági fórumok rendszerétől. Mindez nem azt jelenti, hogy le kell értékelni a lakossági fórumok súlyát és szerepét, bár az elmúlt 20 év



sajnos alapvetően az érdektelenség irányából közelíti meg ennek a demokratikus tájékoztatási formának a működtetését. Ennél sokkal fontosabbnak tartják tanácsadóink a vállalkozói kapcsolattartás legalább médiákon keresztül történő megjelenítését. Ebben a média mixben a helyi tv mellett megjelenhet a helyi sajtó. Semmiképp nem javasoljuk a célzott DM akciókat. A vállalkozói kapcsolattartás tekintetében a szakma nem fogadja el a célzott tájékoztatást. Csak azok a fórumok eredményesek, ahol a párbeszéd, a kérdés lehetőség biztosított. Cigánd város politikai és szakmai irányítása megfelelően és mértékadóan kezeli ennek a problémának a megoldását, de a fenti gondolatok szakmai munkába történő beillesztését a Controll Holding Zrt. közigazgatási tanácsadói javasolják.

### **Civilek szerepe a kommunikációban**

Az elmúlt években néha már „a csapból is” a civil szervezetek folytak, de tisztáznunk kell azt a tényt, hogy a város közéletében a jól és hasznosan működő civil szervezeteknek volt, van és lesz is helye. A város vezetése mindig is tisztességes és becsületes kapcsolatrendszerre törekedett civil szervezeteivel, támogatások megadásán keresztül segítette működésük horizontális és vertikális kiszélesítését. A civil szervezetek tevékenységük jellegéből adódóan maguk is hatalmas, közérdekű és ezáltal hasznosítható információbázissal rendelkeznek, melyek összegyűjtésében az önkormányzat támogatása, segítsége elengedhetetlen. A civil szervezetek maguk is segíthetik az önkormányzat és ezzel kapcsolatban a közérdekű információk továbbítását munkatársaikon, partnereiken keresztül. Alaptevékenységükhöz illeszkedően programadók és egyben a programok szervezői is, de résztvevői is, ezáltal egy szervezeten belül integrálják a kommunikáció adó és vevő pozícióját. A civil szervezetek az önkormányzat által szervezett közérdekű eseményeken, rendezvényeken támogatóként is jelen vannak, aktivistáikon, munkatársaikon keresztül. A város kulturális életének alakítói és hordozói is, ezért az információ kezelésében – különösen ezekhez a programokhoz kötődően – hasznosságuk megkerülhetetlen. A civil szervezetek és az önkormányzat együttes munkája megjelenik az önkormányzat média felületein, úgy mint a helyi televízió, városi nyomtatott sajtó, önkormányzati honlap, stb. Ez a tevékenység kölcsönös előnyökkel jár, hiszen az egymásra utaltság inkább erősíti a kommunikáció erejét, mint sem gyengítené azt.

### **3. Alkalmazott média stratégia szempontjai, különös tekintettel az elektronikus és írott sajtó alkalmazására**

#### **3.1. Az önkormányzati kommunikációs stratégia alapja**

A magas fokú társadalmi nyilvánosság megteremtése, a közérdekű információk önkormányzat által történő, mindenki számára hozzáférhető közzététele.

A változás irányai, amelyeket szakmai szempontból is megfogalmazhattunk, a következők:

- **Munkahelyteremtés** (szolgáltatás, logisztika, gazdaságfejlesztő szervezet, stb.), ami a város alvó jellegének csökkentése, esetleges későbbi teljes megszüntetése miatt fontos.
- **Tisztaság, rendezettség megteremtése és fenntartása.** A város rendezett jelenlegi működésének erőssége a közterületek tisztasága, melynek fenntartása fokozott közterületi felügyeletet igényel.
- **Turisztikai lehetőségek kiaknázása** (földrajzi adottságok, épített környezet, szálláshelyek, lovas turizmus, vadászatok, stb.).

A fent említett irányvonalak természetesen csak kiindulópontjai, alapötletei a média stratégia fő pilléreinek, mégis érdemes már itt megemlíteni őket, hiszen valamennyi tényezőnek lehetnek kommunikációs és média vetületei.

Rendszeressé, teljes körűvé és interaktívvá kell tenni a város és a városiak számára fontosnak és szükségesnek ítélt információk térségi áramlását. Mivel sok helyen, sokszor és igen sokféle tartalommal keletkeznek közérdekű információk Cigándon és térségében, komolyan kell venni a személyi kapacitás megteremtésének kérdését.

#### **3.2. Média-elképzelések**

- A **Szokásos médiumok** elsősorban a rendszeres kommunikációban játszhatnak fontos szerepet. Szerepük a rendszeres tájékoztatásban azért fontos, mert bevezetett, a lakosság által rendszeresen

nézett/olvasott médiumokról van szó, melyeket az önkormányzat eddig is eszközként használt tevékenységének propagálásához. Mivel az olvasók, nézők vélhetően már megszokták, és számítanak is ezekre a megjelenésekre, ezeket az eszközöket fenn kell tartani. Az együttműködések esetleges átalakításáról, a város ezen médiaeszközökön keresztül történő megjelenésének továbbfejlesztéséről az egyes elemekre kidolgozott marketing tervnek kell szólnia.

