

COMPETENCE projekt

Az állampolgárok tájékoztatására szolgáló platform

Kommunikációs kézikönyv

COMPETENCE (Önkormányzati alkalmazottak kapacitásépítése a színvonalasabb közszolgáltatások nyújtása érdekében) -
projektszám: 2018-1-0242

Készítette: **ápenhet**
Szaktanácsadó partner

A szakfordítást végezte:
OFFI Zrt.

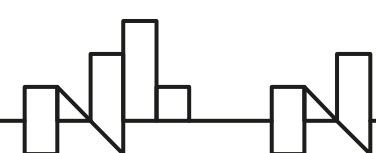
Bevezetés

Köztisztviselőknek szánt kommunikációs kézikönyv az állampolgárok tájékoztatására szolgáló platformon keresztüli állampolgári tájékoztatás javításának támogatásához



A kommunikációs kézikönyv célkitűzései

- ✓ A platform megértése, illetve annak megértése, hogy miért jött létre és miként lehet hasznos
- ✓ A tartalom bevitelére vonatkozó vezérelvek elsajátítása, a jellemző buktatók elkerülése és hasznos trükkök elsajátítása
- ✓ Önbizalom kialakítása a megszerzett ismereteink tesztelésével, kérdések felvetésével, valamint a platformmal kapcsolatos beszélgetések kezdeményezése a társainkkal



A kézikönyv felépítése

Bevezetés

1. A platform bemutatása

1. A platform ismertetése és tartalma
2. Célkitűzések és várt hosszú távú előnyök
3. Célközönség

2. Tartalombevétel

1. Főbb elvek – Megközelítés
2. Főbb elvek – Formátum
3. Gyakori hibák
4. Típek és trükkök

3. Gyakorlás

1. Feleletválasztós kérdések
2. Gyakorlati helyzet



1. A platform bemutatása

1. A platform ismertetése és tartalma
2. Célkitűzések és várt hosszú távú előnyök
3. Célközönség



1.1. A platform ismertetése és tartalma

Az Önhöz forduló állampolgárok tájékoztatására szolgáló, egyedi és könnyen használható platform

Mi ez a platform?

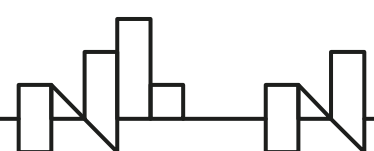
A platform az Ön önkormányzata számára biztosított **digitális eszköz**, amelynek segítségével Ön **tájékoztatást nyújthat** az Önhöz forduló állampolgároknak, különösen az önkormányzat által nyújtott szolgáltatásokról és azok feltételeiről, illetve az alkalmazandó jogszabályokról. Eltér az Ön intézményi honlapjától, mivel az állampolgárokra, nem pedig az Ön intézményére helyezi a hangsúlyt.

Hogyan néz ki?

A platform **statikus, egyszerű és intuitív platformként** került kialakításra, amelynek a köztisztviselők (tartalom bevitele céljából) és az állampolgárok számára (tanulmányozás céljából) egyaránt könnyen használhatónak kell lennie. A platform kialakításának szemlélete teljes egészében az **állampolgárok igényeire** összpontosít: mire van szükségük és mit akarnak megtudni, hogyan könnyíthető ez meg számukra, illetve hogyan **koncentráljunk** a tényleges problémáikra?






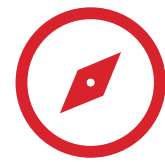

Hogyan működik?

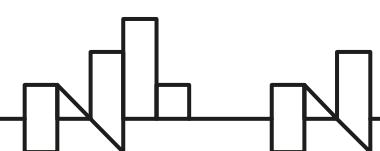
Minden részt vevő önkormányzatnak **saját platformja** van a **saját nyelvén** és **saját tartalommal**, amely **egyedi URL**-en keresztül érhető el. Egy **egyszerű interfészen** keresztül minden önkormányzat tud új tartalmat hozzáadni, illetve idővel tudja a meglévő tartalmat módosítani egy előre meghatározott **sablonszerkezet** alapján.



1.2. Célkitűzések és várt hosszú távú előnyök

A platform célkitűzései változatosak

-  Az állampolgárok számára annak lehetővé tétele, hogy igényeik kielégítése és kérdéseik megválaszolása érdekében **könnyen és gyorsan hozzáférjenek hasznos információkhoz**.
-  Az **állampolgárok ismereteinek** bővítése és a **meglévő közszolgáltatások** állampolgárok általi fokozottabb igénybevétele.
-  Az **alacsony hozzáadott értékű, ismétlődő első kapcsolatfelvételtől adódó munkaterhelés** csökkentése az állampolgárokkal, akik olyan információkat keresnek, amelyekhez hozzá kellene férniük. Ez általában az ügyfélszolgálati pultnál vagy több telefonhívással és több e-mail küldésével történik.
-  Az alkalmazottak **produktívabb vagy konkrétabb, személyes interakciókra** rendelkezésre álló idejének növelése, ezáltal az állampolgároknak nyújtott szolgáltatás színvonalának javítása.
-  A **megszakított telefonvonal** elvágása olyan állampolgárok esetében akik barátaiktól és rokonaiktól kérnek olyan információkat, amelyeket az önkormányzatnak kellene megadnia számukra, akik nincsenek meggyőződve arról, hogy az önkormányzattól való információszerzés hosszadalmas, bonyolult, nem egyértelmű, kimerítő vagy akár lehetetlen lenne, és ezzel **pletykákat és félretájékoztatást** táplálnak.
-  Olyan **eszköz vagy iránymutatás biztosítása a köztisztviselők számára** az általuk szolgáltatott információk minőségének javítása érdekében.
-  Az állampolgárok és az önkormányzat közötti **bizalom** erősítése és az **átláthatóság** növelése.



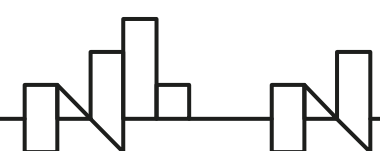
1.3. Célcsoport

Az állampolgárok tájékoztatására szolgáló platform célcsoportja széles és változatos

A platform lényegében **minden olyan állampolgárnak szól, aki az önkormányzat területén él vagy odalátogat**. Valójában egyesek alig használnak digitális eszközöket, és nem várjuk el, hogy e platform esetében elkezdik azok használatát. Általában arra számítunk, hogy jellemzően a **fiatal és iskolázott személyek** lesznek az első felhasználók, de úgy véljük, hogy a lakosság más népességcsoportok is csatlakoznak majd hozzájuk. Az elképzelés az, hogy néhány éven belül gyakorlatilag minden olyan állampolgár, aki önkormányzati vonatkozású információt keres, **reflexszerűen meg tudja nyitni a platformot**.

Rajtuk kívül maguk a **köztisztviselők** is célcsoportot jelentenek, mivel aligha várható el egy köztisztviselőtől, hogy minden tudnivalót tudjon. A platform – a használatának módjától függően – **útmutatóvá vagy segédeszközzé is válhat olyan köztisztviselők**, valamint más közszolgáltatást nyújtók, pl. szociális munkások, civil társadalmi szervezetek stb. számára, akik/amelyek olyan kérdésekkel szembesülnek, amelyeket nem feltétlenül tudnak megválaszolni.

A tartalom először **nemzeti nyelven** íródik, ami valamelyest kizárja az adott nyelvet nem beszélőket. Az önkormányzatoknak kell azonban eldönteniük, hogy az adott tartalmat le akarják-e **fordítani**, amit a platform lehetővé tesz.



2. Tartalombevitel

1. Főbb elvek – Megközelítés
2. Főbb elvek – Formátum
3. Gyakori hibák
4. Tippek és trükkök



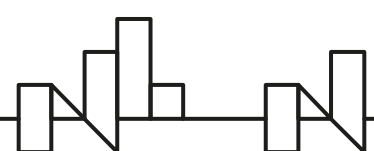
2.1. Főbb elvek – Megközelítés



2.1. Főbb elvek – Megközelítés

Amikor tartalmat tölt fel a platformra, mindig a következő 4 vezérelv legyen a megközelítés alapja, amelyeknek a platform egészén tükröződniük kell:

1. A hangsúly az állampolgárokon és az ő ismereteiken, ne az Ön szervezetén és ismeretein legyen!
2. Fogadja el, hogy az állampolgárok nem tudnak mindent – ne hagyja ezt figyelmen kívül, ne ítélkezzen felettük, illetve ne bánjon velük lekezelően!
3. A platform célja, hogy segítse, ne helyettesítse Önt!
4. Mérjen és tökéletesítsen – soha ne hibáztassa az állampolgárokat!



2.1. Főbb elvek – Megközelítés

1. elv: A hangsúly az állampolgárokon és az ő ismereteiken, ne az Ön szervezetén és ismeretein legyen!



Ne feledje: **Az állampolgárok nem köztisztviselők.** A platform leendő felhasználói azok, akik korábban az ügyfélszolgálati pultnál vártak a sorban, vagy akik örült módon telefonáltak az önkormányzathoz tájékozódás céljából. **Kezelje őket így!**

Képzeld el, hogy azok az állampolgárok, akiknek tájékoztatást nyújt, **fizikailag eltévedtek** az önkormányzat épületének aulájában! Segítségnyújtás céljából képzelje magát bele egy velük folytatott beszélgetésbe, amelynek során kérdéseket tesznek fel, érzéseket vagy zavarodottságot juttatnak kifejezésre stb.!

Nem elegendő tájékoztatást nyújtani. **Támogatnunk kell az állampolgárokat**, válaszolnunk kell a kérdéseikre, mielőtt ők kérdeznének, és soha nem elégíthetjük ki magunkat hiányos válaszokkal vagy azzal az érzéssel, hogy „ez nem rajtunk múlik”. E célból **a hangsúly az állampolgárokon és az ő ismereteiken, ne az Ön szervezetén és ismeretein legyen!** Például tartsa szem előtt a következő 4 vezérelvet:



Ügyeljen a nyelvhasználatára!



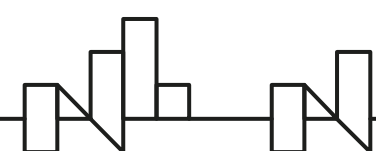
Szabaduljon meg a betűszavaktól és a szakzsargontól!



A struktúra és a kompetencia nem számít.



Az önkormányzat egy egészét alkot.



2.1. Főbb elvek – Megközelítés

1. elv: A hangsúly az állampolgárokon és az ő ismereteiken, ne az Ön szervezetén és ismeretein legyen!



Ügyeljen a nyelvhasználatára!

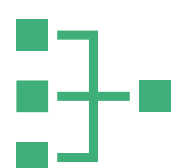
Használjon **olyan nyelvet, amelyet az állampolgárok értenek!**

Az első bonyolult szó vagy mondat láttán az állampolgárok esetleg úgy döntenek, hogy az túl bonyolult. Ha igen, akkor esetleg soha nem térnek vissza a platformra.



Szabaduljon meg a betűszavaktól és a szakzsargontól!

Az állampolgárok valószínűleg nem ismerik az Ön által használt betűszavakat, rövidítéseket és neveket. Győződjön meg arról, hogy **határozottan és egyértelműen** magyaráz, és soha ne árassza el őket közigazgatási szakzsargonnal, illetve ne feltételezze, hogy ismerik azt!



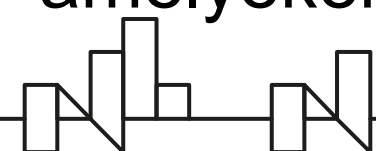
A struktúra és a kompetencia nem számít.

A hangsúlyt **az állampolgárok igényeire**, ne az önkormányzat által nyújtott szolgáltatásokra helyezze! Az állampolgárok nem feltétlenül tudják, illetve nem feltétlenül érdekli őket, hogy az államnak, a régiónak vagy az önkormányzatnak mi a hatásköre. Ne riadjon vissza olyan témákkal kapcsolatos tájékoztatástól, amelyekért az önkormányzat nem vagy csak részben felel!



Az önkormányzat egy egészet alkot.

Az állampolgárok az önkormányzat, nem pedig „A” vagy „B” szervezeti egység szolgáltatásához akarnak hozzáférni, illetve annak közreműködésével akarnak valamilyen jogot gyakorolni. Számukra a szervezeti egységek közötti feladatmegosztás láthatatlan és **az önkormányzat egy egészet alkot**. Ne csak saját szervezeti egységének feladataira összpontosítson, hanem **a teljes folyamatot részletezze!**



2.1. Főbb elvek – Megközelítés

2. elv: Fogadja el, hogy az állampolgárok nem tudnak mindent – ne hagyja ezt figyelmen kívül, ne ítélkezzen felettük, illetve ne bánjon velük lekezelően!



Ne feledje: **Nincs ostoba kérdés**. Önnek kell ismernie az önkormányzati munkát szolgáltatásokat és szervezetet, nem az állampolgároknak. A kérdések olyan ismerethiányt jeleznek, amelyeket pótolhat.

Az állampolgárok valószínűleg nem ismerik az Ön teendőinek nagy részét. Nem feltétlenül tudnak olyan dolgokat, amelyeket Ön nyilvánvalónak tart. Az állampolgárok csak akkor fogják megérteni Önt, ha ezt az **ismerethiányt** beépíti a megközelítésébe, és meggyőződik arról, hogy olyanok, akik soha nem foglalkoztak önkormányzati szolgáltatásokkal, meg tudják érteni az Ön által közölt tartalmakat.



