



1. AZ ELJÁRÁS CÉLJA

Kialakítani egy olyan szabályozott folyamatot, mely egy éves időcikluson belül tartalmazza és feldolgozza a civil körrel és a vállalkozói szférával fenntartott kapcsolat módját, dokumentálását.

2. AZ ELJÁRÁS LEÍRÁSA

2.1. A civil és vállalkozói szervezetekkel való kapcsolattartás

Minden év január 1-jén a polgármester kezdeményezésére találkozó kerül megrendezésre, melyen a vállalkozók és a civil szervezetek vezetői vesznek részt. Az újrakezdés keretében ismertetésre kerül az adott évben a városvezetés előtt álló legfontosabb feladatai, a kiemelkedő beruházások, jelentősebb fejlesztések.

A párbeszéd kezdeményezése nemcsak azért fontos a politikai és szakmai vezetés részéről, mert az év elején még lehetőség van a terveken és a feladatokon változtatásokra, hanem azért is, mert ezek a szervezetek jelentős lakosság-befolyásoló tényezővel rendelkeznek, tehát folyamatos és adattartalmában helyes információkkal kell, hogy rendelkezzenek.

A vállalkozói kör tájékoztatása, a nagy adófizetők városi életbe történő bevonása kiemelt PR feladatként definiálendő. A helyes adómorál fenntartása, a társadalmi feladatokhoz a vállalkozói kör megnyerése, illetve a vállalkozói kör civil szervezeteket támogató magatartása abban a kommunikációs területben a legjelentősebb tevékenység, mely a hiteles tájékoztatás, a döntésekbe történő bevonás, illetve a személyes felelősség bemutatásával írható le.

A város vezetése a civil és a vállalkozói körrel történő kapcsolattartást évente legalább 3 rendezvényen keresztül biztosítja.

2.2. A kapcsolattartás dokumentálása

A folyamat dokumentálása a minőségirányítási rendszerkövetelményekben meghatározottakon túl fontos a visszakereshetőség és az archiválás érdekében. Dokumentálni szükséges a találkozásokon megbeszélte témaköröket, a hozzászólásokat, kérdéseket és az akkor még improvizatív válaszokat. A jegyző által kijelölt személynek ebből az alap jegyzőkönyvből szükséges készíteni egy emlékeztetőt, mely tartalmazza a szakmailag stilizált kommunikációs tartalmat, az arra a tartalomra feltett kérdést, valamint az önkormányzat, illetve a hivatal választát. Ezek a válaszok a dokumentumban már kidolgozottak, felelőségekkel, hatáskörökkel, hozzárendelt tevékenység leírással, s ha szükséges, költségekkel együtt kerül rögzítésre. Ez a dokumentum elektronikus vagy papír alapon a civil, illetve vállalkozói kör számára visszacsatolásra kerül, ezáltal biztosítva a korrekt, tényekre épülő kapcsolattartást és az ezt támogató kommunikációt.



Ugyanez a dokumentálási kötelezettség jelenik meg akkor is, ha az adott két szegmens (civil, vállalkozói) által megfogalmazott meghívásnak tesz eleget az önkormányzat, illetve a polgármesteri hivatal vezetése.

A rendezvényeken való részvételt emlékeztetőben rögzíteni kell, de csak akkor, ha olyan megoldandó feladat, megválaszolendő kérdés került megbeszélésre, melynek rögzítésén és archiválásán keresztül biztosítható a minőségirányítási rendszerben leírt folyamat-felülvizsgálat.

3. HIVATKOZÁSOK

- ✧ **ISO 9001** szabvány,
- ✧ a **Polgármesteri Hivatal Szervezetfejlesztési Kézikönyvének** vonatkozó fejezetei,

4. MELLÉKLETEK JEGYZÉKE

- ÁR-07/M01** Felmérő adatlap a vállalkozói kör információinak összegyűjtésére
- ÁR-07/M02** Javaslat a civil kör információinak összegyűjtésére



1. A cég neve, címe, kapcsolattartó:.....
.....
2. A cég adószáma:
3. Milyen szakmai kapcsolatot tart fenn a polgármesteri hivatallal?
.....
.....
4. Milyen tapasztalatai vannak a polgármesteri hivatal működéséről?
 pozitív
 negatív
 változó
5. Ismeri-e a város pénzügyi és gazdasági működésével kapcsolatos adatokat és tényeket?
 igen
 nem
 részben igen, de szeretnék többet tudni
6. Hogyan értékeli, mennyire segíti cége működését az a tény, hogy telephelye, székhelye a városában található?
 Egyértelműen előnyt jelent
 Az alábbi fejlesztő jellegű javaslataim vannak:
.....
 Nem jelent segítséget



7. Ha problémája vagy gondja adódott vállalkozása működtetésében és abban segítséget, támogatást kért a hivatalon keresztül az önkormányzattól, kapott-e segítséget?

igen

nem

8. Milyenek ítéli meg a helyi adópolitikát?

.....