Az együttműködésre javasolt médiumok a következők:

- helyi sajtó: rendszeres megjelenésekhez, közös kistérségi anyagok köztudatba építéséhez egyaránt
  - megyei és régiós sajtóorgánumok,
  - országos sajtó - nyitás feléjük egy-egy kiemelt esemény kapcsán.
- **Új médiumok, INTERAKTIVITÁS:** Az új médiumok a lakosság aktivizálásában, mozgósításában játszanak fontos szerepet. Ezek a médiumok részben napi kommunikációs eszközök, amelyeket szinte mindenki „észrevétlenül” használatba vesz, részben pedig roppant hatékony kellékek a fiatalok „beindításához”. Lényegük abban rejlik, hogy rajtuk keresztül bárki - akár név nélkül is- bármikor elmondhatja a véleményét, kérdezhet, választ is kaphat, mialatt mindvégig mindenki számára láthatóan, olvashatóan, esetleg hallhatóan zajlik a kommunikáció.

Az interaktivitás központjában az **SMS – Internet fal** áll. A fal megvalósításához a következő „eszközök” alkalmazása kapcsolódik automatikusan:

- központi tartalom-moderátor (aki csak az etikailag problémás üzeneteket szűri meg)
- élő, azonnali Internet kapcsolódási lehetőség (elsősorban a lakosság, de a szervezet számára is)
- SMS lakossági kontaktus, amely azonnali megjelenést tesz lehetővé

- kapcsolat a polgármesteri hivattal. Az itt keletkező panaszok gyakorlatilag minden korlátozás nélkül és őszintén kerülnek folyamatosan közlésre
- interaktív kapcsolat a helyi írott és elektronikus médiumok szerkesztőségeivel
- közérdekű információk folyamatos közlése (hírek, időjárás, közlekedés, lakossági fórumok, programajánlók, stb.)
- civil információk közlése
- egyházi közlemények
- egyéb kulturális információk

Az **interaktív fal** működésének lényege, hogy az aktív és érdeklődő kisebbség véleménye motivátora lesz a passzív, szemlélődő többségnek.

A lakosság a szelíd „provokáció” hatására egyre inkább fontosnak érzi majd, hogy elmondja véleményét, panaszát, ötleteit.

(A későbbiek során akár konkrét témákban, élő vitafórumként is működtethető.)

**Ezt a falat javasoljuk a lakosság és az önkormányzat információs központjaként, hídjaként létrehozni.** Működésének elvét, tesztelhető felületeit az ÁROP 3.d) pontban fejtjük ki részletesebben.

**Egyéb eszközök, megoldások,** amelyek részben önállóan, részben pedig más eszközökkel kombináltan működtethetők:

- Ügyfélszolgálat, személyes lakossági szolgálat
- Internetes önkormányzati és lakossági fórumok
- Gyakori konkrét lakossági fórumok, amelyek előzetesen az interaktív falon is megjelennek
- Direkt e-Mail

### **3.3. Esemény marketing. Témák és megoldások.**

- **Mit tehetünk Cigándért?**

Kreatív ötletbörze meghirdetése minden cigándi lakos számára.  
(Lásd: Ne azt nézd, mit tehet a város érted, hanem, hogy Te mit

tehetsz a városodért). Nem csak a legjobb, de a legmegvalósíthatóbb ötletek díjazása is fontos. Az ötletek és szerzőik természetesen folyamatosan megjelenének a kommunikációs felületeken.

- **Mi már tettünk Cigándért!**

- Minden egyes, Cigánd hírnevének fejlődésével, fejlesztésével kapcsolatos esemény (legyen az magán- vagy köz-kezdeményezés) bekerülne egy „**virtuális dicsőségkönyv**”be. Ez alapján jól nyomon lehetne követni, miképp újul meg a város napról napra. A kommunikációs felületeken figyelemmel kísérhetővé lehet tenni az eredményeket, véleményeket.

- **Web-kamera - találkahely**

A város egy közkedvelt pontján felállított web-kamera útján nyomon lehetne követni a város pillanatait. Ez **találka- és üzenőhelyként** egyaránt funkcionálna. Jelentősen növelné az „egyidejűség” és a „benne élés” élményét, még azok számára is, akiknek otthon nincs Internet elérhetőségük. A találkahely működhethetne önállóan is, de természetesen rendszeres fóruma is lehetne az interaktív falnak.

Az önállóság mellett elsősorban a fiatalok részvétele miatt lenne fontos a beruházásról dönteni, hiszen ezt az eszközt elsősorban ők favorizálnák.

- **Civilek Cigándért**

Minden Cigándról elszármazott, vagy egykoron vele kapcsolatba került híresség felkutatása, bevonása a város népszerűsítésébe. Az ilyen személyekkel történő találkozások lehetőségének megteremtése (sajtó nyilvánosság miatt ugyanúgy) fontos lenne, klub-szerűen, akár lobby-tevékenység céljára is. Természetesen a jelenleg Cigádon élők aktív részvételével ezeken az eseményeken.

- **Állandó** és/vagy **hagyományteremtő kulturális-, sport-** vagy más **események** Cigándhoz kötése.

