



## KOMUNIKAČNÁ STRATÉGIA OBCE MILOSLAVOV

Cieľom Komunikačnej stratégie obce Miloslavov je, aby vyjadrovala politiku – zameranie obce v oblasti komunikácie s cieľom

- informovať nielen jednosmerne – teda len spôsobom samospráva smerom k občanovi, ale vytvárať stále väčší priestor pre obojsmernú komunikáciu: samospráva občan, občan samospráva
- osloviť čo najširší počet občanov – od detí až po seniorov
- hľadať styčné body
- priebežným zisťovaním aktuálnych potrieb a možností napĺňania potrieb občanov aktívne posilňovať spoluprácu občanov s poslancami, starostom a zamestnancami úradu
- zisťovať ochotu občanov zapojiť sa do aktivít v obci a tento potenciál plne využívať
- efektívne a transparentne zabezpečovať výkon samosprávnych funkcií a služieb občanom
- spolu so spokojnými občanmi pozitívne propagovať našu obec v rámci Slovenska i v zahraničí.

*Komunikácia našej obce a jej samosprávy dodržiava princípy etiky, zabezpečuje pravdivé informácie o riadení verejných záležitostí, neprispôsobuje fakty na zakrytie skutočnosti, nezavádza, neutajuje a neprekrúca poskytované informácie.*

*Princípy komunikácie samosprávy obce Miloslavov, ku ktorým sa hlásime, sú*

- otvorenosť
- jasné, dostupné a úplné informácie o poskytovaných službách
- politická neutralita pri výkone samosprávy
- pozitívny prístup ku všetkým občanom a všetkým témam
- vytváranie priestoru pre občanov na zapájanie sa do rozhodovacieho procesu
- dostupnosť informácií, služieb a verejných priestorov pre všetky kategórie obyvateľov
- transparentný, čestný a proaktívny výkon samosprávy volenými predstaviteľmi i zamestnancami obce

Celý postup začína plánovaním komunikácie, ktorá bude široko diskutovaná s občanmi, pretože dobrá a účinná komunikácia s občanmi je najdôležitejšia. Cieľovými skupinami komunikácie sú

- starousadlíci
- novoprisťahovaní obyvatelia obce
- obyvatelia oboch častí obce
- občianske združenia, spolky a cirkvi
- podnikatelia a živnostníci
- športovci



- seniori
- poľovníci
- mládež
- deti zo škôlok ako aj deti základnej školy (resp. všetky školopovinné deti žijúce v našej obci).

Dobrá a účinná komunikácia s občanmi predpokladá rozšírenie a modernizáciu tokov komunikácie

- smerom k občanom obce
- smerom k organizáciám a ostatným subjektom v obci
- smerom navonok – s okolitými obcami, regiónom, orgánmi štátnej a verejnej správy, partnerskými obcami v zahraničí
- smerom k médiám.

Externá komunikácia samosprávy obce Miloslavov (alebo komunikácia navonok) musí obsiahnuť vzťahy so susednými obcami, VÚC a ministerstvami, s predstaviteľmi médií, podnikateľskej sféry, občianskymi a cirkevnými organizáciami v obci i mimo obce, rozvojovou agentúrou a inými organizáciami a inštitúciami aj za rámec Slovenska.

Nástroje, ktorými sa komunikácia bude realizovať, sú

- osobné stretnutia na úrade, stretnutiami starostu a poslancov s občanmi, prácou jednotlivých komisií, športových a iných klubov, spolupracou s neziskovými organizáciami a inými právnymi subjektmi
- web stránka obce a eGovernment (online formuláre, tlačivá)
- potenciálne sociálne siete (Facebook), čo si bude vyžadovať dlhšiu prípravu
- vývesky, tabule
- obecný časopis, obecné publikácie, letáky a iné tlačoviny
- obecné podujatia – Deň obce a iné.

Základom je vlastný grafický dizajn a odsúhlasené postupy pre všetky nástroje tak, aby výsledkom bol jednotný a pozitívny obraz obce. Stretnutia so starostom a poslancami rovnako ako telefonický alebo osobný kontakt so zamestnancami úradu, školy, škôlky či zamestnancami obce zabezpečujúcimi údržbu budov a zelene spoluvytvára obraz našej samosprávy a obce. Dôležitou časťou je preto priebežné vzdelávanie sa zamestnancov obecného úradu, ale aj poslancov v oblasti komunikácie, sledovanie ohlasov od občanov a ich vyhodnocovanie vo vzťahu ku všetkým zamestnancom, starostovi i poslancom. Naša obec nemá a tak skoro ani nebude mať profesionálneho hovorcu alebo špecialistu na zabezpečenie celej škály komunikácie v obci. Vzdelávanie preto prispeje k zvýšeniu úrovne komunikácie zamestnancov úradu s občanmi a poslancami, k rešpektovaniu domácich aj externých partnerov, kultivovanému a pravdivému vyjadrovaniu sa tak v písomnom



ako aj v ústnom prejave s cieľom dosiahnuť pozitívny prístup k občanom a širokej verejnosti v každej situácii.

