

Mestské zastupiteľstvo v PEZINKU

Dňa: 24.06.2021

bod: 18

18. Vyhodnotenie plnenia koncepcie komunikačnej stratégie za rok 2020 a úlohy na rok 2021

PREDKLADÁ: Mgr. Nina Bednáriková, vedúca referátu komunikácie
SPRACOVAL: Mgr. Nina Bednáriková, vedúca referátu komunikácie
Mgr. Veronika Škultéty, referent komunikácie a protokolu
Ing. arch. Igor Hianik, primátor mesta Pezinok

UZNESENIE MsZ č. 1/2020

Mestské zastupiteľstvo v Pezinku, v zmysle ustanovenia § 11 ods. 4 a § 18f ods. 1 písm. b) zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov

berie na vedomie

Vyhodnotenie plnenia koncepcie komunikačnej stratégie za rok 2020 a úlohy na rok 2021 v znení predloženého materiálu

(a) bez pripomienok

(b) s týmito pripomienkami:

Dôvodová správa:

Komunikácia s občanmi je pre samosprávu mimoriadne dôležitá. Prostredníctvom komunikácie mesto informuje o svojej činnosti, o svojich zámeroch, plánoch i výsledkoch, získava spätnú väzbu, názory i nápady od občanov. Buduje sa tak spoločná zodpovednosť za rozvoj mesta a dôvera občanov k samospráve a naopak. Komunikácia je základom korektného vzťahu medzi občanmi a mestom.

Mesto Pezinok využíva niekoľko komunikačných kanálov:

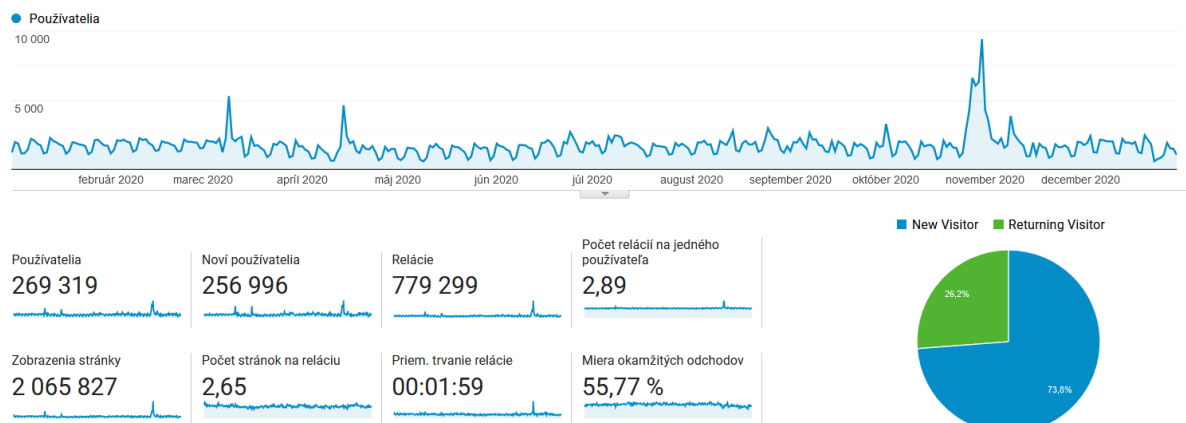
- Web stránka mesta - www.pezinok.sk
- Facebook mesta - <https://www.facebook.com/mestopk/>
- Mestská televízia TV Pezinok – www.tvpezinok.sk
- Mestské noviny Pezinčan
<http://pezincan.pezinok.sk/index.php?yggid=articles&cat=2021-05>
- Aplikácia Odkaz pre starostu - <https://www.odkazprestarostu.sk/pezinok>