- **Havi rendezvény-sorozat** megszervezése a régió más településeivel közösen.
- **Minden korosztályt megmozgató egyéb rendezvények.**

### **3.4. Az alkalmazott média stratégia elektronikus és írott sajtó elemei**

A fentiekben részletesen kifejtett ötletcsomag „étlapszerűen” mutatja be azokat a tevékenységeket, melyek alkalmazhatóságára vonatkozóan realitást rögzítettek tanácsadóink. A pályázati anyagban megfogalmazott elektronikus és írott sajtó jelenléte és alkalmazása egy média-mix programban kaphat szerepet. Az elektronikus felületek – legyen az az sms-fal vagy a honlap – mind azt a célt szolgálják, hogy korosztályban inkább a fiatalabb generációt megszólítva egy folyamatos tájékoztatási tevékenység legyen biztosítható. Szembe kell nézni azonban azzal a ténnyel, hogy az írott sajtó szerepe a város életében nem elhanyagolható, tehát a nyomtatott sajtóorgánumban megjelenő hírek tekintetében az önkormányzatnak megfelelően szerkesztett, sajtó alá rendezett anyagokkal kell rendelkeznie. Szeretnénk fejlesztési javaslatként az önkormányzat figyelmét felhívni arra, hogy ez az esetek döntő többségében nem elegendő, hiszen a hivatal nem rendelkezik újságírói vénával, tehát meg kell találni azt a legalkalmasabb személyt, aki képes a város közéletéből, gazdasági életéből a lakosság számára is emészthető hírcsokrokat összeállítani.

Az IT megoldások az írott sajtóval szemben megfogalmazott követelményekkel sok esetben ellentétes szakmai igényeket kell, hogy kielégítsenek. Interneten, sms-ben az információknak rövidnek, „ütősnek” kell lenni, nincs mód a kifejtésre. Az írott sajtó megengedi az értékelést, az értekezést, a párbeszédet, a visszacsatolás lehetőségét.

### **3.5. A kommunikációs stratégia szélesebb körű megismertetése**

A kommunikációs stratégia megismertetése részben az önkormányzat, részben pedig a civil szervezetek feladata. Az önkormányzatnak a megvalósításban természetes partnere a helyi írott és elektronikus sajtó, valamint a tv, de építeni

lehet, sőt kell is az önkormányzat egyéb, közterületi hirdetési lehetőségeire is. Ez nem jelenti azt, hogy a kommunikációs stratégia minden eleme, minden üzenet értékű szava megjelenik, ám azt mindenképpen biztosítani kell az eszközökön keresztül, hogy az alapvető elemeket a lakosság, a fontosabb együttműködő szervezetek, civil szervezetek megismerhessék.

Ebben a kommunikációs stratégiában kitörési pont lehet a több városban már bevezetett és eredményesen működő **sms-, internet-fal**. Fontos azonban megjegyeznünk, hogy a stratégia megalkotása alapvetően és kizárólag szakmai feladat, azaz folyamatos szakmai koordinációt igényel. Rögzíteni kell azt a tényt is, hogy a stratégia megalkotásakor nem lehet a tervezés és megvalósítás kérdésében erős lakossági kapcsolatot keresni. Nem a lakosság feladata meghatározni ezeket az elemeket, de véleményformáló, véleményező szerepkörben természetesen meg kell őket kérdezni.

### **3.6. Follow up, a kommunikáció kontrollja**

Igen fontos, hogy minden esemény előtt rendszeres, pontos és célzott információ jelenjen meg a kiválasztott csatornákon. Ezt még akkor is meg kell tenni, ha egy nem szervezett, hanem csupán „bekövetkezett” eseményről van szó. Fontos ugyanakkor – elsősorban az előre nem látható események kapcsán – az utólagos tájékoztatás is.

Rendszeres médiafigyelést kell végezni annak érdekében, hogy a Cigándról tudatosan kialakítani kívánt kép és a kommunikációs tevékenység tükrében kialakult, visszacsatolt kép (imázs) viszonya hogyan alakul. Minden egyes belső, vagy külső deformációt regisztrálni kell, és a további kommunikáció során törekedni kell arra, hogy az esetleges imázs torzulásokat helyreállítsuk. Statikus médiafigyelés jelenleg is zajlik a polgármesteri hivatalban, ez azonban bővítendő az értékelési és visszajelzési fázissal.

Folyamatosan vizsgálni kell ugyanakkor a lakosság reakciót is. Rendszeresen meg kell szondáztatni a véleményüket, és azok változó trendjét.

Ezek a kutatások lebonyolíthatóak konkrét témavizsgálatok formájában, vagy akár az önkormányzati honlap fórumain zajló információ-elemzéseként is.

### **3.7. A külső kommunikáció javításának módszerei**

A külső kommunikáció rendszere összetett minden szervezetnél, így van ez Cigánd Város Polgármesteri Hivatala esetében is. Felügyeleti szervvel, hatóságokkal, szakmai és civil szervezetekkel, más és más települések Polgármesteri Hivatalával való kapcsolattartást, kommunikációt jelent. A következőkben azokat a kommunikációs relációkat vizsgáltuk meg, amelyek érintettek a pályázati célkitűzésekben.