V rámci týchto možností obec

- zabezpečí jednoduchý prístup občanov a verejnosti ku všetkým informáciám, VZN, cenovým výmerom a rozhodnutiam obce
- pravidelnú aktualizáciu informácií z rôznych oblastí práce samosprávy obce – zastupiteľstva, starostu, obecného úradu, zamestnancov úradu a obecných inštitúcií – škola, škôlka, jedáleň; ako aj iné informácie potrebné pre občanov, prípadne linky na tie stránky, kde je možné ich získať
- využije aj dobrovoľnícku prácu pre podporu komunikácie v obci.

Výhodou našej obce a jej samosprávy je jej vcelku dobrá identita. Tvoria ju poskytované služby, práca zamestnancov úradu, spôsob existujúcej komunikácie nielen v rámci obecného úradu (aj keď tam je základ) ale v obci vôbec – telefonický, osobný kontakt, formuláre, listy – ich obsah aj forma, web stránka obce – jej zlepšujúca sa prehľadnosť a kvalita a rozsah poskytovaných informácií, pracovný čas a jeho využívanie zamestnancami obecného úradu a starostom, práca a iniciatíva poslancov a komisií so zapojením občanov.

Jednotný a pozitívny imidž obce pomáha dotvárať kvalitná formálna stránka komunikácie – gramatika, štylistika, grafický dizajn podľa spracovaného a odsúhlaseného dizajn manuálu podporujúceho pozitívnu identitu obce (zásady a pravidlá používania symbolov obce, používanie značiek, logotypov, písma, typografie a šablón jednotlivých výstupných dokumentov resp. e-výstupov a tlačovín, ktoré sa používajú a ktorými sa obec prezentuje) pre všetky písomné, tlačené výstupy, internetovú stránku, označenia budov, kancelárií až po menovky zamestnancov. Nie nekritické zakrývanie problémov, ale otvorenosť, včasnosť a pravdivosť aj pri komunikovaní problémov, zistených nedostatkov a postupoch pri ich riešení.

Identitu obce tvoria aj jej budovy – úrad, kultúrny dom, cintoríny a prístupy k nim, obrady rôzneho druhu od víťania novonarodených detí ako nových občanov obce, cez stretnutia s jubilantami až po rozlúčky so zosnulým. Škola, škôlka, využívané autá, športoviská, skládky, parky a stromy, aleje a celkový prístup k občanom a životnému prostrediu sú tiež súčasťou našej identity.

Kvalita identity je predobrazom imidžu – obrazu o obci navonok.

Kvalitu vlastnej identity obce môžeme spoločnou cieľenou prácou zlepšovať. Kvalitu imidžu môžeme vylepšovať sprostredkované – spoluprácou s verejnosťou, susednými obcami, partnermi, inštitúciami a médiami. Začať je potrebné dôslednou analýzou aktuálnej identity a imidžu obce.



Neoddeliteľnou súčasťou identity samosprávy obce je etické správanie sa jej volených predstaviteľov, riadiacich a ostatných zamestnancov. Služba v súlade s verejným záujmom. Služba všetkým svojim občanom, ku ktorej sa všetci zástupcovia samosprávy zaviazali je vždy v súlade s morálkou a etikou. Neetické v riadení a výkone vecí verejných je zneužitie moci, postavenia, verejných prostriedkov, favorizovanie rodinných či iných osôb, protislužba, osobný prospech, ale aj administratívna a riadiaca neschopnosť.

**Zvolené nástroje jednosmernej a dvojsmernej komunikácia s občanmi, organizáciám a ostatným subjektom v obci; s okolitými obcami, regiónom, orgánmi štátnej a verejnej správy, partnerskými obcami v zahraničí; s médiami**

**Zasadnutia obecného zastupiteľstva** – sú v termíne a mieste podporujúcom účasť občanov, plán zasadnutí obecného zastupiteľstva na príslušný kalendárny rok je uverejnený na internetovej stránke obce. Okrem toho existuje kalendár zasadnutí so zameraním na zvolenú tému na polrok vopred. Pozvánky a všetky materiály na rokovanie sú zverejnené s dostatočným predstihom. K témam, kde sa očakáva diskusia s občanmi je prizvaný profesionálny a nestranný facilitátor. Veľmi náročné témy sa posúvajú na „verejné vypočutie“, na ktorom sa zúčastňujú aj prizvaní odborníci.