Ügyeljen a hangnemre!



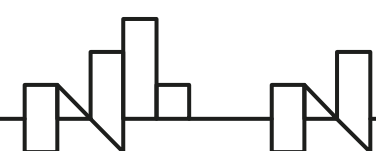
Kezdje az elején!



Válaszolja meg az ismerethiányt!



Tegye könnyebbé a nem egyértelmű folyamatokat!



2.1. Főbb elvek – Megközelítés

2. elv: Fogadja el, hogy az állampolgárok nem tudnak mindent – ne hagyja ezt figyelmen kívül, ne ítélkezzen felettük, illetve ne bánjon velük lekezelően!



Ügyeljen a hangnemre!

Írás közben végig használjon **odafigyelő, pedagógiai jellegű hangnemet!**

De ne tévessze össze leereszkedő vagy arrogáns hangnemmel! Egyszerűen csak kézen fogva, **ítéletmentesen** vezesse a felhasználókat végig az önkormányzat szolgáltatásain és szervezetén!



Válaszolja meg az ismerethiányt!

A többször feltett kérdések **ismerethiányt** jeleznek. Soha ne hagyja figyelmen kívül, még akkor sem, ha nem az Ön tevékenységeit vagy szervezeti egységét érintik, hanem **válaszoljon rájuk**: foglalja bele a hiányzó információkat a tartalmaiba, vagy adjon meg GYIK-menüpontot, amely a hiányzó ismeretekre fókuszál, illetve azokat pótolja!



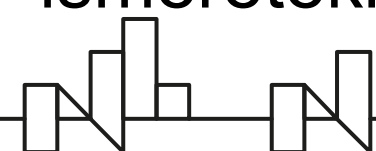
Kezdje az elején!

Képzelve magát egy olyan állampolgár helyébe, aki nagyon keveset tud az önkormányzat tevékenységeiről, és soha ne tekintsen semmit „közismertnek” vagy „nyilvánvalónak”! **Mindent strukturáltan magyarázzon el** a kezdetektől fogva!



Tegye könnyebbé a nem egyértelmű folyamatokat!

A gyakran félreértett információk vagy a többször feltett kérdések azt jelezhetik, hogy egy-egy folyamat túl bonyolult a nyilvánosság számára. E helyzetekkel szembeesülve győződjön meg arról, hogy **megkérdőjelezi a saját folyamatait** és határozza meg, hogy azok hogyan tehetők egyszerűbbé, könnyebben érthetővé vagy követhetővé!



2.1. Főbb elvek – Megközelítés

3. elv: A platform célja, hogy segítse, ne helyettesítse Önt!



Ne feledje: **A platform nem arra hivatott, hogy helyettesítse Önt!** Köztisztviselőként betöltött szerepe ugyanolyan fontos, mint korábban volt, és ennek része a konstruktív párbeszéd fenntartása.

A platform elindítását követően az állampolgárok nem tudják automatikusan, hogy az létezik. Egyes állampolgárok tudni fogják, de nem feltétlenül találják meg azt, amire szükségük van. Mások idegenkedni fognak a digitális eszközök használatától vagy nehéznek fogják találni azt. Másoknak valamilyen fogyatékoságuk van, amely akadályozza őket ebben. Mindent egybevetve: a platform nem helyettesíti Önt, és **az Ön szerepe ugyanolyan fontos marad, mint mindig.**

A lehető legrosszabb forgatókönyv az, ha az állampolgároknak nincs más választásuk, mint idegenkedve használni egy rájuk erőltetett platformot. **A konstruktív párbeszéd** különféle kommunikációs csatornákon keresztüli **fenntartása** szintén a köztisztviselői szerepkörök része.



Kérje az állampolgárokat a platform használatára!



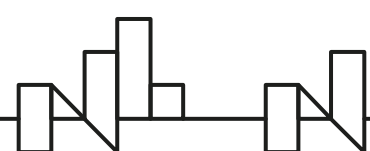
Könnyítse meg számukra a használatát!



Ne várja el tőlük, hogy mindent megtaláljanak rajta!



Mindig hagyjon nyitva offline lehetőségeket!



2.1. Főbb elvek – Megközelítés

3. elv: A platform célja, hogy segítse, ne helyettesítse Önt!



Kérje az állampolgárokat a platform használatára!

Amikor megteheti, **tájékoztassa az állampolgárokat** a platform rendelkezésre állásáról, különösen akkor, amikor közvetlenül a platformról megszerezhető tájékoztatást vagy szolgáltatásokat nyújt! Népszerűsítse a platformot, és **kérje fel az állampolgárokat a kipróbálására!**



Ne várja el tőlük, hogy mindent megtaláljanak!

Előfordulhat, hogy a platformot használó állampolgárok sem találják meg az általuk keresett információt. **Soha ne hibáztassa** az állampolgárokat, ha olyasmit kérdeznek Öntől, amit megtalálhattak volna a platformon, hanem **kérje meg őket** a használatára, **magyarázza el** nekik, hogy hol találják meg azt, amire szükségük van, és tekintse ezt hosszú távú befektetésnek!



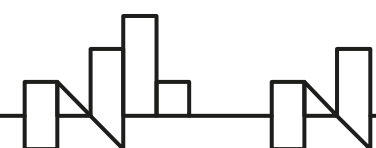
Könnyítse meg számukra a használatát!

Annak biztosítása, hogy az állampolgárok használni fogják a platformot, szükségessé teszi, hogy Ön **megkönnyítse** számukra a platformhoz való hozzáférést. Adjon meg QR-kódokat, URL-eket és olyan kommunikációs elemeket, amelyekkel az állampolgárok ráéreznek a platform használatára, zökkenőmentesen és gyorsan hozzáférnek a platformhoz!



Mindig hagyjon nyitva offline lehetőségeket!

Mindig adjon tájékoztatást, még abban az esetben is, ha az információ elérhető a platformon (és kérje meg az állampolgárokat annak használatára)! Soha ne tagadja meg az információ szolgáltatását azért, mert az elérhető másol! Győződjön meg arról, hogy **a platformot segédeszköznek**, nem pedig korlátnak **tartják**, és mindig hagyjon lehetőséget közvetlen interakciókra!



2.1. Főbb elvek – Megközelítés

4. elv: Mérjen és tökéletesítsen – soha ne hibáztassa az állampolgárokat!



Ne feledje: **Bízzon meg az adatokban, és használja azokat!** Amikor valami nem működik, bízzon abban, hogy némi változtatás segítségével tökéletesíthető: próbálja ki a változtatást, mérje a hatását, és megfelelően igazítsa ki!

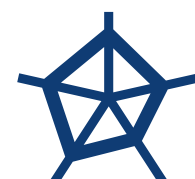
A platform lehetővé teszi, hogy **analitikai eszközök** (felkeresések, felkeresett oldalak száma stb.) és **visszajelzési** mechanizmusok („Hasznos volt-e?” gomb stb.) segítségével **mérje** a megszólított felhasználók körét és magatartását. Emellett az állampolgárokkal kialakított közvetlen interakciók további információforrást jelentenek. Mindezeket az adatokat használja fel az üzenetküldés, a tájékoztatás és a folyamatok tökéletesítéséhez, és mérje az Ön által előidézett összes változás hatását! Bízzon abban, hogy Ön és az intézménye **felelős** azért, ami működőképes és azért, ami nem: kerülje a mások hibáztatásának könnyű útját!



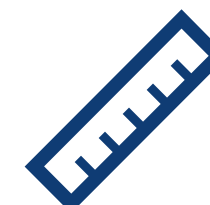
Használjon analitikai eszközöket és visszajelzést!



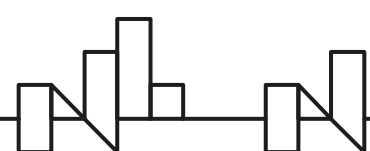
Használjon közvetlen interakciókat adatforrásként!



Állapítsa meg és értse meg a felhasználói mintákat!



Mérje az Ön által előidézett változások hatását!



2.1. Főbb elvek – Megközelítés

4. elv: Mérjen és tökéletesítsen – soha ne hibáztassa az állampolgárokat!



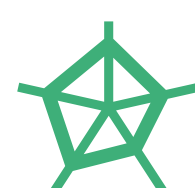
Használjon analitikai eszközöket és visszajelzést!

A platformba beépített analitikai eszközök segítségével **tanulmányozhatja a felhasználók magatartását** a platformon. Ezenkívül a „Hasznos volt-e?” gombokhoz hasonló visszajelzési mechanizmus vagy a kapcsolatfelvételi lehetőségek segítségével **tökéletesítheti az Ön által kínált tartalmat** annak érdekében, hogy jobban megfeleljen a felhasználói igényeknek és biztosítsa a tartalom fokozottabb felhasználhatóságát.



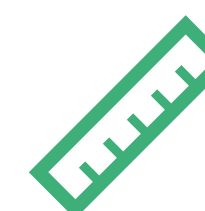
Használjon közvetlen interakciókat adatforrásként!

Az állampolgárokkal kialakítandó **közvetlen interakciók** révén mindenképpen tájékoztatást kap arról, hogy használják-e, illetve hogyan használják a platformot, milyen információt szereznek, illetve szereznek-e információt onnan, milyen témákról hiányoznak információk, miért tanúsíthatnak ellenállást a platform használatával szemben stb. Használja ezeket a további tökéletesítéshez irányadó adatokként!



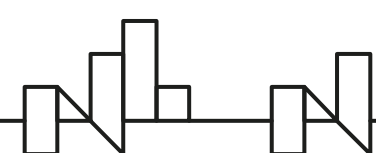
Állapítsa meg és értse meg a felhasználói mintákat!

E források felhasználásával tanulmányozza, hogy az állampolgárok hogyan viselkednek, keresnek információt, milyen kommunikációtípus működik, milyen ismeretek hiányoznak, mitől használnák a platformot ösztönösebben stb.! Az állampolgárok viselkedését tekintse a kommunikációja és a folyamatai **megváltoztatása kulcsának!**



Mérje az Ön által előidézett változások hatását!

Amikor az észrevételei hatására változtatásokat hajt végre, győződjön meg arról, hogy tudja mérni azokat! Amikor lehetséges, **kezdje kis változtatással, és mérje** az állampolgárok magatartására kifejtett hatását a megközelítés érvényesítése érdekében, vagy ennek eredményeként próbáljon ki valami mást!



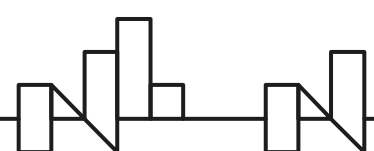
2.2. Főbb elvek – Formátum



2.2. Főbb elvek – Formátum

A formátum kiválasztásakor mindig ennek a 4 fő elvnek kell vezérelnie Önt annak biztosítása érdekében, hogy az állampolgárok könnyen megértsék Önt, és vonzó legyen a külalak:

1. Tegye fel magának a kérdést: Kell-e egy állampolgárnak tudnia ezt? Megértené-e ezt?
2. Gyorsítsa fel és könnyítse meg!
3. Először a fontos információkat közölje!
4. Irányítsa át máshová az állampolgárokat – igazítsa el őket!



2.2. Főbb elvek – Formátum

1. elv: Tegye fel magának a kérdést: Kell-e egy állampolgárnak tudnia ezt? Megértené-e ezt?



Ne feledje: Az állampolgárok tájékoztatására szolgáló platform célközönsége széles és változatos, nem arra hivatott, hogy minden információt közzé tegyünk azért, hogy „átláthatónak” nevezhessük magunkat. Arra hivatott, hogy **segítsünk az állampolgároknak annak megértésében**, hogy mit kell tudniuk, illetve mit akarnak tudni.

Az állampolgároknak sok teendőjük, kevés rendelkezésre álló idejük van, és nem hajlandóak több oldalt átlapozni. Csak akkor fogják használni a platformot, ha **könnyen megtalálhatják és megérthetik** azt, amit tudni akarnak. Ahogyan korábban az elveknél tárgyaltuk, ennek hatására Ön kénytelen lesz körültekintően kiválasztani a tartalmakat.

Ennek azonban kihatása van arra is, hogy **hogyan jeleníti meg a tartalmakat** annak érdekében, hogy azokat közérthetővé, élvezetessé és hatékonyá tegye azon állampolgárok számára, akiket szolgál.



Válaszolja meg az 5 kulcskérdést és a módszert!



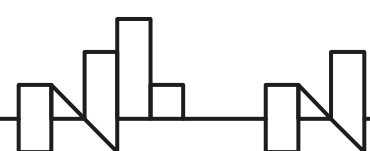
Tartózkodjon más kérdések megválaszolásától!



Szabaduljon meg az elvont fogalmaktól és legyen konkrét!



Építse fel a tartalmat és tegye lehetővé a böngészést!



2.2. Főbb elvek – Formátum

1. elv: Tegye fel magának a kérdést: Kell-e egy állampolgárnak tudnia ezt? Megértené-e ezt?



Válaszolja meg az 5 kulcskérdést és a módszert!

Mit kell egy állampolgárnak tudnia? Az **5 kulcskérdéssel és a módszerrel** (ki, mit, miért, hol, mikor és hogyan) jól meggyőződhet arról, hogy azt közli az állampolgárral, amit tudnia kell. Képzelve el, hogy Ön egy olyan állampolgár, aki nem ismer valamilyen kérdést: rendelkezésére áll-e minden információ ahhoz, hogy megértse, amit kell?