### **3.8. Kommunikáció a lakossággal**

A Hivatal működésének alapvető célja – ahogyan azt a küldetésben is megfogalmazták a hivatal vezetői –, hogy Cigánd Város lakosságának magas színvonalú szolgáltatásokat nyújtsanak mind a hatósági ügyintézés, mind pedig az önkormányzati működés kapcsán. A lakossággal való kapcsolatot közvetetten az intézmények működtetése is befolyásolja, így ez még nagyobb hangsúlyt kap. A helyi kommunikáció középpontjában a Polgármester áll.

Egyrésztől ez a szimbolikus szerep azt feltételezi, hogy a nagy ügyekről mindig a Polgármestertől kapjanak tájékoztatást. A Polgármester a gyűléseken, fórumokon, értekezleteken, nyílt napokon ad tájékoztatást a település ügyeiről. A helyi média rendszeresen lehetőséget biztosít a fontos üzenetek nyilvánossághoz való eljuttatásában.

Mivel sokféle ügye van a helyi lakosoknak, ezért az ügyintézővel folytatott párbeszéd, az ügyintézés módja, minősége is nagyban hozzájárul a hivatali munkával való megelégedettséghez.

Cigánd Város honlapja klasszikus információs honlap. Elsősorban a közérdekű adatok, információk hozzáférhetőségére helyezi a hangsúlyt. Designja egyszerű, mind színvilágában, mind elrendezésében az egységességre törekszik.



A honlap fejlécében a település jellegzetességeit, valamint címerét tűntetik fel. A fejléc mérete meglehetősen kicsi, az összemosódó képek következtében információtartalma elvész. Javasoljuk, hogy a márkázás során a város válasszon olyan képi szimbólumot, amely alkalmas arra, hogy megkülönböztesse magát a régióban található többi településtől, hangsúlyozva a város egyediségét, identitását.

A honlap tartalmilag sokrétű, nyilvánvaló törekvés fedezhető fel a tematizálás, az információk kategóriákba rendezésének céljából. A közérdekű információk, valamint a települési hírek jól hozzáférhetők.

Javasoljuk, hogy Cigánd Város Polgármesteri Hivatala a város honlapjának megjelenésén a következők szerint változtasson:

- a honlap designjának újragondolása, mind színvilágában, mind a képi elemek használatában, mind a felhasznált szimbólumok tekintetében,
- a vakok és gyengénlátók segítségével (felolvasó program) az esélyegyenlőség jegyében,
- új menüpontok bevezetésével, különös tekintettel a kulturális-, sport-, intézményi-, civil szervezetek és egyesületek-, és a vallási élet híreire.

A hatékony weboldal legfontosabb kritériumainak, amely szerint a honlap:

- megtalálható a keresőprogramok első oldalán, arra a keresőszóra optimalizálva, amire a legtöbben keresnek,
- lényegre törő és egyszerű (felesleges információktól mentes, könnyű navigálás, könnyen átlátható és kezelhető menüsor jellemzi),
- grafikai megjelenése és a tartalma között összhang van,
- rendszeresen frissülő, aktualizált tartalommal rendelkezik,
- gyorsan és költséghatékonyan juttatja információhoz a látogatókat, az információ szolgáltatás költsége pedig alacsonyabb, mint egyéb csatornákon,

a cigand.hu web site csak részben felel meg.

A hivatali site információszolgáltató jellegénél fogva a sokoldalú kapcsolattartást hivatott szolgálni, amelyek:

- a hivatal és az ügyfelek (lakosság, civilek, vállalkozók) közötti kommunikáció, ügyfélkapcsolat,
- a hivatal és a média közötti kommunikáció, sajtókapcsolat,
- a hivatal és az intézményei közötti kapcsolat, belső PR és partnerkapcsolat.

Ezeknek ugyan eltérő mértékben, de a honlap megfelel.

A cigand.hu weboldal akkor válhat még hatásosabb PR eszközzé, ha megfelelő, rendezett képet fest a város működéséről, kapcsolatot teremt a régi és az új ügyfelekkel, valamint megalapozza és következetesen alkalmazza az információáramlás menetének rendjét. Javasoljuk a honlap desingjának egységesítését, egyszerűbb, áttekinthetőbb menühasználatát, tartalmának frissítését, bővítését, változtatását.

Cigánd Város honlapja kommunikációs szempontból több irányba is fejleszthető:

- a már említett formai elemek, struktúrák, változtatása, átláthatóbbá tétele mellett,
- naponta frissülő tartalmak, akár a helyi médiával együttműködve (eseménynaptár, programajánló, beszámolók, stb.),
- a lakosság bevonásával, az interaktivitásra törekedve: szavazások indítása, bizonyos témákban a vélemények kikérése, fórumok rendezése, képfeltöltési lehetőségek, regisztráció, vendégkönyv, azonnali üzenetküldési lehetőség, közérdekű bejelentés, programok hirdetése, ifjúsági önkormányzat hírei, stb.,
- a civil szervezetek tevékenységének bemutatása, programjaik, eseményeik feltüntetése, további elérhetőségeik megadása,
- a weboldal továbbá alkalmassá tehető az ügyfélszolgálatok részbeni kiváltására, tehermentesítésére: ha módot teremtenek a gyakori kérdések megválaszolására (adott esetben megválaszolják és közzéteszik a különböző szervezeti egységekhez intézett öt leggyakoribb kérdést és választ), jelentősen csökkenthetik a telefonok, levelek, megkeresések számát. Ez sokat segíthet a hivatal munkatársainak.
- Javasoljuk továbbá, hogy a cigand.hu portál hozzon létre egyéni, felhasználói névvel és jelszóval ellátott oldalakat, hiszen ennek

segítségével megkönnyítenék a fórumhozzászólások menetét, illetve információkat kapnának a honlap valós felhasználásáról, az információáramlás eredményességéről, valamint lehetőséget teremtenének a látogatóktól érkező visszacsatolásokra.