9. Arányosnak ítéli a befizetett adó mértékét és a várostól kapott szolgáltatások minőségét?

igen

nem

10. Cégének tevékenységéhez megfelelő infrastruktúrát biztosít a város?

igen

nem

11. Milyen intézkedéseket vár el a város vezetésétől annak érdekében, hogy Ön még elégedettebb legyen?

.....

.....



Cigánd Város
Önkormányzat
Polgármesteri Hivatala

FELMÉRŐ ADATLAP
A CIVIL SZFÉRA INFORMÁCIÓINAK
ÖSSZEGYŰJTÉSÉRE

MINŐSÉGÜGYI
ELJÁRÁS
ÁR-07/M02

Az adatszolgáltatás önkéntes!

AZ ADATGYŰJTÉS CÉLJA: A civil szervezetek és a Hivatal közötti munkakapcsolat és kommunikáció javítása annak érdekében, hogy a Hivatal jobban megismerje a civil szféra elvárásait, ezáltal hatékonyabbá tudja tenni a közös munkát.

A közölt adatok kizárólag a megfogalmazott célra használhatók fel!

Szervezetre vonatkozó kérdések

1.

Szervezet neve:
Székhelye:
Kapcsolattartó neve:
Telefonszáma:
E-mail címe:

2. **Mióta végzi tevékenységét a városban (v. annak vonzáskörzetében)?**

.....
.....

3. **Mi a szervezet fő tevékenysége?**

.....
.....
.....

4. **Milyen tevékenységekkel kapcsolódik az önkormányzathoz? (Tegyen X-et a megfelelő válasz mellé.)**

- ◇ helyi kulturális élet színesítése
- ◇ rendezvényszervezés
- ◇ szponzorálás
- ◇ információbázis-csere
- ◇ közérdekű információk továbbítása
- ◇ érdekképviselés
- ◇ egyéb:.....



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



A kapcsolattartás jelenlegi módjára vonatkozó kérdések

1. Megkeresi-e Önöket az önkormányzat, amennyiben a civil szférát is érintő kérdésben döntést hoz?

◇ igen

◇ nem

2. Részt vesznek-e a döntés-előkészítésben?

◇ igen

◇ nem

Amennyiben a válasz nem, igényt tartana erre? Mely területen, milyen módon?

3. Megfelelőnek és hatékonynak tartja-e az önkormányzattal való kommunikációt?

◇ igen

◇ nem

Milyen megoldási javaslatok vannak nem válasz esetén?

4. Milyen módon tudják problémáikat, kérdéseiket az önkormányzat elé tárni, feltenni? Hogyan kezelik azokat?



5. Az önkormányzat mely szerveivel, intézményeivel tart fenn kapcsolatot? Töltse ki az alábbi táblázatot értelemszerűen.

Szervezeti egység megnevezése	Kapcsolattartás rendszeressége	Kapcsolattartás módja	Elégedett a kapcsolattartás jelenlegi módjával?	
			Igen	Nem
Képviselő-testület: KT Polgármester: PM Bizottság: B Bizottsági elnök: BE Polgármesteri Hivatal: PH Önkormányzati int.: ÖI (megnevezés)	Éves: É Negyedéves: NÉ Havi: H Nap: N	Személyes: SZ Telefonos: T Elektronikus: E egyéb, éspedig...		

Hogyan értékeli az önkormányzat Önökkel folytatott kommunikációját 1-5-ig tartó skálán? (1: gyenge, fejlesztendő terület, 5: kiemelkedő).

Jellemzés	Értékelés				
	1	2	3	4	5
Lényegre törő					
Konkrét és egyszerű					
Aktuális					
A megfelelő információs csatornákat használja					
„házhoz viszi” az üzenetet					
Mindig a megfelelő célcsoporthoz jut el					



Fejlesztési javaslatokra vonatkozó kérdések

- 1. Ön hogyan, milyen elemekkel bővítené a város önkormányzatának kommunikációs politikáját?**

.....
.....

- 2. Milyen tájékoztatási eszközöket látna még szükségesnek Önök és az önkormányzat közötti kapcsolattartásban?**

.....
.....

- 3. Véleménye szerint milyen változtatások szükségesek a kommunikáció terén (a kommunikáció módja, tájékoztatás helye, információ mennyisége, minősége)?**

.....
.....

- 4. Ön szerint milyen módszerekkel lenne célszerű bővíteni az önkormányzattal együttműködő civil szervezetek körét?**

.....
.....

- 5. Hogyan motiváltak a civil szervezetek az önkormányzattal való együttműködésben?**

.....
.....

- 6. Egyéb javaslat, vélemény**

.....
.....