Tartózkodjon más kérdések megválaszolásától!

Az 5 kulcskérdés és a módszer megválaszolásának elegendőnek kell lennie. Ne hozza zavarba az állampolgárokat **felesleges információkkal!** Mindig közöljön közérthető és a lényegre koncentráló tartalmakat közölni, és értse, hogy **mi a különbség az önkormányzati honlaphoz képest!** Valójában senkinek sem kell tudnia, hogy ki kezdeményezett egy szolgáltatást vagy kik a csapattagok.



Szabaduljon meg az elvont fogalmaktól és legyen konkrét!

Közöljön olyan tartalmakat, amelyek segítségével az állampolgárok **cselekednek!** Mindenképpen kerülje a homályos, félreérthető vagy nem egyértelmű megfogalmazást! Fogalmazzon nagyon **konkrétan, részletezze** a cselekvéshez szükséges feltételeket (jogosultság, ár stb.) és lépéseket, és általános fogalmak helyett nyugodtan használjon konkrét **példákat!**



Építse fel a tartalmat és tegye lehetővé a böngészést!

A tartalom **felépítése** lehetővé teszi az állampolgárok számára, hogy ők találják meg közvetlenül a keresett információkat, és megértsék az Ön magyarázatainak **menetét.** Ossa részekre a tartalmakat és a szöveget ossza bekezdésekre, adott esetben használjon alpontokat vagy számozott listákat, rendszeresen ellenőrizze, hogy a gondolatmenet intuitív!

2.2. Főbb elvek – Formátum

2. elv: Gyorsítsa fel és könnyítse meg!



Ne feledje: A felhasználók csak akkor maradnak a platformon, és az csak akkor lesz hasznos számukra, ha **hatékony, gyors és könnyen kezelhető.**

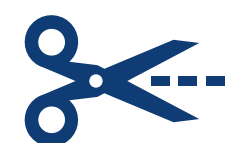
A felhasználók jellemzően 10–20 másodpercet töltenek el egy honlapon, mielőtt eldöntik, hogy kilépnek onnan vagy ott maradnak (*Nielsen Norman Csoport, 2021*). Az állampolgárok tájékoztatására szolgáló platformra eljutó felhasználók gyorsan elolvassák, hogy egy adott oldal miről szól, hogyan épül fel, és gyorsan rájönnek, hogy megtalálják-e azt, amire szükségük van, és mennyi erőfeszítést kell tenniük annak megszerzésére. Győződjön meg arról, hogy a tartalom **egyszerű, rövid, könnyen elolvasható, egyenesen a tárgyra tér, használható!** Egyébként a felhasználó valószínűleg nem olvas át olyasmit, amit elutasít, és valószínűleg máshol próbál információt találni.



Használjon rövid, aktív mondatokat!



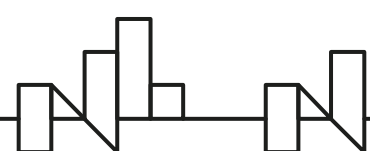
Hagyjon üres helyeket!



Egyszerűsítse a megfogalmazást!



Használja okosan a formázási lehetőségeket!



2.2. Főbb elvek – Formátum

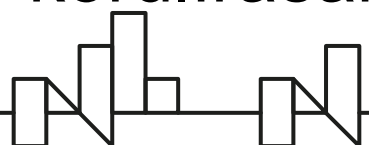
2. elv: Gyorsítsa fel és könnyítse meg!

Használjon rövid, aktív mondatokat!

Tanulmányok szerint a **rövid, aktív mondatok** használata nemcsak javítja a megértést, hanem a **memorizálást** és a felhasználók általi információ-befogadás **sebességét** is javítja. Emellett ennek segítségével Ön jobban tudja strukturálni az információkat és csökkenteni tudja a közölt tartalmak mennyiségét.

Egyszerűsítse a megfogalmazást!

A platform egészén használjon **egyszerű, következetes megfogalmazást!** Tartózkodjon a szakzsargon és a betűszavak használatától, és részesítse előnyben a gyakorlatilag bárki számára érthető köznyelvi szavakat! Ha szükséges, használjon átfogalmazást vagy definíciókat egy-egy összetett szó körülírásához!



Hagyjon üres helyeket!

Egy tömör szövegblokk intuitív módon érzékelteti annak bonyolultságát és az átfutásához szükséges erőfeszítést. Ehelyett úgy alakítsa ki a szöveg szerkezetét, hogy **üres helyeket** és **tördelt bekezdéseket** használ ugyanazon tartalom könnyebben érthetőbbé és átnézhetőbbé tételéhez!



Használja okosan a formázási lehetőségeket!

Következetes és észszerű használat, esetén a formázási lehetőségek (félkövér, dőlt szedés, aláhúzás, betűszínek, alpontok stb.) hihetetlenül hasznosak lehetnek a tartalom **kiemeléséhez** és **strukturálásához**, valamint a felhasználó **eligazításához**. A túl sok lehetőség, azok következtelen vagy túl gyakori használata segítség helyett inkább zavart kelt.

2.2. Főbb elvek – Formátum

3. elv: Először a fontos információkat közölje!



Ne feledje: A felhasználók csak akkor maradnak a platformon, és az csak akkor lesz hasznos számukra, ha **használható, gyors és könnyen kezelhető.**

Képzelve el, hogy azoknak a felhasználóknak a fele, akik nem találták meg a keresett információkat, minden mondat vagy bekezdés után elhagyja a honlapot. Ebben a példában: ha az állampolgárok számára a legfontosabb kérdés (pl. „Jogosult vagyok-e?”) az 5. bekezdésben van, az ezen információ megtalálására potenciálisan képes felhasználóknak mindössze 6,25%-a találja meg ezt az információt.

Bár ez egy kitalált példa, jól gyakorolható vele az, hogy **az információkat mindig a legfontosabbtól a legkevésbé fontosig kell rangsorolni**, valamint az is, hogy az állampolgárt kell újra a tartalomírási folyamat középpontjába helyezni (mire van szüksége az állampolgárnak/mit akar?).



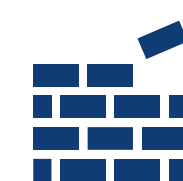
Emelje ki a kulcsfontosságú üzeneteket!



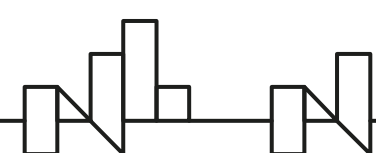
Tegye egyértelművé a tartalom felépítését!



Koncentráljon a tényekre, ne a hírverésre!



Szerkessze át, de ne rövidítse le!



2.2. Főbb elvek – Formátum

3. elv: Először a fontos információkat közölje!



Emelje ki a kulcsfontosságú üzeneteket!

Az esetek többségében több információ fontos. Ahhoz, hogy a felhasználó könnyen megtalálja a lejjebb található információkat, használjon formázási lehetőségeket ahhoz, hogy **a kulcsfontosságú üzenetek kiemelkedjenek**, és így a felhasználó a kiemelt részek egyszerű elolvasásával megtalálhassa a legtöbb olyan információt, amelyre szüksége van!



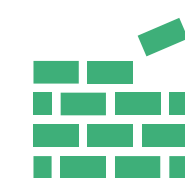
Koncentráljon a tényekre, ne a hírverésre!

A közérdekű információkat tartalmazó honlapok túl gyakran közölnek bevezetőt, mielőtt belemerülnének egy témába - ki kezdeményezett egy bizonyos szolgáltatást, milyen díjat kapott, miért büszke rá az intézmény stb. Ha Önnek valóban le kell írnia ilyen jellegű információkat, **az oldal alján tegye meg** – a felhasználóknak általában nem kell tudniuk azokat!



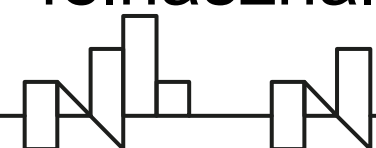
Tegye egyértelművé a tartalom felépítését!

Hasonlóképpen tegye lehetővé a felhasználó számára, hogy gyorsan **megtalálja a keresett információ helyét**, mégpedig oly módon, hogy láthatóvá teszi a felépítést (használjon **szakaszokat** és azokat **foglalja össze** az oldal tetején)! A felhasználó az információigénye szerint közvetlenül a „Költségek”, a „Jogosultság”, „Helyszín” stb. lehetőségre kattint.



Szerkessze át, de ne rövidítse le!

Minél több bekezdést ír és minél több **rövid, egyértelmű szakaszokra** oszlik a szövege, annál több felhasználó tud előre ugrani és közvetlenül eljutni ahhoz az információhoz, amit tudni szeretne. Ne vágjon ki fontos információkat, azokat könnyebben áttekinthető, rövid szakaszokban közölje!



2.2. Főbb elvek – Formátum

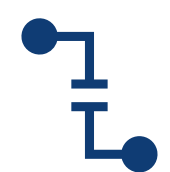
4. elv: Irányítsa át máshová az állampolgárokat – igazítsa el őket!



Ne feledje: Előfordulhat, hogy lehetetlen minden információt megadni, vagy az esetleg kontraproduktív. De **azokat a felhasználókat**, akiknek többet kell tudniuk, **más helyekre irányíthatja**, ahol többet megtudnak.

A fent említett elvek miatt a legtöbb esetben nem kívánatos, hogy minden információt megadjon egy-egy témáról, mivel megpróbál majd tartózkodni attól, hogy túlterhelje a platformot. Az internet segítségével azonban **könnyen átirányíthatja őket**, ami lehetővé teszi a hiányosság pótlását.

Vegyen igénybe minden lehetőséget, és győződjön meg arról, hogy **soha nem hagyja sötétben a felhasználókat** és mindig **tegyen meg minden Öntől telhetőt** annak érdekében, hogy megkönnyítse számukra ezt, mintha egy eltévedt állampolgár kérne Öntől útbaigazítást!



Különítse el a szükségeset a választhatótól!



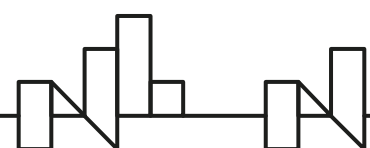
Irányítsa át a felhasználókat alternatív tartalmakhoz!



Adjon pontos útbaigazítást!

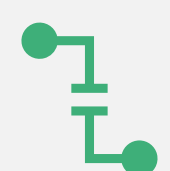


Hozzon létre GYIK-menüpontot vagy „További tudnivalók” menüpontot!



2.2. Főbb elvek – Formátum

4. elv: Irányítsa át máshová az állampolgárokat – igazítsa el őket!



Különítse el a szükségeset a választhatótól!

Az 5 kulcskérdés és a módszer használatával különítse el a **platformon szükséges** tartalmakat a nem szükséges tartalmaktól és azoktól a tartalmaktól, amelyek máshol hozzáférhetők azok számára, akik szeretnék! Minden leírt tartalom esetében tegye fel a kérdést, hogy az **hová tartozik!** A legtöbb helyzetben a felhasználóknak nem kellene elhagyniuk a platformot.



Adjon pontos útbaigazítást!

Győződjön meg arról, hogy a felhasználók **egy kattintással** meg tudják találni a választ a konkrét kérdéseikre – adjon meg **pontos, kattintásra megnyíló linkeket!** Például ne csak arra kérje őket, hogy keressék fel a Belügyminisztérium honlapját, hanem adja meg a tárgyalt témának megfelelő oldalra mutató pontos linket!



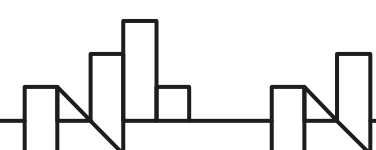
Irányítsa át a felhasználókat alternatív tartalmakhoz!

Azoknak a tartalmaknak, amelyekről úgy dönt, hogy nem kerülnek a platformra, **könnyen hozzáférhetőnek** kell lenniük a felhasználók számára, beleértve azokra a szolgáltatásokra és témákra vonatkozó tartalmakat is, amelyek nem az önkormányzat felelősségi körébe tartoznak. Adjon meg linkeket és irányítsa át a felhasználókat a megfelelő információforráshoz!



Hozzon létre GYIK-menüpontot vagy „További tudnivalók” menüpontot!

A témához szorosan nem kapcsolódó kiegészítő információk, gyakran ismételt kérdések vagy az Ön megbízatásán kívül eső témák esetén nyugodtan **hozzon létre üres helyeket** annak érdekében, hogy közölni tudja ezeket az információkat, például hozzon létre **GYIK-menüpontot vagy „További tudnivalók”** menüpontot, amelyekben máshová átirányító linkeket és egyszerű válaszokat közöl!



2.3. Gyakori hibák



2.3. Gyakori hibák

A közzététel előtt nézze át ezt az ellenőrző listát annak biztosítása érdekében, hogy elkerülje ezeket a leggyakoribb hibákat:

1. Szakzsargon és szakkifejezések használata

*A kérelmezőknek be kell nyújtaniuk a **CR-1A** formanyomtatványt, valamint be kell fizetniük az **előírt díjat** a meghatározott határidőn belül.”*

*„Építési engedély kérelmezéséhez nyújtson be **statikai terveket** és **talajvizsgálati eredményeket!**”*

2. Hosszú és terjengős mondatok

„A kérelmezési folyamat – többek között az összes előírt dokumentum benyújtásának és az alkalmazandó díjak megfizetésének – lezárulásakor a kérelmező elektronikus levélben vagy postai levélben értesítést kap a kérelméről és a követendő további lépésekről.”