### **3.9. Kommunikációs akadálymentesítés**

Mit jelent a kommunikációs akadálymentesítés? Azt kell jelentenie, hogy minden hivatal, intézmény megfelelően van feliratozva, be van vezetve az úgynevezett „indukciós hurok”.

Ha például egy fogyatékkal élő ügyintézés céljából megérkezik a Polgármesteri Hivatalba és a fogyatékoságát nem észleli a hivatal dolgozója, az számos kellemetlenséggel járhat.

Hivatali ügyintézés esetén az ügyintéző sokszor úgy válaszol, hogy nem néz rá a kérdezőre, ezáltal nem látható a szája, így egyértelműen nagyon nehéz helyzetbe kerül a fogyatékkal élő lakos. Ekkor nyújtja a papírt, amire rá van írva: „siket vagyok”. Erre sokszor az az általános reakció, hogy csodálkoznak, netán emelt hangon kérdezgetnek.

Cigánd Város honlapja a gyengén látók számára nem használható. Javasoljuk annak ezirányú korszerűsítését.

Az egyenlő hozzáférés elve alapján a hivatal több irányban fejlesztheti a meglévő ügykezelési rendjét.

#### **a) Teljes akadálymentesítés**

Ez esetben a hivatal informatikai fejlesztéseket tesz, az új honlapján olyan ügyfélkezelési rendet vezet be, ahol a hátrányos helyzetben lévők otthonról, ügyfélkódjukat használva képesek minél több szolgáltatást igénybe venni, ügyeiket elintézni.

A folyamat során megadják a fogyatékoságuk jellemzőjét, és a gép a szerint kommunikál velük. Ez fejlesztést igényel, és vélhetően csak pályázati úton elérhető jelenleg a hivatal számára.

## **b) Részleges akadálymentesítés**

Az ügyintézéshez való bejelentkezés interneten keresztül a kijelölt kezelői felületen történik. Ezen keresztül részletes tájékoztatást kap a bejelentkező az ügyintézés menetéről, az ügyintézéshez szükséges dokumentumokról. Ezután időpont egyeztetés zajlik, ahol a fogyatékosoknak megfelelő szakképzett előadó, ügyintéző várja és intézi az ügyét. Ehhez szükséges képzett ügyintéző biztosítása. Érdemes felkutatni azokat a pályázati forrásokat, amely biztosíthatja legalább egy felkészült ügyintéző rendelkezésre állását.

## **c) Példaadó gyakorlat fejlesztése**

Az önkormányzat készíthet tájékoztató kiadványt, kezelési kódexet, amely a vakok számára is érthető dombor-piktogramokat tartalmazza, és a Braille írás szerint szerkesztik. Ezzel felhívja a figyelmet a fogyatékosok problémáira a helyi szolgáltatóknál.

Ennek a kódexnek a lehetséges felhasználási területei:

Információs füzetek

közintézmények (ügyfélfogadás, elérhetőségek, stb.)

kulturális intézmények (elérhetőségek, műsorfüzet, stb.)

gyógyszeripar (betegtájékoztatók)

vendéglátóipari egységek (étlap, itallap)

hotelek (étlap, itallap, minibár, tv csatorna kiosztás, szolgáltatások díjai, stb.),

közlekedési vállalatok (menetrendek)

munkahelyek (nyilatkozatok, telefonkönyv, stb.)

Táblák

Szórólapok

Meghívók

Névjegykártyák

A siketek ügyintézését megkönnyítve a hivatali dolgozók számára elérhetővé teheti Magyarország első internetes jelszótárát. A [www.jelszotar.hu](http://www.jelszotar.hu) honlapon, és CD formátumban már több, mint 2004 jelet dolgozott fel.

A hivatal a dolgozóit bátoríthatja a jeltolmács nyelv elsajátítására.

Új épületek tervezésénél az indukciós jeladók, a hallókészülékeket támogató megoldások beépítése átgondolandó, a pályázati anyagokba ezen szempontok átgondolása, betervezése példaértékű lehet. A világító, villanótáblák elhelyezése szintén segítheti a gyengénhallók tájékozódását.

A társadalmi tolerancia erősödésére sikeresen alkalmazzák azt a gyakorlatot, ahol a fogyatékosok a fogyatékoságuk miatt megélt mindennapi helyzetével tudnak szembesülni a fogyatékkal nem élők. Ilyen időszakos "élménykiállítások" városba csábítása segíthet a többségi szemlélet formálásában.

