

A Munka és a Magánélet Harmonizálása Mikepércsen

TÁMOP-2.4.5-12/3-2012-0035



Marketing tanácsadás

Önkormányzati dolgozók számára

III.

Szolgáltató önkormányzat



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

SZÉCHENYI 2020

Szolgáltató önkormányzat

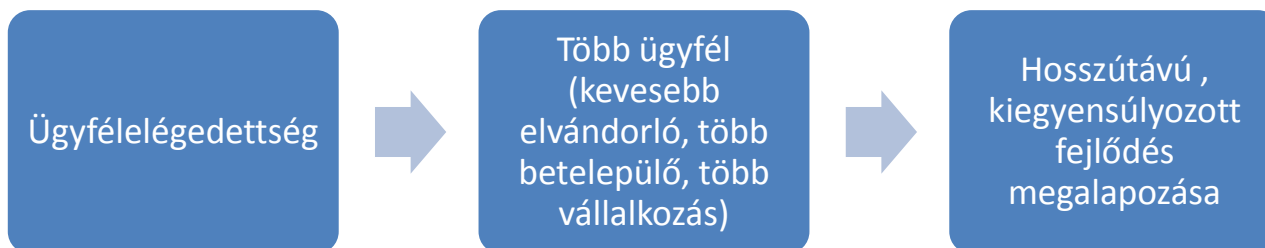
- A családbarát település kialakításának egyik mérföldköve,
- Az önkormányzat családbarát intézkedéseinek hatékony és egyben költségtakarékos marketingmegoldása lehet a szolgáltató önkormányzat szemlélet kialakítása,
- A város marketingstratégiájának egyik fő eleme,

Szolgáltató önkormányzat ismérvei

- Ügyfélbarát eljárásrend
- Ügyfélbarát ügyintézési idők
- Szakmailag felkészült és motivált munkatársak
- Lehető legkisebb adminisztratív teher
- Rövid ügyintézési határidő
- Önkormányzati szolgáltatások „versenyképessége”: lakosság, vállalkozások számára

- A szolgáltató önkormányzat fogalma a működés minden szintjén kell, hogy érvényesüljön:
 - infrastruktúrális fejlesztések
 - Emberi tényezők: udvarias, segítő ügyintézés

Szolgáltató önkormányzat célja



Kommunikáció, marketing fontossága

- Lakosság, vállalkozások pontos tájékoztatása az Önkormányzat szolgáltatásairól,
- Különösen kiemelve az önkormányzat többlétszolgáltatásait, családbarát szolgáltatásait
- Honlap, személyes tájékoztatás ügyfélszolgálaton stb.

Szolgáltató önkormányzat

- Hatékonyság növelése
- Közigazgatási szolgáltatások térbeli és időbeli korlátainak csökkentése
- Ügyfelek felé egységes közigazgatási kép kialakítása,
- Közigazgatás átláthatóságának elősegítése
- Vezetőkkel való közvetlen kapcsolatteremtés az internetes fórumok segítségével
- Állampolgárok kiszolgáltatottságának csökkentése, hatékonyabb lakossági részvétel

Szolgáltató önkormányzat megvalósulása

- Modernizációs akadályok
- Új munkahelyek jöhetnek létre
- Megbízási lehetőségek a versenyszférától
- Hatékonyságból adódóan csökkentett költségvetés

Szolgáltató önkormányzás, virtuális hivatalok előnyei

- Könnyű elérhetőség
- Ügyfél centrikusság, egyszerűség
- Megbízható információnyújtás
- Felhasználóbarát ügyintézés

- Ügyfelek bevonása az elektronikus rendszerbe
- Ügyfelek adminisztratív terheinek csökkentése
- Hatékony munkavégzés - rövidebb ügyintézési idő
- E-mail rendszeren keresztül információkérés
- Elektronikus formanyomtatvány letöltése

Szolgáltató önkormányzat távolmaradása

- Technikai problémák, negatív tapasztalatok
- Személyes ügyintézészt tekintik megbízhatóbbnak
- Biztonsági és adatvédelmi félelmek
- Digitális írástudás alacsony szintje, internetes rutin hánya

Szolgáltató önkormányzat előnyei városmarketing szempontból

- Lakosság számára rövidülnek a hivatali ügyintézés ideje – Több idő marad a családra, munkára.
- Egyének, vállalkozások időhatékonysága javul, mely hozzájárul a minőségi élet megteremtéséhez.
- A mai „rohanó” világban minden természetes és gazdasági szereplő számára az egyik legnagyobb érték az idő. Ha az Önkormányzat intézkedéseivel, ügyintézési módjaival időt takarít meg a lakosság számára, még vonzóbb település lesz a családok számára és tovább nő Mikepércs Község családbarát image.

Kommunikáció

- Fontos az új szolgáltatások bevezetésének és igénybevételének módjának kommunikációja, hogy minden lakos értesüljön róla, és ténylegesen igénybe vegye az Önkormányzat többletszolgáltatásait:
 - - helyi újság
 - - tájékoztató anyagok
 - - honlap
 - - rendezvényeken személyes tájékoztatás.

A Munka és a Magánélet Harmonizálása Mikepércsen

TÁMOP-2.4.5-12/3-2012-0035



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

SZÉCHENYI 2020

2020



Köszönöm a figyelmet!