3. Arra utaló jelek, hogy a tartalom az önkormányzatra, nem pedig az állampolgárra összpontosít

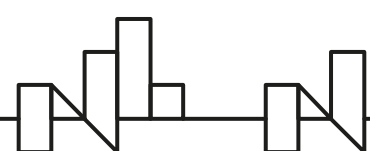
*„Mi” / „A szervezetünk” / „Az önkormányzat” / „... szervezeti egysége” **alanyként** történő használata.*

„Az önkormányzat kezdeményezései és elért eredményei az innováció iránti elköteleződését tanúsítják.”

4. Homályos utasítások vagy információk

„A kérelmezési folyamat teljesítéséhez az állampolgároknak a jogosultságukat igazoló dokumentumokat kell benyújtaniuk.”

„Az idősek klubjában rendszeresen változatos programokat szerveznek.”



2.3. Gyakori hibák

A leggyakoribb hibák gondolkodással és néhány szó megváltoztatásával könnyen kijavíthatók:

1. Egyszerű, közérthető nyelvezet használata

A kérelmezőknek a születéstől számított 2 héten belül be kell nyújtaniuk ezt a formanyomtatványt (link) és 3,60 eurót kell fizetniük.”

„Építési engedély kérelmezéséhez nyújtsa be az itt felsorolt összes dokumentumot!” (link megadása definíciókkal, magyarázatokkal, sablonnal)

2. Rövid, jól felépített és könnyen érthető mondatok

„1. Kérelmét a fent felsorolt lépések végrehajtásával töltse ki! (dokumentáció és fizetés) (linkek)

2. Ezután elektronikus vagy papíralapú levelet kap, amely megerősíti a kérelem jóváhagyását és kifejti a következő lépéseket.”

3. Arra utaló jelek, hogy a tartalom az állampolgárra, nem pedig az önkormányzatra összpontosít

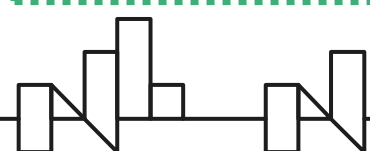
„Állampolgárok” / „Őn” / „... településen lakó személyek” alanyként történő használata, az ő jogaikra és kötelezettségeikre helyezett hangsúllyal.

„Az állampolgárok szabadon hozzáférhetnek...” / ... település lakói szintén hozzáférhetnek, de (... telefonszámon, e-mail címen)regisztrálniuk kell magukat.”

4. Egyértelmű utasítások vagy információk

„Kérelmének benyújtásakor szíveskedjen benyújtani a jogosultságát igazoló alábbi dokumentumokat: 1, 2, 3, ...”

Hetente három napon különböféle tevékenységeket (színház, kérés, kórus) szervezünk. Az időbeosztást itt (link) ellenőrizze!”



2.3. Gyakori hibák

A közzététel előtt nézze át ezt az ellenőrző listát annak biztosítása érdekében, hogy elkerülje ezeket a leggyakoribb hibákat:

5. Hiányzó kulcsfontosságú információk

„A részvételi költségvetés-tervezési javaslatokhoz tartozó regisztrációt 2023. június 5-ig kell benyújtani.”

„A **jogosult** állampolgárokat arra kérjük, hogy a juttatás iránti kérelmüket ezen a formanyomtatványon nyújtsák be.”

6. Egyértelmű és használható elemek hiánya (hogyan, mikor, hol, milyen dokumentumokkal stb. kell a kérelmet elkészíteni)

„Az állampolgárok 2023. május 1-jén szavazhatnak a részvételi költségvetésről.”

„Az újrahasznosítható hulladékok gyűjtésére hetente egyszer, a háztartási hulladék gyűjtésére pedig hetente kétszer kerül sor.”

7. Következetlen terminológia

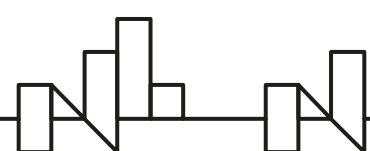
„Szemétgyűjtési ütemterv” / „Hulladék-elszállítási menetrend” stb.

„Általános iskolák” / „Elemi iskolák” stb.

8. Külső forrásra hivatkozás követendő link vagy egyértelmű elérési útvonal megadása nélkül

„A formanyomtatványt letöltheti a Belügyminisztérium honlapjáról.”

„A hulladék-elszállítási menetrend elérhető az önkormányzat honlapjának »Szolgáltatások« menüpontjában.”



2.3. Gyakori hibák

A leggyakoribb hibák gondolkodással és néhány szó megváltoztatásával könnyen kijavíthatók:

5. Minden szükséges információ megadásának biztosítása

„A részvételi költségvetésismertetése” / „Jogosultsági követelmények” / „A javaslatok benyújtásának *formátuma, dátuma, helye*” stb.

„A jogosult állampolgárok a juttatás iránti kérelmüket ezen a formanyomtatványon nyújthatják be. Jogosult állampolgárok: (*kritériumok felsorolása*).”

6. Egyértelmű és használható elemek (hogyan, mikor, hol, milyen dokumentumokkal stb. kell a kérelmet elkészíteni)

„Az állampolgárok 2023. május 31-én 8.00 és 19.00 között a *helyi hivatalukban* (lásd a [felsorolást](#)) szavazhatnak a részvételi költségvetésre.”

„Az újrahasznosítható hulladékok begyűjtésére *csütörtökön*, a háztartási hulladék gyűjtésére *hétfőn és pénteken* kerül sor (a [teljes időbeosztást lásd itt](#)).

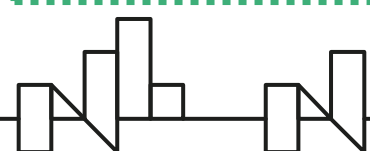
7. Következetes terminológia

A platform egészén *ugyanazon terminológia* használata, és adott esetben azon szavak *definiálása*, amelyek nehezen helyettesíthetők egyszerű szavakkal.

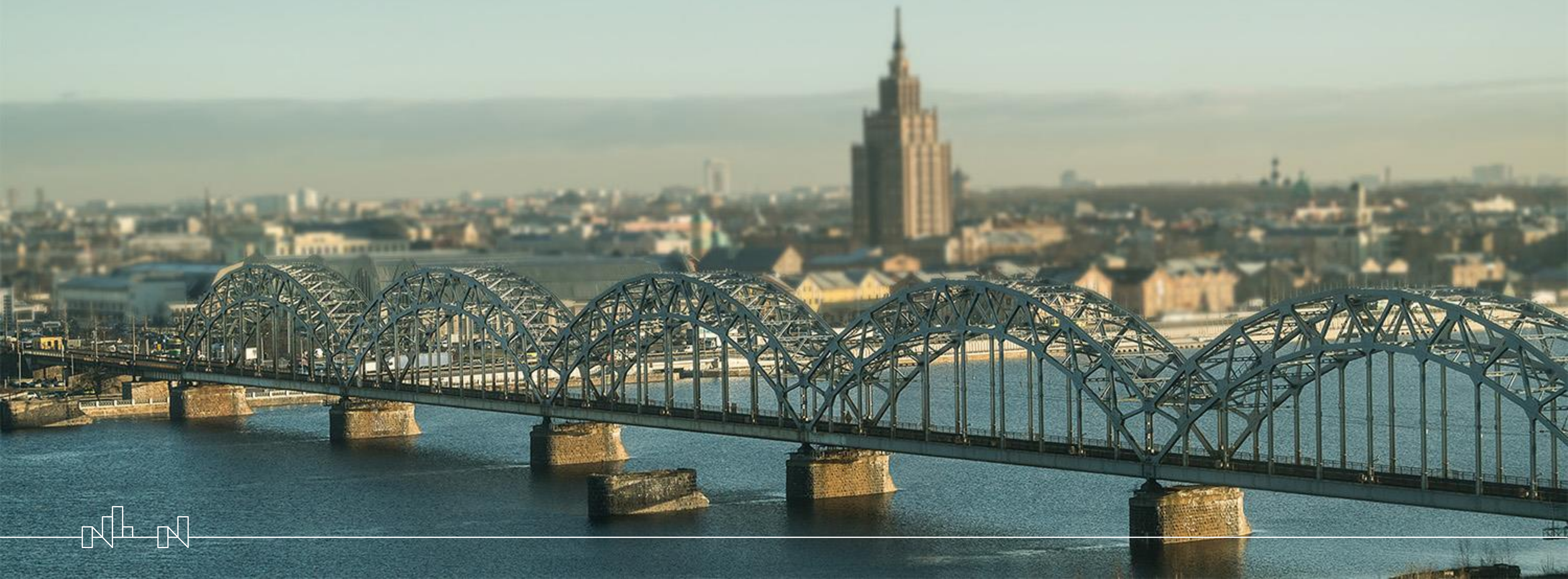
8. Külső forrásra hivatkozás követendő link vagy egyértelmű elérési útvonal megadásával

„A formanyomtatványt [itt](#) töltheti le.” (a Belügyminisztérium pontos oldalára átirányító link) (előnyben részesített lehetőség)

„A hulladék-elviteli ütemtervek megtekintéséhez lépjen az önkormányzat honlapján a > Szolgáltatások > [Hulladékkezelés](#) > [Ütemtervek](#) menüpontokra!”



2.4. Tippek és trükkök

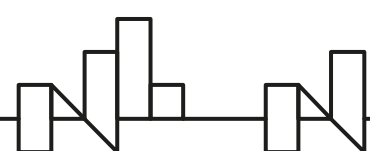


2.4. Tippek és trükkök

Az alábbi szakasz hasznos tippeket és trükköket mutat be részletesen, hogy a tartalmakat vonzóbbá, egyértelműbbé és könnyebben érthetővé lehessen tenni az állampolgárok számára

- Használjon kérdéseket!
- A rövid, aktív mondatokat részesítse előnyben!*
- Közvetlenül az állampolgárt szólítsa meg!*
- Legyen óvatos a betűszavakkal!
- Hozzon létre konkrét témákra vonatkozó GYIK-menüpontokat!
- Adjon meg beágyazott linkeket!
- Bekezdések tördelésével alakítsa ki a szerkezetet!
- Használja ki a felsorolási formátumokat!
- Használja okosan a formázási lehetőségeket!
- A helyes kapcsolattartási adatokat adja meg!
- Kapcsolódó témákon keresztül ajánljon fel böngészési lehetőségeket!
- Alakítsa ki a saját szabályait, tegye közkincsé és alkalmazza azokat!
- Építse be ezt az új eszközt a belső folyamataiba!

** A fent megadott tanácsok közül egyesek – a kultúrától és a tartalom nyelvétől függően – nem feltétlenül a legjobbak. Ezek a tanácsok angol nyelven készültek és azokat az angol nyelvhez adaptáltuk.*



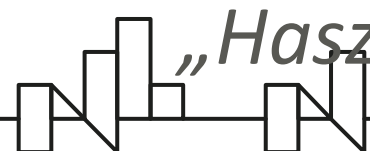
2.4. Tippek és trükkök

Használjon kérdéseket!



Kérdésekkel jól megszakítható a monotonitás, jól bevonható az olvasó és egyértelművé tehető a téma

- Egyes **szakaszok** címét **kérdésekkel** fogalmazza meg:
„Fogalommeghatározás”, „Jogosultság”, „Kérelmezés” helyett: „Mi ez?”, „Nekem szól-e?”, „Hogyan nyújtsam be a kérelmemet?” formában!
- A felhasználókkal való kapcsolat erősítése érdekében **a szövegen belül** használjon kérdéseket
„A kérelmezőknek ABCD engedélyt kell benyújtaniuk. Mi is az ABCD engedély? ... (kifejtés)
- **A feltételes mondatokat** helyettesítse kérdésekkel
„Ha nem ...-i lakos, felveheti a kapcsolatot ... -val/-vel” helyett: „Nem ...-i lakos? Felveheti a kapcsolatot ... -val/-vel.”
- **Kérje fel a felhasználókat** több keresésre vagy kérdések feltevésével kommunikáljon (különösen a külső linkek esetében)
„Szeretne többet tudni ABCD-ről? Keresse fel ... (link).”, „szeretne belépni az idősek klubjába? Írjon nekünk a következő e-mail címre: ...”
- Közvetlenül, egyértelmű kérdések megfogalmazásával kérdezze meg a felhasználókat **a visszajelzésük megszerzéséhez:**
„Hasznosnak találta ezt?”, „Megtalálta azt, amire szüksége volt?”