**Vývesné tabule** – sú prehľadné, dostupné aj pre ľudí na invalidnom vozíku, text je čitateľný, obsahuje základné informácie aj kontakt na zodpovedného pracovníka.

**Obecný rozhlas** – dôležité správy hlási stručne, zrozumiteľne, v jednotnom čase, keď je najväčšia časť obyvateľov doma. Ostatné informácie hlási s trojhodinovým odstupom, alebo len v dohodnutom čase, okrem nevyhnutných, život ohrozujúcich situácií.

### **Internetová stránka obce**

Je dynamickým nástrojom **dvojstrannej** komunikácie obce. Aby tomu tak skutočne bolo stránka je prepojená aj na rôzne aktuálne a činnosť podporujúce web samosprávy alebo projekty; informuje o práci úradu, podporuje požiadavky občanov v časti „ako vybaviť“, prezentuje prácu zastupiteľstva, materiály a dokumenty, činnosť obce, má prepojenia na stránky aktívnych občanov alebo občianskych združení fungujúcich v obci. Dáva priestor na prieskumy názorov občanov cez online dotazník o spokojnosti občanov. Dvojsmernou komunikáciou s občanmi samospráva našej obce prezentuje záujem o potreby občanov, aktualizuje svoje zámery, poskytuje priestor na kontrolu vlastnej činnosti a reflektuje hodnoty, názory, potreby, želania aj obavy svojich občanov.

Web stránka je vlastne sprievodcom samosprávou obce *pre občanov v elektronickej podobe*. Poskytuje základné údaje o starostovi a poslancoch s kontaktmi na nich, popisom úloh starostu a zastupiteľstva zo zákona; obsahuje stručnú históriu obce; stručnú podstatu samosprávy; štruktúru obecného úradu s kontaktnými



informáciami; kalendár zasadnutí zastupiteľstva; hospodárenie obce v skratke; štatistické údaje a ďalšie dôležité údaje.

**Obecný časopis – Spravodaj obce Miloslavov** je pravidelný a nestranný zdroj informácií s dostatočným priestorom pre občanov.

Potencionálnym nástrojom je aj **Spriveodca obcou pre deti**, ktorý môže byť nástrojom všeobecných informácií pre deti a mládež, zdrojom vedomostí pre ich občiansku výuku, ale aj prostriedkom ako ich motivovať a do práce samosprávy zapojiť.

**Brožúra služieb poskytovaných v obci (v tlačenej alebo elektronickej podobe)** je sumárom sprievodných informácií pre nových občanov obsahujúca základné štatistické údaje, zoznam hlavných obecných budov, ich umiestnenie, telefónne čísla, informácie o starostovi, zastupiteľstve, komisiách; služby obyvateľom od A po Z; reklamy, oznamy, kalendár obecných podujatí.

**Výročná správa** - s príhovorom starostu; je zhodnotením stanovených priorít a ich plnenia, zároveň dáva stručný prehľad o činnosti úradu, službách s finančným zhrnutím, so zrozumiteľnými grafmi, tabuľkami s prehľadom, odkiaľ pochádzajú zdroje k jednotlivým programom a položkám rozpočtu a kam smerujú, s plánmi na ďalšie obdobie.

**Rozpočet obce** komunikuje čo najširšie a najkvalitnejšie svoje finančnej politiky ako základný nástroj. Obec má záujem pripravovať aj Rozpočet v skratke tak, aby poskytoval prehľad o základných pojmoch rozpočtu; princípy tvorby rozpočtu, v jednoduchej forme vysvetľuje podstatu, štruktúru a priority, rovnako postup tvorby programového rozpočtu a možnosti účasti občanov na jeho realizácii (pred prijatím aj na jeho pripomienkovaní); príjmy rozpočtu; výdavky rozpočtu; kapitálové plány; finančný profil obce.

**Letáky** k jednotlivým poskytovaným službám a akciám - programom s aktuálnymi informáciami, v jednotnom dizajne podľa **Dizajn manuálu obce**.

**Aktualizácia strategických dokumentov** sa realizuje zapájaním občanov, záujmových skupín, podnikateľov a neziskových organizácií. Výsledky sú zverejnené na web stránke obce a po diskusii zapracované do plánov práce zastupiteľstva i úradu.