#### **4. Angol közigazgatási mintára épülő ügyfél- és partnertörzs kialakítása, kommunikációs célcsoportok meghatározása**

Angol közigazgatási mintára épülő ügyfél- és partnertörzs kialakítása az ügyfélelégedettségi vizsgálati rendszerre ráépülve, a kommunikációs célcsoportok által meghatározott szempontok teljesítésén keresztül valósítható meg.

A Szervezetfejlesztési Kézikönyvben meghatározott „Ügyfél véleménye” és „Ügyfélelégedettség meghatározása” kutatólapok zárt és nyitott kérdései segítségével Cigánd lakosai közül azokat a kiválasztott célcsoportokat, akik a város politikai kiegyensúlyozottságához, szakmai és kulturális életéhez hozzátartozóan megjelennek, vizsgálat alá kell vonni. A felmérő lapokat évente egyszer a polgármester által írt kísérőlevéllel küldi ki a hivatal. A visszaérkezett kérdőíveket, kutató lapok feldolgozása a projektfelelőssel együttműködve a jegyző feladata. A kommunikációba bevont lakossági szegmensek a feldolgozás után újra értékelésre kerülnek és azokat a Citizen Chart-ban megfogalmazott követelményeket is teljesítő állampolgárok partnertörzsbe kerülnek rögzítésre. Minden évben felülvizsgálatra kerül a partnertörzs és azok a meghatározó személyek, személyiségek, akik a város közéletében fontosak, bevonásra kerülnek.

A kutatás célja megteremteni az ügyfélelégedettség-mérés rendszerén keresztül azt az információs bázist, amely nem kényszeríti improvizációra a szakmai és politikai vezetést, hanem tudatosan, mérőszámokra és indikátorokra visszavezethetően támogatja és segíti a döntési folyamatot.

2010. év végére minden jelentősebb partnertörzs és ügyfélszegmens vizsgálat alá kerül, így az első komplex jelentést 2011. januárjában tudja elkészíteni a polgármesteri hivatal.

A partnertörzs épülhet azokra a kommunikációban aktívan részt vevő lakosokra, vállalkozásokra, akik szervesen és támogatóan bele kívánnak folyni a város működtetésébe. A partnertörzs azonban évente (de legalább két évente)

felülvizsgálatra szorul abból a szempontból is, hogy alkalmas és kommunikációra érzékeny állampolgárok és vállalkozások találhatóak-e meg benne.

A célcsoportok sajátosságai a nyugdíjastól az egyetemistán keresztül a kérdőívek jól strukturált szerkezetén keresztül leképezhetőek.

Megvizsgálva Cigánd ügyfél- és partnertörzs kialakításával kapcsolatos folyamatait, az alábbi kommunikációs célcsoport kialakítási folyamatot javasoljuk bevezetni.

Annak érdekében, hogy az önkormányzat az ügyfelekkel, partnerekkel közösen alakíthassa ki kommunikációs stratégiáját és polgárbarát működését a lakosság célirányos megkeresésén keresztül is biztosíthassa, szükséges végiggondolni azokat a kérdéseket, amelyek a város fejlődésének, az együttműködés elmélyítésének az érdekét szolgálják.

Az információkat csoportokba soroltuk annak érdekében, hogy az értékelés során jól strukturáltan, különböző témakörök köré csoportosítva képet kaphasson a kérdőíveket feldolgozó a cigándi lakosság, érdekelt felek véleményéről.

Fentiekkel összhangban az alábbi kérdőív struktúrát javasoljuk alkalmazni. A kérdéseket egy-egy nagyobb volumenű önkormányzati döntés meghozatala előtt az aktualitások vizsgálatával összhangban módosítani, kiegészíteni lehetséges.

**a) Személyes információk**

- a. Mióta él Cigándon?
- b. Milyen régiiek a kötődései (család, barátok)?
- c. Milyen fontosabb kapcsolatai vannak (hivatalos, nem hivatalos)?
- d. Van-e közvetlenül a várost segítő tevékenysége, ha igen, mi az?

**b) Cigándról alkotott kép**

- a. Milyen kép él Önben Cigándról? Hogyan jellemezné?
- b. Elégedett-e összességében a város által nyújtott lehetőségekkel?
- c. Ön szerint milyen változásokat kellene megvalósítani?

- d. Melyek azok a legfontosabb tények Ön szerint, amelyek Cigánd arculatát meghatározzák (személyek, szervezetek, média, stb.)?
- e. Mi Ön szerint Cigánd társadalmi, kulturális, gazdasági, nemzetközi és humán jelentései?
- f. Milyen eseményeket, rendezvényeket tartana fontosnak megrendezni a városban?

**c) Kommunikáció**

- a. Hogyan alakítaná Cigánd kommunikációs politikáját?
- b. Hogyan, milyen fórumokon keresztül tájékoztatná a cigándiakat?
- c. Elégedett-e a személyes tájékozottságával?
- d. Elegendőnek tartja-e a város és a polgárok közötti kommunikációt?