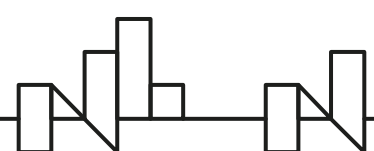
2.4. Tippek és trükkök

A rövid, aktív mondatokat részesítse előnyben!*



Minél rövidebbek és egyszerűbbek a mondatok, annál könnyebben megérthetők és memorizálhatók az információk

- Amikor hosszúnak érez egy mondatot, próbálja meg logikusan **több, rövidebb mondatra** tördelni!
*Például: „A kérelem benyújtása előtt gondoskodjon minden dokumentum benyújtásáról, amit megtehet elektronikus úton vagy személyesen, mivel a hiányos kérelmek késedelmet vagy elutasítást okozhatnak.” a következőképpen alakítható át:
„A kérelem benyújtása előtt gondoskodjon minden dokumentum benyújtásáról! A kérelem benyújtható elektronikus úton vagy személyesen. A hiányos kérelmek elutasíthatók vagy az intézésük elhalasztható.”*
- (Amennyiben az Ön nyelvén alkalmazandó) Kerülje a passzív formák használatát, **az aktív formákat részesítse előnyben!**
*Példa: „A kérelmeket az állampolgároknak május 31-ig kell benyújtaniuk” a következőképpen alakítható át:
„Az állampolgárok május 31-ig nyújthatnak be kérelmet.”*



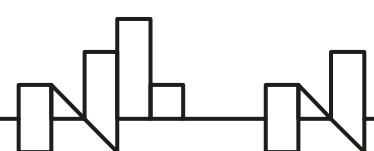
2.4. Tippek és trükkök

Közvetlenül az állampolgárt szólítsa meg!*



Úgy szólítsa meg az állampolgárt, mintha valós élethelyzetben beszélgetne vele – az olvasóra, ne az „állampolgárookra” koncentráljon!

- Amennyiben az Ön nyelvén alkalmazandó és kulturálisan elfogadható) Közvetlenül szólítsa meg az állampolgárt **az „Ön” névmás használatával!**
Példa: „Az állampolgárok ezen űrlap kitöltésével regisztrálhatnak” a következőképpen alakítható át: „Ezen űrlap kitöltésével regisztrálhat.”
- Hivatalos nyelv helyett használjon inkább **társalgási nyelvet:**
„Tájékoztatom, hogy kérelme feldolgozásának előfeltétele az előírt dokumentumok benyújtása.”
=> „Kérjük, nyújtsa be az előírt dokumentumokat, hogy gyorsan feldolgozhassuk a kérelmét.”
- Közzöljön **példákat és kedvező forгатókönyveket** még akkor is, ha nem kimerítő jellegűek:
„Az idősek klubja a lakói életkorához és kívánságaihoz igazodó, különféle inspiráló, illetve kreatív tevékenységeket szervez.”
=> „Az idősek klubja olyan tevékenységeket szervez, mint például színjátszó, sakkozó, kötögető vagy kórusdélutánok.”



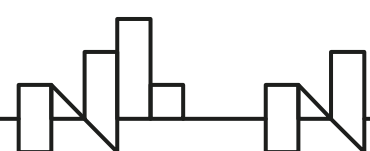
2.4. Tippek és trükkök

Legyen óvatos a betűszavakkal!



A betűszavak zavaróak lehetnek az állampolgárok számára, tehát használja azokat okosan!

- Amennyiben releváns, jelentőségteljes és nem túl hosszú, használja a betűszó **teljes megfelelőjét**:
„A Gyermekvédelmi Főosztály (GYVF)” kifejezőbb, mint önmagában a GYVF, és nem túl hosszú.
- Amikor egy fontos betűszó többször ismétlődik, győződjön meg arról, hogy **a teljes nevet szabályosan leírta**, hogy az olvasóknak ne kelljen visszatérniük az oldal tetejére ahhoz, hogy felidézzék, minek a megfelelője.
- Mivel a platform nem az Ön hivatalos honlapja, megelégedhet azzal, hogy **a lakosság körében általánosan használt kifejezéseket** használ:
*A „nyugdíjak kezelésére és kifizetésére létrehozott nemzeti tartalékalap” túlságosan hosszú lenne.
Az ebből alkotott „NYKKNTA” betűszót valószínűleg nem értenék.
Ha az állampolgárok általában „Nyugdíjalapnak” hívják, jobban meg fogják Önt érteni, ha Ön is így nevezi azt.*



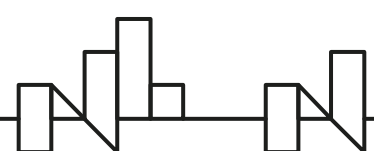
2.4. Tippek és trükkök

Hozzon létre konkrét témákra vonatkozó GYIK-menüpontokat!



Használjon több, témaspecifikus GYIK-menüpontot, hogy gyors válaszokat adjon a gyakran ismételt kérdésekre!

- Amikor rájön, hogy az állampolgárok gyakran feltesznek bizonyos kérdéseket (a platformon, telefonon vagy az önkormányzati hivatalban), kérdések–válaszok formájában ismételje meg azokat az állampolgárok számára, hogy könnyen megtalálják az információkat!
*„Mennyibe kerül az idősek klubja?
Az idősek klubjában a tagdíj havonta X EUR.”*
- Amikor úgy érzi, hogy két dolgot gyakran összetévesztenek, nyugodtan adjon magyarázatot kérdések–válaszok formájában:
*„Az építési engedély és az övezeti engedély ugyanaz-e?
Nem. Az építési engedély (link) ... Az övezeti engedély (link) viszont ...”*
- A gyakran ismételt kérdésekkel jól megválaszolhatók az önkormányzat felelősségi körébe nem tartozó kérdések is:
*“Hogyan hosszabbíthatom meg az útlevelemet?
Az útlevelekkel kapcsolatban további információkat a Belügyminisztérium honlapján talál.” (pontos link)*



2.4. Tippek és trükkök

Adjon meg beágyazott linkeket!



A beágyazott linkek segítségével a felhasználó sokkal könnyebben találja meg azokat az információkat, amelyekre szüksége van

- Nyugodtan adjon meg olyan tartalomra mutató linkeket, amelyet nem szívesen látna azon az oldalon, ahová ír: például egy törvény teljes szövege, amelyre egy cikk hivatkozik, igazán senkit sem érdekel, de a hozzáférési útját ennek ellenére meg kellene adni:
„Kérelmének jóváhagyásáról vagy elutasításáról 15 napon belül kap értesítést ([a 164.5. sz. törvény 3. cikke](#)).”
- Soha ne adjon meg linket annak beágyazása nélkül! Az URL-linkek hosszúak, nem arra utalnak, ahová vezetnek, és meglehetősen zavaróak és demotiválóak az olvasó számára.
„További információkat itt talál: <http://ministry-of-interior/services/passports.gov>” → „További információkat [a Belügyminisztérium honlapján](#) talál. (Link) / További információkat [itt](#) (link) talál.”
- Tartalom közzététele előtt alaposan tesztelje a linkeket annak biztosítása érdekében, hogy megfelelően működjenek és a tervezett rendeltetési helyre vezessenek – a törött vagy helytelen linkek csalódást okozhatnak a felhasználóknak és akadályozhatják az értékes információkhoz való hozzáférésüket!



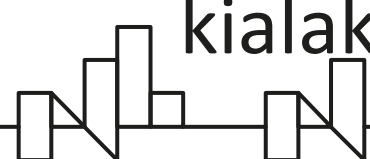
2.4. Tippek és trükkök

Bekezdések tördelésével alakítsa ki a szerkezetet!




A tartalom rövid bekezdésekben történő elkülönítésével hozzon létre üres helyet és teremtsen meg a kényelmes olvasás lehetőségét!

- Rövidítse le a bekezdéseket és minden kulcsfontosságú üzenethez használjon új bekezdést – az olvasónak minden bekezdés esetében képesnek kell lennie egy kulcsfontosságú üzenet meghatározására!
Például az adott szolgáltatásra, a helyére, az igénybevételének módjára, az árára vonatkozó információk soha ne szerepeljenek ugyanabban a bekezdésben!
- Hozzon létre új bekezdéseket a folyamatok szakaszokra vagy lépéssorozatokra bontásához!
Például a dokumentumoknak a kérelem benyújtása céljából történő összegyűjtése, magának a kérelemnek a benyújtása, a jóváhagyásáról/elutasításáról szóló értesítés és a folyamat végére eljutás egy folyamat 4 lépéssorozata (4 bekezdés) lehet.
- Használja a szakaszok létrehozására szolgáló funkciót ahhoz, hogy címet adjon az egyes részeknek vagy bekezdéseknek, és a felépítésüket tegye könnyen követhetővé!
- Semmi esetre se próbáljon a lehető legtöbb tartalmat beilleszteni kis helyre! Épp ellenkezőleg, az üres hely kényelmet biztosít, az olvasást pedig könnyebbé és motiválóbbá teszi. Győződjön meg arról, hogy hagy elég helyet ahhoz, hogy üres helyet tudjon kialakítani!

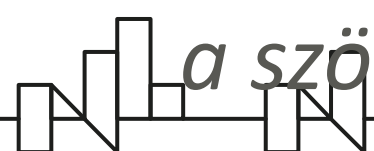


2.4. Tippek és trükkök

Használja ki a felsorolási formátumokat!

 **A felsorolási formátumok strukturáltabbá teszik a szöveget, és lehetővé teszik, hogy az információkat lépésekre vagy feladatokra tagolja**

- Használjon alpontokat a nem sorba rendezett felsorolásokhoz: segítenek a felhasználóknak abban, hogy az összetett információkat könnyen emészthető darabokra bontsák, így azok könnyebben áttekinthetővé és hozzáférhetőbbé válnak az olvasók számára:
például ellenőrző listák, a kulcsfontosságú információk összefoglalása, különböző lehetőségek vagy helyzetek összehasonlítása vagy szembeállítása stb.
- Használjon számozott formátumokat olyan felsorolásokhoz, amelyeket egy bizonyos sorrendben kell olvasni:
például lépésről-lépésre követendő utasítások, folyamatleírások stb.
- Ne vigye túlzásba a felsorolások használatát, azok maradjanak tömörek: rá kell irányítaniuk a figyelmet arra, amit a felhasználónak látnia kell – a túl hosszú vagy túl sok felsorolásnak nem lesz ilyen hatása!
Ne használjon felsorolásokat az érvek, a szolgáltatás előnyeinek stb. részletezésére” Tartsa meg a felsorolások és a szöveg észszerű arányát (legalább 2/3 a szöveg aránya).



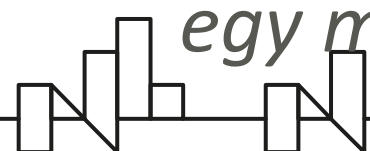
2.4. Tippek és trükkök

Használja okosan a formázási lehetőségeket!



A formázási lehetőségek megfelelő használat esetén olvashatóbbá és egyértelműbbé tehetik a szöveget, de nem megfelelő használat esetén összezavarhatják az olvasót. Gondolja át!

- Használjon formázási lehetőségeket, például félkövér vagy dőlt szedést, hogy kiemelje a legfontosabb információkat, amelyeket az olvasónak meg kell jegyeznie!
*„Kérjük, hozza magával **személyazonosító igazolványát** és **lakcímét igazoló iratát** (villanyszámla vagy internetszámla, lakbér átvételi elismervénye stb.).”*
- Használja a formázást takarékosan: ne éljen vissza a formázási lehetőségekkel, és tartózkodjon a betűszín, a betűméret vagy a betűtípus megváltoztatásától!
*(Rossz példa:) „Kérjük, hozza magával személyazonosító igazolványát és a lakcímét igazoló iratot kérelmének **véglegesítéséhez!**”*
- A következetesség kulcsfontosságú: a téma és amennyiben lehetséges, a platform egészén ugyanazt a megközelítést és formázási szabályokat alkalmazza!
Például dönthet úgy, hogy az aláhúzást csak olyan szavak vagy szócsoportok esetében használja, amelyek egy külső linkre vagy egy másik szakaszra/témára irányítanak át.



2.4. Tippek és trükkök

A helyes kapcsolattartási adatokat adja meg!

Csökkentse az átirányítási igényeket és javítsa a kommunikációt pontos kapcsolattartási adatokkal!

- Amikor csak lehetséges, adjon meg kapcsolattartási adatokat, hogy az állampolgárok további információkat kérhessenek, és ne szorítkozzon az oldal alján található „Kapcsolat” részre, hanem kérést fogalmazzon meg az állampolgárok számára, hogy megszólítsa őket!

„További információkra van szüksége? Küldjön nekünk e-mailt a következő címre: ...@...” / „A kérelem benyújtásához kérjük, küldje el nekünk a kitöltött kérelem-formanyomtatványt a következő címre: ...@...”

- Győződjön meg arról, hogy a legmegfelelőbb kapcsolattartási adatokat adja meg, hogy a kérelmek közvetlenül az illetékes hivatalba érkezenek, és Önnek ne kelljen átirányítania az állampolgári kérelmeket és esetleg ne veszítse el azokat vagy ne kelljen beütemeznie a folyamatba

„A szolgáltatás igényléséhez küldjön e-mailt a következő címre: housing@municipality.com (kerülje az info@municipality.com és az egyéb általános e-mail címeket vagy telefonszámokat).”

- Gondoskodjon annak rendszeres ellenőrzéséről, hogy a megadott kapcsolattartási adatok még mindig érvényesek és nem változtak!



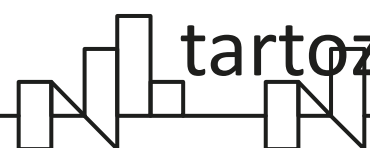
2.4. Tippek és trükkök

Kapcsolódó témákon keresztül ajánljon fel böngészési lehetőségeket!



A kapcsolódó témák javítják a felhasználói élményt és a böngészést, és más témákat is népszerűsítenek.