**Prieskumy a ankety** obec pripravuje ako nástroj posilnenia dvojstrannej komunikácie, spätnej väzby a doplnkového zdroja informácií podľa riešených tém.

**Médiá** – práca s médiami je nevyhnutnou súčasťou komunikácie samosprávy obce a jej predstaviteľov. Obecný úrad má pripravené základné informácie o obci ako východisko jednotného informovania. Obecný úrad má sumár kontaktov, formáty



tlačových správ, eviduje články a zverejnené informácie všeobecne. Prácu s médiami môžu dopĺňať marketingové a informačné dni v spolupráci s podnikateľmi, neziskovými organizáciami, cirkevnými zbormi, klubmi. Samospráva má vopred dohodnutý spôsob komunikácie s médiami pre prípad krízovej komunikácie.

**Kalendár podujatí obce** – je nástrojom propagácie všetkých kultúrnych, spoločenských a športových podujatí, ktoré sa uskutočnia v obci. Obsahuje aj informácie prípadne linky na informácie o podujatiach a aktivitách v susedných obciach, prípadne regióne.

**Stretnutia s občanmi** – na vopred známu tému obec pripravuje a realizuje za účasti poslancov pravidelne a vopred ich avizuje v Kalendári podujatí obce.

**Iné obecné podujatia pre občanov a návštevníkov obce podporujúce komunikáciu:**

**Vzdelávacie podujatia - výstavy, súťaže, prednášky**

**Zábavné podujatia** - trhy, koncerty, festivaly, zábavné, umelecké, kultúrne a športové podujatia)

**Prezentačné a propagačné** ako napríklad Deň obce, Deň otvorených dverí, stretnutia s jubilantkami, privítanie nových občanov – detí aj novo evidovaných občanov/rodín v obci, slávnostné večere, recepcie, novoročné stretnutia s aktívnymi občanmi s poďakovaním, otváranie nových projektov

**Pracovné skupiny aktívnych občanov, občianskych združení** – k témam prediskutovaným so zastupiteľstvom

**Program dobrovoľníkov** - zapája občanov obce v rôznom veku do aktuálnych tém, aktivít, prípadne aj konkrétnych úloh úradu (prečíslovanie, mapovanie dopravnej situácie, stav zelene v obci, stav chodníkov a ciest v obci, prieskumy pre aktualizáciu strategických dokumentov obce, program náhradný starý otec/stará mama; prax študentov) Zapojenie vlastných občanov do záležitostí obce podporuje ich záujem a potenciál využiteľný v prospech obce. Novou formou je aj práca dobrovoľníkov v rámci programu Európskej komisie, ktorý podporuje možnosť poznávania nových prostredí, problémov, ľudí, kultúr, organizácií v rámci Európy.

**Interná komunikácia v rámci obecného úradu**

Aj v malých úradoch dochádza k problémom v komunikácii. Často sú spôsobené neposúvaním alebo zdržiavaním informácií, nesúlalom v tíme zamestnancov, ale aj zlým technickým vybavením. Procesy – postup pri vybavovaní jednotlivých agend je zastaralý, nedostatočne reaguje na legislatívu a oveľa častejšie aj na požiadavky občanov.



Pre túto časť obec nielen skvalitňuje počítačovú a internetovú sieť pre potreby úradu, ale aj školy, materskej školy a školskej jedálne. Obec zriadila wifi pripojenie zdarma aj pre občanov v oblasti parku pred OcÚ. Obecný úrad v spolupráci so zastupiteľstvom a s využitím podnetov občanov ďalej konkretizuje jednotlivé nástroje a formy internej komunikácie. Starosta diskutuje otázky internej komunikácie so zamestnancami priebežne.

### **Interná komunikácia obecný úrad – poslanci**

Na doplnenie aktuálnych poznatkov a námietok poslancov úrad zabezpečuje osobné stretnutia členov zastupiteľstva so zamestnancami úradu, telefonickú komunikáciu, elektronickú poštu a iné interné materiály v závislosti od ich dostupnosti na základe príslušnej legislatívy a v stanovenej kvalite.

Komunikačná stratégia je záväzkom všetkých volených predstaviteľov obce a zamestnancov obce voči občanom a širokej verejnosti.

Podnety a pripomienky vedúce k jej najlepšiemu uplatneniu v činnosti miestnej samosprávy obce Miloslavov je možné uplatniť na adrese: [starosta@miloslavov.sk](mailto:starosta@miloslavov.sk)

Prerokované a schválené v zastupiteľstve: 21.03.2013 uznesením OZ č. 33/2013  
Platnosť: 22.03.2013