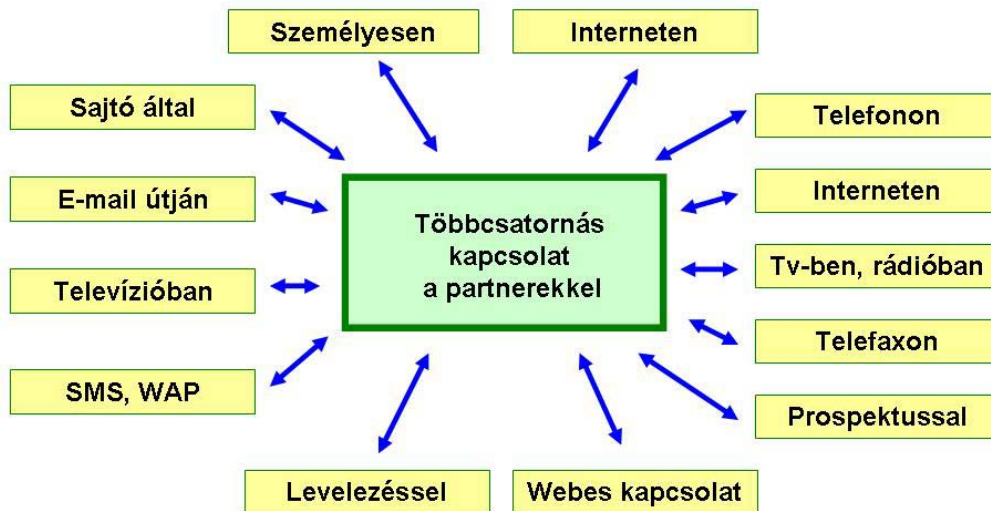
**d) Jövőkép**

- a. Milyen jövőt képzel el Cigándnak?
- b. Minek a helyszíne legyen Ön szerint Cigánd?
- c. Milyen értékek mentén alakítaná ki a város arculatát?
- d. Hogyan csábítaná a vállalkozókat a városba?
- e. Alapvetően milyen szerepet szánna a városnak a régióban és Magyarországon?

A kérdőívek és a megkérdezések akkor hatékonyak és akkor illeszkednek az ügyfél- és partnertörzs igényeihez, ha szervesen beilleszthetőek egy olyan kapcsolati rendszerbe, ahol az eszközök alkalmazhatósága között az átjárhatóság biztosított.

Javasoljuk, leginkább hosszú távú tervek közé elhelyezni az alábbi ábrában szemléltetett többcsatornás rendszer kialakításának lehetőség környezetét.





Visszatérve a kérdőív adatbázisba történő feltöltéséhez, meg kell vizsgálnunk és ki kell jelölnünk azoknak a körét, akik a kitöltésben részt vehetnek. A legáltalánosabban használt címlisták a következők lehetnek Cigánd vonatkozásában is:

- A legfontosabb városlakók listája – mert ők biztosan kitöltik és visszaküldik a kérdőívet, véleményük meghatározó a város működése szempontjából
- Sajtó címlistája – hogy legyen eszközünk a kommunikációra
- A város legjelentősebb partnereinek címlistája – hogy tudjuk, kinek kell küldenünk
- A város intézményeinek címlistája – hogy tudjuk, kinek kell küldenünk
- Beszállítói partnereink címlistája – hogy tudjuk, kitől kell kérnünk
- Nemzetközi kapcsolatok címlistája – hogy tudjuk, kikkel kell kommunikálnunk
- Civil szervezetek címlistája – hogy tudjuk, kinek kell elmondanunk eredményeinket és kérnünk támogatásukat
- Pályázati partnerek címlistája – mert pályázat nélkül ma már nem működhetünk

## **5. A polgármesteri és jegyzői tájékoztatási fórumok rendszere**

A tájékoztatás és figyelemfelhívás hivatal épületében elhelyezett hirdetőtáblán, a városközponti és városrészi hirdetési felületeken, a honlapon (pl. Ügyfélszolgálati Karta), újságban, illetve a helyi tv lehetőségeit kihasználva kerül megszervezésre.

Cigánd társadalmi és közéletében a fentiek alapján is igazolható módon fontos szerepet tölt be a polgármester által irányított lakossági és vállalkozói fórumok megtartása. Prioritásnak kell tekinteni az évenkénti egy lakossági fórum megtartását, valamint a vállalkozókkal az évenkénti legalább egy találkozás és tájékoztatói lehetőséget biztosító fórum megszervezését.

Sajnálatos tény, mely rányomja a hazai közéletre a bélyegét, hogy az önkormányzat által meghirdetett lakossági fórumokon nagyon kevesen vesznek részt. Ezt a problémát fel lehet oldani, hogy ha olyan korszerűbb módszereket alkalmazunk, mint az SMS-fal, vagy az önkormányzat honlapján történő adat- és információközlés, mellyel előkészíthetjük a személyes találkozások megtartását. Több önkormányzatnál sikeresen vezették be a Controll Zrt. tanácsadói „a hivatal házhoz megy” programsorozatot, mely direkt lakossági kapcsolati lehetőséget biztosít az önkormányzat vezetése számára. Ezen a fórumon lehetőség nyílik arra, hogy a lakosságot életközeli, a problémák megjelenésének helyszínén, konkrét ügyintézési tevékenységgel segítsük.