- Határozza meg a tartalmilag kapcsolódó témákat, és ösztönözze a felhasználókat további témák könnyed felfedezésére!
Tárgyalt téma: „Nyári gyermeküdültető központ”. Kapcsolódó témák: „Iskolabusz-útvonalak és iskolabusszal kapcsolatos információk” / „Iskolai bútorok vásárlására nyújtott támogatás” / „Önkormányzati ifjúsági tanács”. → Az erre az oldalra eljutó felhasználóknak valószínűleg vannak gyermekeik.
- Koncentráljon az utazásra: az aktuális témát felkereső felhasználó mi iránt érdeklődhet még? Ne a szervezeti felépítésére koncentráljon, vagy próbáljon meg ugyanazon szervezeti egység felelősségi körébe tartozó egyéb témákat népszerűsíteni!
Tárgyalt téma: „Nyári gyermeküdültető központ”. NEM KAPCSOLÓDÓ témák: „Idősek klubja” / „Gyermek örökbefogadása” / „Fogyatékosokkal élők foglalkoztatási támogatása”. → Még abban az esetben is, ha esetleg ugyanaz a szervezeti egység felel az összes fenti tevékenységért, az ide eljutó felhasználóknak valószínűleg vannak gyermekeik és valószínűleg gyermekgondozási támogatást keresnek.
- Csak azt népszerűsítse, aminek felhasználói szempontból van értelme! Jobb, ha nem szerepeltet semmit, mint az, ha irreleváns dolgot tüntet fel. Ha a kapcsolódó témákhoz nincs menüpont (például azért, mert nem az önkormányzat felelősségi körébe tartoznak), nyugodtan illesszen be egy GYIK-menüpontot is!



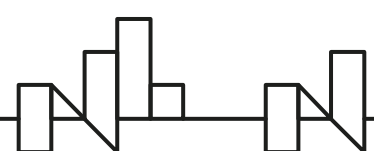
2.4. Tippek és trükkök

Alakítsa ki a saját szabályait, tegye közkinccsé és alkalmazza azokat!



Az, hogy mennyire sikeres az állampolgárok tájékoztatásában, attól függ, hogy képes-e következetesen szervezni és teljesíteni.

- Ön és munkatársai önkormányzatként hatáskörrel rendelkeznek az önszerveződésre – használják ki ezt a hatáskört, és határozzák meg saját szabályaikat!
Példák: Ki írja ezt a tartalmat? Mikor? Hogyan kell felépíteni a tartalmat? Milyen formázási szabályok alkalmazásával? Hogyan kell beépíteni az állampolgároktól kapott visszajelzést (amelyet általában nem a tartalmat író személy kap meg)? Hogyan kell biztosítani, hogy a tartalom naprakész legyen?
- A szabályok csak akkor hasznosak és az alkalmazásuk csak akkor következetes, ha azokat a lehető legnagyobb számú emberrel megosztjuk.
Tájékoztasson minden alkalmazottat a platformról, tegye egyértelművé és könnyen követhetővé a tartalomfeltöltés és a visszajelzések beépítésének folyamatát, és hagyjon lehetőséget más alkalmazottaknak is a részvételre! Győződjön meg arról is, hogy a folyamat minden résztvevője képzésben részesül!
- Mivel ez egy olyan platform, amely több szervezeti egységet érint, szüksége lesz olyan személyekre, akik felügyelik a platformot és beszélnek minden szervezeti egységgel annak érdekében, hogy biztosítsák a megállapított szabályok betartását, több tartalom bevitelére ösztönözzék őket, felkérjenek másokat a kapott visszajelzések megosztására stb. Ez nem fog szervesen megtörténni: jelölje ki a felelős személyeket!
Ismét a következetesség a legfontosabb. Ha van valaki, aki uralja az összetűzéseket, az a formai és a tartalmi következetesség fenntartásában is segít.



2.4. Tippek és trükkök

Építse be ezt az új eszközt a belső folyamataiba!

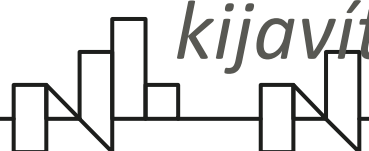
 **Az állampolgárok tájékoztatására szolgáló platform nem légtüres térben jön létre, hanem meglévő folyamatok keretében.**

- Az állampolgárok tájékoztatására szolgáló platform kapcsolódik az Ön mindennapi tevékenységeihez, az állampolgároktól kapott visszajelzésekhez, a jogszabályok és a helyzetek megváltozásához, valamint a folyamatok módosításához. Ez tehát egy változó eszköz Sikerének egyik legfontosabb tényezője, hogy naprakész, releváns és hatékony maradjon. Ehhez be kell építeni a meglévő folyamatokba.

Minden önkormányzatnál lennie kell például egy egyszerű „tartalomtérképnek”: ily módon a változások bekövetkezésekor könnyen rá lehet mutatni arra, hogy mely témák és menüpontok igényelnek módosítást, és azért ki a felelős.

- Az állampolgárok tájékoztatására szolgáló platformmal kapcsolatban létrehozott folyamatoknak a már meglévő folyamatokkal is összeegyeztethetőnek kell lenniük, és nagyobb hatékonyságot, nem pedig késedelmeket, bonyolultságot és áttekinthetlenséget kell eredményezniük.

Ha például a Kommunikációs Osztály az egyetlen osztály, amely a szervezeten kívül közleményeket tehet közzé, de nem sokat tud magáról a részletes témáról, alakítson ki egy egyszerű, közös fogalmazási folyamatot, amelyben például a „műszaki” osztály (Lakhatási Osztály) veszi át a kezdeményezést és megszövegezi az első változatot, a Kommunikációs Osztály pedig kijavítja, validálja és közzéteszi a végleges változatot a platformon!



3. Gyakorlás

1. Feleletválasztós kérdések
2. Gyakorlati helyzet



3.1. Feleletválasztós kérdések



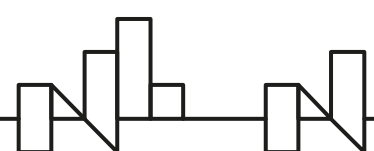
3.1. (Feleletválasztós kérdések (1 vagy 2 lehetséges válasz))

1. kérdés: Az alábbi elvek közül melyiket kell alkalmazni az állampolgárok tájékoztatására szolgáló platformon létrehozott tartalmakhoz?

- Használjon szakterminológiát a szaktudás bizonyításához!
- Társalgási nyelven szólítsa meg az állampolgárt!
- Használjon hosszú, részletes mondatokat az összes információ közlésének biztosításához!
- Csak fontos információt közöljön, és ne taglalja a kevésbé fontos szempontokat, vagy hagyja azokat a végére!

2. kérdés: Mire kell helyezni az elsődleges hangsúlyt a platformmal kapcsolatos tájékoztatáskor?

- Az állampolgárok felhatalmazása az általuk igényelt szolgáltatásokhoz és információkhoz, és azok megértése
- Az önkormányzat eredményeinek kiemelése és munkájának népszerűsítése
- Az önkormányzat által nyújtott összes szolgáltatás egy helyen történő bemutatása
- Az állampolgárok számára annak megkönnyítése és felgyorsítása, hogy pontos információt szerezzenek egy adott témáról



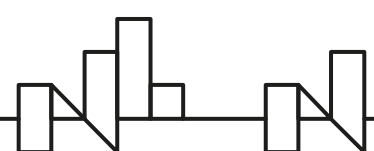
3.1. (Feleletválasztós kérdések (1 vagy 2 lehetséges válasz))

3. kérdés: Az alábbiak közül melyik példa szemlélteti a legjobban az állampolgároknak szánt hasznos utasítást?

- „Kérelmének benyújtásához töltse ki a gyermektámogatást formanyomtatványt és küldje el a következő címre: ...@municipality.com!”
- Kérelmének benyújtásához töltse ki [ezt a formanyomtatványt \(link\)](#) és küldje el a következő címre: ...@municipality.com!”
- „Kérelmének elektronikus úton történő benyújtását követően 15 napon belül visszaigazoló e-mailt kap.”
- „Kérelmének benyújtásához töltse ki [ezt a formanyomtatványt](#) (győződjön meg a „helyi lakos” bejelöléséről) és küldje el lakhatási osztályunknak!”

4. kérdés: Mikor kell betűszavakat használni?

- Mindig, az információk észszerűsítése és helytakarékosság céljából.
- Csak akkor, amikor a betűszavakat ismerő, konkrét célközönséget szólít meg.
- Takarékosan, egyértelmű magyarázatok közlése mellett.
- Soha, mivel a betűszavak zavaróak az állampolgárok számára.



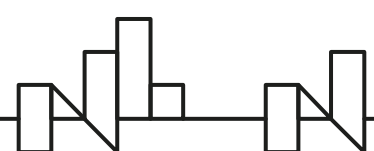
3.1. (Feleletválasztós kérdések (1 vagy 2 lehetséges válasz))

5. kérdés: Hogyan teheti a platformon közölt tartalmat vonzóbbá és személyre szabottabbá tenni az állampolgárok számára?

- Az állampolgárok közvetlen megszólításával, közérthető nyelvezet használatával.
- Hivatalos hangnem és nyelv használatával, a szakszerűség megőrzése érdekében.
- Az önkormányzati tevékenységek szakmai szempontjaira és folyamataira helyezett hangsúllyal.
- Az állampolgárt szolgáló operatív szempontokra és lépésekre helyezett hangsúllyal.

6. kérdés: Milyen célt szolgál a tartalomban a bekezdések tördelésének használata?

- A struktúra kialakítását, valamint a tartalom logikai sorrendbe és kulcsfontosságú üzenetekbe rendezését.
- Azt, hogy kénytelenek legyünk csak a legfontosabb információkra koncentrálni, és a tartalmakat fontossági sorrendbe tegyük.
- A szöveg annak érdekében történő felosztását, hogy úgy gyarapítsuk a tartalmat, hogy ne untassuk a felhasználót.
- A szöveg látványosabbá tételét és könnyebben olvashatóságát a felhasználó számára.



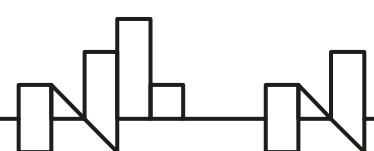
3.1. (Feleletválasztós kérdések (1 vagy 2 lehetséges válasz))

7. kérdés: Mikor használjon alpontokba szedett listákat?

- Amikor valami mellett vagy ellen szóló érveket sorol fel.
- Amikor egy folyamatot lépésről lépésre részletez.
- Amikor olyan dokumentumokat vagy feltételeket sorol fel, amelyek ahhoz szükségesek, hogy valami igaz vagy lehetséges legyen.
- Általános szabályként akkor, amikor új elképzelést vagy üzenetet fogalmaz meg.

8. kérdés: Kik írjanak tartalmakat az állampolgárok tájékoztatására szolgáló platformon?

- Azok, akik ezt a feladatot kapták az önkormányzattól.
- A Kommunikációs Osztály.
- A témában/cikkben ismertetett szolgáltatásért felelős osztály.
- Az önkormányzatnak a Competence projektért felelős projektvezetője.



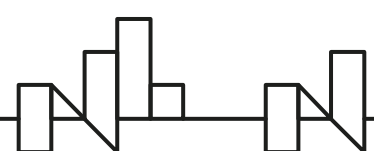
3.1. (Feleletválasztós kérdések (1 vagy 2 lehetséges válasz))

9. kérdés: Az alábbi témák közül melyik kapcsolódhat építési engedélyeket ismertető oldalhoz, és melyiket kell ilyen oldal alján feltüntetni?

- „Ingatlanadó”.
- „Nyári gyermeküdültető központ”.
- „Szociális lakások bérlői által fizetendő bérleti díj”.
- Egyik sem.

10. kérdés: Miért használjon formázási lehetőségeket (félkövér, dőlt, betűtípus és -színek stb.)?

- A szöveg monotonitásának megszakítása érdekében.
- A kulcsfontosságú információk kiemelése érdekében.
- A szerkezet és a logika egyértelműbbé tétele érdekében.
- Az állampolgári visszajelzések szorgalmazása érdekében.



3.2. Gyakorlati helyzet



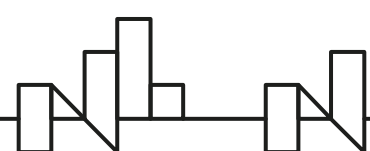
3.2. Gyakorlati helyzet

Gyakorlat – Nyári gyermeküdültető központ

1. **Figyelmesen olvassa el** az adott önkormányzat nyári gyermeküdültető központjával kapcsolatos **platformtémára** vonatkozó, alábbi „rossz példát”!
2. **Állapítsa meg a hibákat!**
3. **Hasonlítsa össze a főbb hibák listájával** (nem kimerítő jellegű, nézzen meg többet)!
4. **Javasoljon saját változatot** a „Nyári gyermeküdültető központ” témára!
5. **Hasonlítsa össze a javasolt javítással!** Ez a változat nem feltétlenül „a legjobb” és valószínűleg tovább tökéletesíthető. Esetleg más változatok is helyesek lehetnek.



Úgy érezheti, hogy könnyű és nyilvánvaló. Ne feledje, hogy az Ön elé kerülő hibák **tényleges projektpartnerek honlapjáról származnak!** Az, hogy ne kövessük el ugyanazokat a hibákat, szükségessé teszi, hogy figyelmesen átgondoljuk a közölt tartalmat és megkérdőjelezzük a korábbi tájékoztatási módszerünket.