Ez a rendezvénysorozat biztosíthatja, hogy azok a képzeletbeli falak leomoljanak, melyeket az állampolgárok sokszor minden tapasztalat nélkül húznak fel az önkormányzat köré. Pozitív tapasztalatként megállapítottuk a 2009. januárjától több mint 40 önkormányzatnál bevezetett programsorozat alapján, hogy a polgármester és jegyző, az őket kísérő hivatali munkatársak, valamint egy nem toladó média jelenléte nemhogy elzárja a lakosok véleményét, hanem inkább kinyitja, ezáltal megnyílnak az őket otthonukban felkereső politikai és szakmai vezetők előtt.

Cigánd zárt, családias városi jellege természetesen minden olyan távolról jött ötlet felülvizsgálatát igényli, amely a jelenlegi gyakorlattól jelentős mértékben eltér. Úgy gondoljuk, hogy a lakossági és vállalkozói kör közvetlen megkeresése az évenkénti legalább egy alkalommal, vagy a konkrét ügyintézés házhoz vitelén keresztül eredményesen fejleszthető. Javasoljuk ezt a típusú paradigma-váltást, hiszen csak meghökkentő és teljesen újszerű módon lehet a fásultságból kibillenteni a város lakosságát és társadalmi közéletét. Erre a személyi feltételek adottak, hiszen a polgármester újíto és innovatív szándékkal vezeti és irányítja az önkormányzatot.

Megvizsgáltuk a jelenlegi gyakorlatot, mely a következő: a polgármester, jegyző és az aljegyző fogadó órái havonta egyszer kerülnek megrendezésre. Cigánd szakmai és politikai vezetése azonban biztosítja, hogy az állampolgárok, ügyfelek, érdekelt felek előzetes telefonon történő bejelentkezés alapján bármely időpontban fogadják az információt kérő, ügyintézését igénylő bejelentéseket.

Ez a „nyitott ház” elv az Ügyfélszolgálati Kartában is dokumentáltan megjelenik. A polgármesteri és jegyzői tájékoztatási fórumok rendszerének ritmusán, gyakorlatán tanácsadóink – megismerve a város szakmai és politikai hangulatát – változtatást nem javasolnak. Mivel a polgármester és a jegyző deklaráltan, előzetes bejelentést követően bármikor fogadja az ügyfeleket, partnereket, érdekelt feleket, szigorúbb és deklarált ügyfélfogadást nem szükséges nyilvánosságra hozni. Felhívjuk a figyelmet azonban arra, különösen a jegyző fogadó napjait tekintve, hogy a „bármikor fogadjuk” elv egy bizonyos határ után kezelhetetlenné válhat. Megállapítottuk, hogy jelenleg az igények száma alapján nem kell félni a probléma bekövetkezésétől, így az ügyfélszolgálati kartán keresztül, valamint a Szervezetfejlesztési Kézikönyvben rögzítettek alapján nem kell változtatni a szabályozáson.

Ha a rendszert változtatásra nem javasoljuk, néhány gondolat annak hatékonyságáról.

Szakértőink megvizsgálták a polgármesteri – jegyzői fórumok dokumentumai alapján az ügyintézésre vonatkozó hatékonysági mutatókat. Itt két mutató tárgyasulhat.

Az első mutató: mennyi időn belül fogadták a bejelentkezéshez képest az ügyfelet? Megállapítottuk, hogy az elmúlt évek gyakorlata alapján a bejelentkező ügyfél a soron következő fogadó napra sorszámot, bejelentkezési lehetőséget kapott. Így ezen a mutatón javítani nem szükséges.

A következő mutató a bejelentések, ügyek, témák száma és az arra adott ügyintézési folyamat határidejének tartása. Megállapítottuk, hogy a fogadó órákon általában 2 – 8 ügyfél és partneri megjelenés, bejelentés rögzíthető, melyekre vonatkozó önkormányzati és hivatali válaszadási folyamat a Ket. előírásai alapján minden esetben teljesült. Hátralékos ügyet a fogadó napokon rögzített eseményekre vonatkozóan nem találtunk.

Megállapítottuk, hogy a tájékoztatási fórumok hatékonysága megfelelő. A dokumentált ügyintézési folyamatokban az ÁROP pályázat szöveggörnyezetében kicsit megtévesztően jobbító intézkedések meghozatala szerepel.

A polgármesteri és jegyzői tájékoztatási fórumokon a rögzítendő ügyfél és együttműködő partneri bejelentések, észrevételek output-ja nem a hivatal működését javító jobbító intézkedésben tárgyasul, hanem a bejelentő félnek, partnernek a problémájára, észrevételére adandó, közigazgatási eljárásban rögzített folyamatban. Erre vonatkozóan rögzítettük, Cigánd polgármesteri hivatala a Ket. határidőre vonatkozó előírásainak megfelelően a polgármesteri és jegyzői tájékoztatási fórumon felvetődött kérdésekre vonatkozóan kivétel nélkül minden esetben választ adott az ügyfeleknek, partnereknek.

*Az ÁROP 3.a) pont teljesítéséhez kapcsolódó további dokumentumok:*

- *ÁR06 A hivatali működés vizsgálati módszereinek folyamatszabályozása*
- *Közzétételi Szabályzat - minta*
- *Ügyfélszolgálati Karta*