3.2. Gyakorlati helyzet

A következő példában állapítsa meg a hibákat és javasoljon tökéletesített változatot!

Nyári gyermeküdültető központ

Az önkormányzat gyermekjóléti szolgáltatásokkal foglalkozó osztálya 2003 óta büszkélkedik a nyári gyermeküdültető központ működtetésével. A központ a létrehozása óta izgalmas példát szolgáltat arra, hogy **az önkormányzat céltudatos és elkötelezett** a fiatalabb állampolgárai iránt.

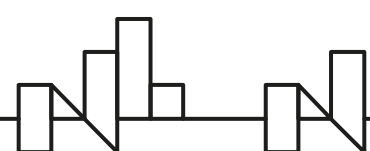
Néhány előzmény

A nyári gyermeküdültető központot 2003-ban alapította A. polgármester. Valaki. Eredetileg **ideiglenes központként** jött létre, hogy a gyermekek valamilyen módon egy vagy több napra kiszakadjanak a várost abban az évben sújtó földrengés következményeiből. A sikeres első év után az önkormányzat úgy döntött, hogy állandósítja.

Azóta a központ 2008-ban átköltözött jelenlegi helyére és háromszorosára növelte kapacitását, minden nyáron több mint 90 gyermeket fogad és 12 teljes munkaidős egyenértéket foglalkoztat. A központ 2019-ben elnyerte a megye „Legjobb önkormányzati kezdeményezés” díját. A központ 2022-ben egy 63 m² területű botanikus kerttel bővült, hogy ettől az évtől kezdve használják a gyerekek.

Ma

A központ a közigazgatási eljárásról szóló törvénykönyv 63-1. sz. törvénye szerinti oktatási-nevelési intézmény, amely a közigazgatásról szóló 1981. évi törvény 9. cikke szerinti közszolgáltatási intézményként jóváhagyást szerzett. Rekreatív és különféle foglalkoztató tevékenységeket kínál 5–15 éves gyermekek számára.



3.2. Gyakorlati helyzet

A következő példában állapítsa meg a hibákat és javasoljon tökéletesített változatot!

Nyári gyermeküdültető központ

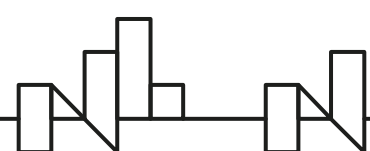
Az önkormányzat területéről és az azon kívülről érkező gyermekekre eltérő jogosultsági szabályok vonatkoznak. Az önkormányzat területéről érkező gyermekeknek például semmit sem kell fizetniük a központnál szervezett tevékenységekért, és minimális összegű hozzájárulást kell fizetniük a központ által szervezett kirándulásokért, valamint az ebédért (ha a szülei igénybe akarják venni az ebéd lehetőségét), míg az önkormányzat területén kívülről érkező gyermekekre **más feltételek vonatkoznak**.

Részletek

1. **H-P – 8:00-16:00 – 2023. július 1-jétől 2023. augusztus 30-ig.**
2. A gyerekek jöhetnek **egész napra** vagy fél napra.
3. Main Street, 39.
4. **A MySummi alkalmazásban kell regisztrálni előző nap 18:00 óráig.**

Az ebédért felelős bizottság

Az ebéd lehetőségét választó szülők gyermekei számára biztosított ebéd menüjéről az ebédért felelős bizottság szavaz, amelyben a szülők képviselik magukat. Bármelyik szülő részt vehet ebben a bizottságban. Ami a személyzetet illeti, általában 7 szakember és négy önkéntes dolgozik a központnál.



3.2. Gyakorlati helyzet

A következő példában állapítsa meg a hibákat és javasoljon tökéletesített változatot!

Nyári gyermeküdültető központ

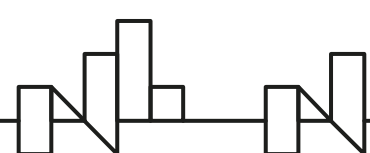
Regisztráció

- A település lakosai számára:
- Az RC1 formanyomtatvány megtalálható az önkormányzat honlapján a „Szolgáltatások” menüpontban (=> „Gyermekek”).
- Az RC1 formanyomtatvány tanácsolt megfelelő kitöltését követően azt e-mailben kell elküldeni a nyári gyermeküdültető központnak vagy személyesen kell eljuttatni az önkormányzat gyermekjóléti szolgáltatásokkal foglalkozó osztályára. 15 nap elteltével a gyermekjóléti szolgáltatásokkal foglalkozó osztály felveszi a kapcsolatot a családokkal, hogy hivatalosan értesítse őket az elfogadásról vagy az elutasításról, valamint a nyári gyermeküdültető központtal kapcsolatos fontos részletekről.

Célkitűzések

A központ célkitűzései a következők:

- Az interperszonális kapcsolatok megkönnyítése és ösztönzése, többek között más gyermekekkel és a pedagógusokkal.
- A gyermekek kreativitásának, önállóságának és tudatosságának fokozása.
- Olyan ellátási feltételek biztosítása, amelyek tiszteletben tartják a gyermekek identitását, integritását és méltóságát.
- A gyermekek fizikai és szellemi kapacitása megőrzésének vagy javításának lehetővé tétele.
- A gyermekek társasági életben való részvételének ösztönzése – a személyzet döntésétől függően – a központban szervezett manuális-művészeti és pedagógiai foglalkozások formájában.
- A gyermekek és a családjuk elégedettségének, valamint igényeik és kívánságaik alakulásának rendszeres nyomon követése.



3.2. Gyakorlati helyzet

A következő példában állapítsa meg a hibákat és javasoljon tökéletesített változatot!

Nyári gyermeküdültető központ

Egyebek

A fogyatékossgal élő gyermekek – az igényeiktől függően – általában szintén bekapcsolódhatnak a nyári központ foglalkozásaiba. A családok a foglalkozások reggel 8 órai kezdete után hagyhatják ott a gyermekeket, illetve a foglalkozások délután 4 órai vége előtt mehetnek értük, ha szükséges, de **ezt határozottan nem javasoljuk**. Amennyiben feliratkoznak a **MySummi alkalmazásban**, a gyermekek annyi napra jöhetnek, amennyire akarnak.

További tudnivalók

Ha többet szeretnének tudni a nyári gyermeküdültető központról, az állampolgárok felkereshetik honlapunkat (lásd: „Kapcsolat”) és megtekinthetik a tavaly összeállított videónkat (https://www.youtube.com/watch?v=yKFZGM_487o&ab_channel=summercentre.municipality/).

Kapcsolat

Internet: www.municipality.com/home
info@municipality.org

12 34 56 78 90

Gyermekjóléti szolgáltatásokkal foglalkozó osztály (városháza)

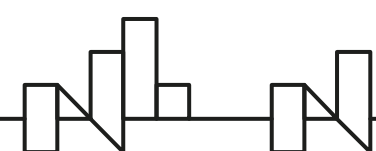
Kapcsolódó témák

Idősek klubja

Hulladékgyűjtés

Szociális
lakhatás

Örökbefogadás



3.2. Gyakorlati helyzet

Főbb hibák (nem kimerítő felsorolás!)

Az önkormányzat gyermekjóléti szolgáltatásokkal foglalkozó osztálya 2003 óta büszkélkedik a nyári gyermeküdültető központ működtetésével. A központ a létrehozása óta izgalmas példát szolgáltat arra, hogy az önkormányzat céltudatos és elkötelezett a fiatalabb állampolgárai iránt.

Néhány előzmény

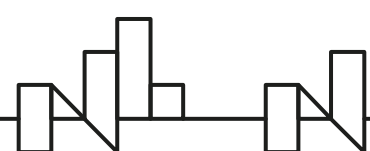
A nyári gyermeküdültető központot 2003-ban alapította A. polgármester. Valaki. Eredetileg ideiglenes központként jött létre, hogy a gyermekek valamilyen módon egy vagy több napra kiszakadjanak a várost abban az évben sújtó földrengés következményeiből. A sikeres első év után az önkormányzat úgy döntött, hogy állandósítja.

Azóta a központ 2008-ban átköltözött jelenlegi helyére és háromszorosára növelte kapacitását, minden nyáron több mint 90 gyermeket fogad és 12 teljes munkaidős egyenértéket foglalkoztat. A központ 2019-ben elnyerte a megye „Legjobb önkormányzati kezdeményezés” díját. A központ 2022-ben egy 63 m² területű botanikus kerttel bővült, hogy ettől az évtől kezdve használják a gyerekek.

Ma

A központ a közigazgatási eljárásról szóló törvénykönyv 963-1. sz. törvénye szerinti oktatási-nevelési intézmény, amely a közigazgatásról szóló 1981. évi törvény 9. cikke szerinti közszolgáltatási intézményként jóváhagyást szerzett. Különböző rekreációs és foglalkoztató tevékenységeket kínál 5–15 éves gyermekek számára.

- Az osztályra, illetve az egész önkormányzatra helyezett hangsúly
- Az önkormányzat megbízatására, illetve arra helyezett hangsúly, hogy az állampolgároknak mit kell tudniuk
- Az önkormányzat népszerűsítése, illetve az állampolgárok tájékoztatása
- Felesleges információk, illetve hasznos és használható információk
- Következetlen terminológia („gyerekek”/”gyermekek”)
- Megközelítés: mit változtat meg az állampolgár számára?
- Betűszó használata (a „teljes munkaidős egyenérték” (FTE)) szakzsargon, és a többség számára nem érthető
- Felesleges információk, illetve hasznos és használható információk
- Bonyolult illetve egyszerű, társalgási nyelv
- Homályos fogalmak, illetve konkrét példák
- A jogi keretre, illetve a tudnivalókra helyezett hangsúly



3.2. Gyakorlati helyzet

Főbb hibák (nem kimerítő felsorolás!)

Az önkormányzat területéről és az azon kívülről érkező gyermekekre eltérő jogosultsági szabályok vonatkoznak. Az önkormányzat területéről érkező gyermekeknek például semmit sem kell fizetniük a központnál szervezett tevékenységekért, és minimális összegű hozzájárulást kell fizetniük a központ által szervezett kirándulásokért, valamint az ebédért (ha a szülei igénybe akarják venni az ebéd lehetőségét), míg az önkormányzat területén kívülről érkező gyermekekre **más feltételek vonatkoznak**.

Részletek

1. **H-P – 8:00-16:00 – 2023. július 1-jétől 2023. augusztus 30-ig.**
2. A gyerekek jöhetnek **egész napra** vagy fél napra.
3. Main Street, 39.
4. **A MySummi alkalmazásban kell regisztrálni előző nap 18:00 óráig.**

Az ebédért felelős bizottság

Az ebéd lehetőségét választó szülők gyermekei számára biztosított ebéd menüjéről az ebédért felelős bizottság szavaz, amelyben a szülők képviseltetik magukat. **Bármelyik szülő részt vehet ebben a bizottságban.** **Ami a személyzetet illeti, általában 7 szakember és négy önkéntes** dolgozik a központnál.

- **Az 5 kulcskérdés és módszer közül több hiányzik** (pl. a nem helyi lakosoknak felszámított ár, a tevékenységek ára, a személyzet, a biztonság stb.)
- **Nem egyértelmű felépítés:** ez még mindig a „Ma” alatt van? Ha igen, miért? Külön szakasz-e? Miért van itt?
- **Hosszú mondat,** illetve rövid mondat
- **Az alpontok nem megfelelő használata:** miért szerepel számozott lista?
- **Nem megfelelő formázás:** nem egyértelmű, hogy mi van kiemelve és miért, túl sok formázás alkalmazása
- **Nem egyértelmű részletek** (a nyitvatartás idejéről)
- **Szakzsargon:** Mi az a MySummi alkalmazás?
- **Használhatatlan, illetve nem vethető be** a szülők felkérése (hogyan vehetnek részt a bizottságban)
- **A legfontosabb üzenet el van rejtve:** a személyzet tagjainak kiléte, száma itt el van rejtve, pedig fontos
- **A bekezdés-szakasztörés hiányzik** (személyzet)
- **Következetlenség** (7 és négy)

3.2. Gyakorlati helyzet

Főbb hibák (nem kimerítő felsorolás!)

Regisztráció

- A település lakosai számára:
- Az **RC1 formanyomtatványmegtalálható** az önkormányzat honlapján a „**Szolgáltatások**” menüpontban (=> „Gyermekek”).
- Az RC1 formanyomtatvány **tanácsolt megfelelő kitöltését** követően azt e-mailben kell elküldeni a nyári központnak vagy személyesen kell eljuttatni az önkormányzat gyermekjóléti szolgáltatásokkal foglalkozó osztályára. 15 nap elteltével a **gyermekjóléti szolgáltatásokkal foglalkozó osztály** felveszi a kapcsolatot a családokkal, hogy **hivatalosan értesítse őket az elfogadásról vagy az elutasításról**, valamint a **nyári gyermeküdültető központtal** kapcsolatos fontos részletekről.

Célkitűzések

A központ célkitűzései a következők:

- Az interperszonális kapcsolatok megkönnyítése és ösztönzése, többek között más gyermekekkel és a pedagógusokkal.
- A gyermekek kreativitásának, önállóságának és tudatosságának **fokozása**.
- Olyan ellátási feltételek biztosítása, amelyek tiszteletben tartják a gyermekek identitását, integritását és méltóságát.
- A gyermekek fizikai és szellemi kapacitása megőrzésének vagy javításának lehetővé tétele.
- A gyermekek társasági életben való részvételének ösztönzése – a személyzet döntésétől függően – **központban szervezett manuális-művészeti és pedagógiai foglalkozások formájában**.
- A gyermekek és a családjuk elégedettségének, valamint igényeik és kívánságaik alakulásának rendszeres **nyomon követése**.

- **Az alpontok nem megfelelő használata** (számozás hiánya, azon személy feltüntetése, akire korlátozódik stb.)
 - **Pontatlan átirányítás** más honlapra
 - Elfelejtette a **folyamat** egyes részeit (letöltés, a GYSZO helye) és nem könnyíti meg a néhány kattintással elvégezni
 - A **betűszavak** nem megfelelő használata (nehezen érthető)
 - Passzív mondatok
-
- **Nem megfelelő felbontás**: egyes mondatok célokat, más mondatok eszközöket vagy funkciókat közölnek, nem illenek össze úgy, hogy értelmet nyernének
 - A **következetesség** az igeidők tekintetében nem teljesül
 - **Megközelítés**: egyébként miért van szükség erre a részre? Az állampolgároknak tudniuk kell ezt?
 - **Bonyolult**, illetve egyszerű nyelv
 - **Homályos fogalmak** (tevékenységek), illetve konkrét példák

3.2. Gyakorlati helyzet

Főbb hibák (nem kimerítő felsorolás!)

Egyebek

A fogyatékossgal élő gyermekek – az igényeiktől függően – általában szintén bekapcsolódhatnak a nyári központ foglalkozásaiba. A családok a foglalkozások reggel 8 órai kezdete után hagyhatják ott a gyermekeket, illetve a foglalkozások délután 4 órai vége előtt mehetnek értük, ha szükséges, de **ezt határozottan nem javasoljuk**. Amennyiben feliratkoznak a **MySummi alkalmazásban**, a gyermekek annyi napra jöhetnek, amennyire akarnak.

További tudnivalók

Ha az állampolgárok többet szeretnének tudni a **nyári gyermeküdültető központról**, felkereshetik honlapunkat (lásd: „**Kapcsolat**”) és megtekinthetik a tavaly összeállított **videónkat**

(https://www.youtube.com/watch?v=yKFZGM_487o&ab_channel=summertime.municipality/).

Kapcsolat

Internet: www.municipality.com/home

info@municipality.org

12 34 56 78 90

Gyermekjóléti szolgáltatásokkal foglalkozó osztály (városháza)

Kapcsolódó témák

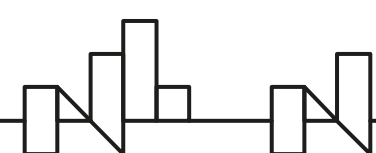
Idősek klubja

Szociális lakhatás

Örökbefogadás

Hulladékgyűjtés

- **Az ismerethiány figyelmen kívül hagyása:** Az „Egyebek” menüpont használata GYIK-menüpontként, de minden információ egyetlen nagyobb szövegbe tömörítése, amely nehezen olvasható vagy érthető, és amelyben nehéz rátalálni az információkra anélkül, hogy mindent elolvassánk
- **Lekezelő hangnem**
- „Mi”, nem pedig „családok” használata: **hivatalos, távolságtartó, felülről lefelé irányuló és önkormányzat-orientált**
- **Pontatlan átirányítás** (meg kell nézni a kapcsolattartással kapcsolatos menüpontot a honlapra mutató link megtalálásához)
- **Teljes link**, illetve beágyazott link
- **Betűszavak** nem megfelelő **használata**
- **Pontatlan átirányítás:** a honlap linkje az önkormányzat kezdőlapjára irányít át, egyáltalán nem kapcsolódik a nyári gyermeküdültető központhoz
- **Pontatlan kapcsolattartási adatok:** a megadott kapcsolat az info@municipality, egyáltalán nem kapcsolódik a nyári gyermeküdültető központhoz
- **Pontatlan cím:** hol található a nyári gyermeküdültető központ?
- **Nem kapcsolódó** „kapcsolódó témák”



3.2. Gyakorlati helyzet

Javasolt helyesbítés – Hasonlítsa össze saját változatával és találjon javítási módokat!

Nyári gyermeküdültető központ

Szórakoztató és vonzó nyári programot keres gyermekének? Regisztrálja a **nyári gyermeküdültető központba!**

Mi az?

A nyári gyermeküdültető központ egy olyan hely, ahol a gyermekek emlékezetes nyarat töltenek, amely tele van mókával, oktatási tevékenységekkel, és új barátságok kialakítására adódó lehetőségekkel. A gyermekek részt vehetnek **sport- és művészeti foglalkozásokon**, különféle témákra (robotika, filmkészítés, vízmegőrzés stb.) vonatkozó **oktatási workshopokon**, és **ebédet** kapnak.

Jogosultság

Minden, a településen lakó **5– 15 év közötti** gyermekek járhat a nyári gyermeküdültető központba.

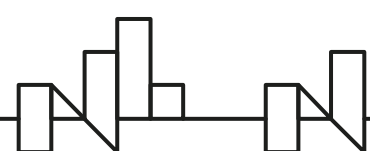
Érdekli a nyári gyermeküdültető központ iránt, de nem a település lakosa? Vegye fel velünk a kapcsolatot a summercentre@municipality.org címen!

Nyitvatartási periódus és idő

A központ **2023. július 1. és 2023. augusztus 30.** között tart nyitva. Hétfőtől péntekig, **8:00 és 16:00 óra** között tart nyitva.

A gyermekeket egész napra vagy akár fél napra (8:00–16:00 óra vagy 13:00–16:00 óra között) fogadjuk.

A családokat csupán arra kérjük, hogy egy **mobiltelefonos alkalmazás** segítségével az előző napon 18:00 óráig **regisztrálják** gyermeküket a következő napra (részleteket a regisztráció után közlünk).



3.2. Gyakorlati helyzet

Javasolt helyesbítés – Hasonlítsa össze saját változatával és találjon javítási módokat!

Költségek

- A település **lakosai** számára:
 - A központ tevékenységeiben való részvétel a település lakosai számára teljesen ingyenes.
 - A családoktól azonban 1,80 euró hozzájárulást kérnek a központ által biztosított ebédre.
 - Két egynapos kirándulásra (a Nemzeti Múzeumba és az Aquaparkba) szintén kérnek hozzájárulást a családoktól (mindegyik egynapos kirándulásra 10 és 20 euró közötti összeget, a pontos összeget az egynapos kirándulások előtt két héttel közlik).
- **Nem helyi lakosok** esetében:
 - A nem a településen lakó családok gyermekeit szintén örömmel fogadjuk, a családjuk helyzetétől függően. A központ tevékenységeiben való részvételükért – a család anyagi forrásaitól függően – esetlegesen hozzájárulást kell fizetniük. További információkért vegye fel a kapcsolatot a summercentre@municipality.org címen!

Ebédeltetés

A központba egész napra érkező gyermekek ebédszünetben (12:00-13:00 óra között) **hazamehetnek a családjukhoz**, vagy a központ ebédlőjében fogyaszthatják el **a központ által biztosított ebédet**.

A központ által biztosított ebéd menüjéről a séfből, a pedagógiai szakemberekből, önkormányzati tisztviselőkből és szülőkből álló **bizottság** dönt. A regisztrációt követően a részt vevő gyermekek szülei számára lehetőséget biztosítunk a bizottságban való részvételre.



3.2. Gyakorlati helyzet

Javasolt helyesbítés – Hasonlítsa össze saját változatával és találjon javítási módokat!

A központ elhelyezkedése

A központ a Main Street, 39. szám alatt található.

Hogyan zajlik a regisztráció?

→ **Nem** a település lakosa? Vegye fel velünk a kapcsolatot a summercentre@municipality.org címen!

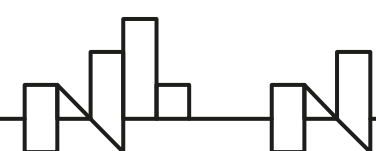
→ A település lakosa? Kövesse az alábbi lépéseket:

1. Töltse le a **hozzájáruló nyilatkozat formanyomtatványát** [erről a linkről](#) (papíralapon is elérhető a városházán)!
2. Töltse ki a hozzájáruló nyilatkozat formanyomtatványát!
3. Küldjön e-mailt a summercentre@municipality.org címre, mellékelve a hozzájáruló nyilatkozat formanyomtatványát és gyermekének személyazonosító okmányát! Ezeket a dokumentumokat elhozhatja a városházára, az önkormányzat gyermekjóléti szolgáltatásokkal foglalkozó osztályára is.
4. A regisztrációjának benyújtását követő 15 napon belül jóváhagyásról szóló értesítést és a központtal kapcsolatos fontos információkat fog kapni (a mobiltelefonos regisztrációs alkalmazáson keresztül stb.). Ettől kezdve gyermeke regisztráltnak minősül.

Felelős személyzet

Hét szakképzett és képesítés-igazolással rendelkező szakember (köztük két pszichológus és egy ápoló) dolgozik a központban minden nap.

Őket 4–5 olyan fiatal önkéntes segíti, aki a bizonyítványa megszerzéséért tanul.



3.2. Gyakorlati helyzet

Javasolt helyesbítés – Hasonlítsa össze saját változatával és találjon javítási módokat!

GYAKRAN ISMÉTELT KÉRDÉSEK

Milyen tevékenységek szerepelnek a kínálatban?

A központ kínálatában szereplő tevékenységek nemcsak szórakoztatóak, hanem a tanulást, a csapatmunkát, a kreativitást és a személyes növekedést is előmozdítják. Több sportágat (futball, kosárlabda, tollaslabda stb.) és művészeti ágat (színház, kórus, festészet stb.), valamint tematikus workshopot (vízmegőrzés, a közösségi média tudatos használata, állampolgári ismeretek oktatása stb.) foglalnak magukban.

Fogyatékossgal élő gyermekem is részt vehet?

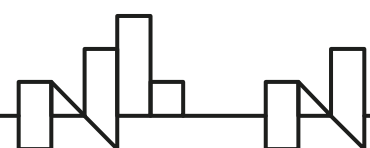
Létesítményeinket úgy alakítottuk ki, hogy fogyatékossgal élő gyermek fogadására alkalmasak legyenek. Személyzetünk ilyen téren is képzett, és tevékenységeink kellően rugalmasak ahhoz, hogy igazodjanak a legtöbb fogyatékossgához. További részletekért keressen minket a summercentre@municipality.org címen!

Leadhatom-e a gyermekemet a nyitási idő után (pl. 10:30-kor), illetve elhozhatom-e a zárás előtt (pl. 15:00 órakor)?

Igen. Azt szeretnénk, ha a gyermekek lehetőleg ugyanabban az időpontban érkeznének, hogy integrálódhassanak, és minden gyermek részt vehessen a tevékenységeken. Megpróbálunk azonban a lehető legjobban alkalmazkodni a családok időbeosztásához.

Részt vehet-e a gyermekek a programnak csak egy részén?

Igen. Ahogyan fent szerepelt (a „[Nyitvatartási periódus és idő](#)” című szakaszban), a gyermekek – a családjuk kívánságától függően – jöhetnek egyetlen napra vagy minden napra. A családokat csupán arra kérjük, hogy egy mobiltelefonos alkalmazás segítségével regisztrálják gyermeküket a következő napra.



3.2. Gyakorlati helyzet

Javasolt helyesbítés – Hasonlítsa össze saját változatával és találjon javítási módokat!

További tudnivalók

Ha szeretne többet megtudni, keresse fel honlapunkat (www.summercentre.com) vagy tekintse meg a 2022-es nyári központ működése alatt készített [videót](#)!

További kérdései merültek fel?

Vegye fel velünk a kapcsolatot e-mailben (summercentre@municipality.org), telefonon (12 34 56 78 90) vagy személyesen az önkormányzat gyermekjóléti szolgáltatásokkal foglalkozó orszályán a városházán!

Kapcsolódó témák

Önkormányzati általános iskola

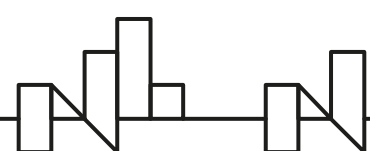
Önkormányzati ifjúsági tanács

Gyermekek váro

Iskolabusz-útvonalak és iskolabusszal kapcsolatos információk

Pénzügyi segítség iskolai készletek beszerzéséhez

Gyermekevédelem



Szerzők:

Thibault Rabussier, Åpenhet AS
Lena Geving, Åpenhet AS
Yasser Lahbib, Åpenhet AS
Simon Melizan, Åpenhet AS

Lektorálta:

Uj Anikó, Business Coach Kft.
Forgách Géza Business Coach Kft.

A szerkesztés lezárva:

2023. július

Szakfordítást készítette:

Országos Fordító és Fordításhitelesítő Iroda Zrt.

A képzési anyag tartalmáért a szerzők, valamint a szakmai támogatást nyújtó és a lektorálást végző szakemberek a felelősek.

A képzési anyag a COMPETENCE című projekt keretében, nemzetközi partnerségi együttműködés keretében készült.



åpenhet



A COMPETENCE projekt Izland, Liechtenstein és Norvégia támogatásával valósult meg az Európai Gazdasági Térség és a Norvégia Regionális Együttműködési Alapon (EEA and Norway Grants Fund for Regional Cooperation) keresztül.