WEBOVÁ STRÁNKA MESTA

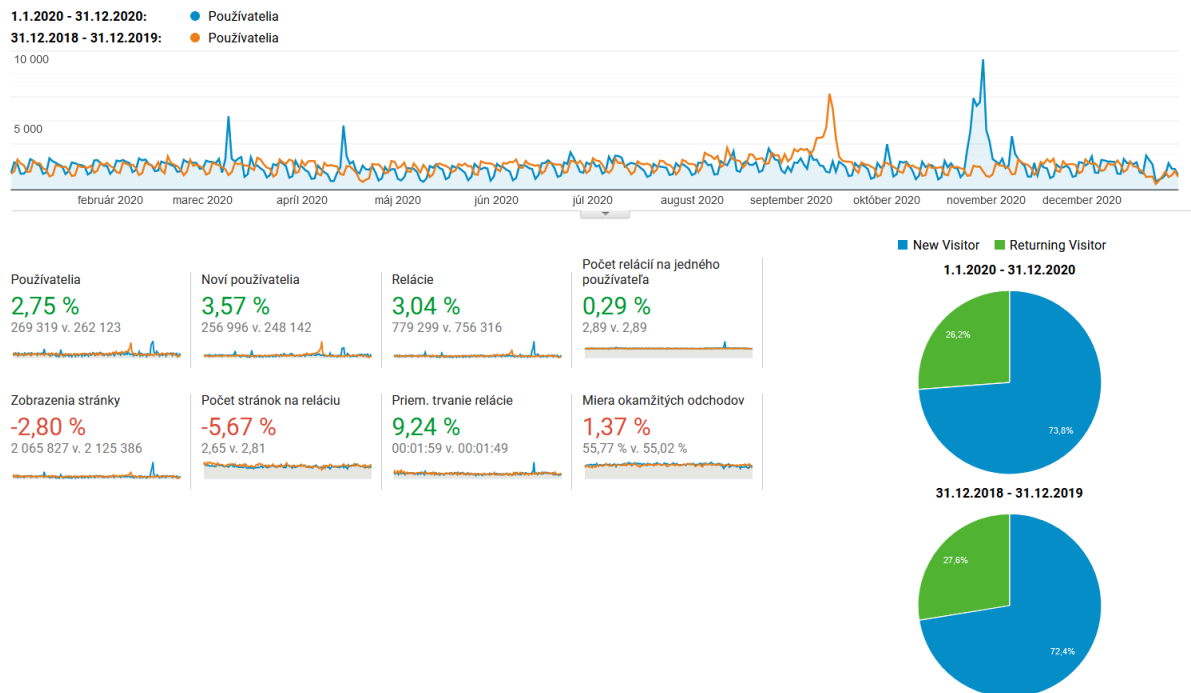
Webová stránka mesta Pezinok www.pezinok.sk má svoj opodstatnený význam. Poskytuje dôležité informácie a kontakty cez hlavnú navigáciu stránky na jednotlivé oddelenia nielen Mestského úradu v Pezinku, Mestského zastupiteľstva v Pezinku, Mestskej polície Pezinok, ale aj ostatných inštitúcií v meste (kultúrne, športové a iné). Na webe mesta sú k dispozícii taktiež eGovernment služby (zverejnené zmluvy, objednávky, faktúry), elektronické služby prostredníctvom jednotlivých elektronických formulárov, informácie o verejnom obstarávaní, predaj/prenájom majetku mesta, elektronická úradná tabuľa, žiadosti a tlačivá a mnoho iných dôležitých informácií. V časti Aktuálne informácie sú na dennej báze zverejňované informácie z aktuálneho diania v meste.

Za rok 2020 bola celková návštevnosť stránky www.pezinok.sk podľa merania Google Analytics 779 299 návštev, o 3% vyššia ako v roku 2019 (756 316 návštev). Najviac návštev sme zaznamenali v sobotu 31.10.2020 (9400 relácií), kedy sa v meste konalo prvé plošné testovanie na ochorenie COVID-19.

Návštevnosť stránky www.pezinok.sk v roku 2020



Vývoj návštevnosti stránky za rok 2020 v porovnaní s rokom 2019



Z hľadiska typu zariadenia, z ktorého prebiehalo prezeranie webu, aj v roku 2020 narastal počet návštev webovej stránky mesta prostredníctvom mobilných zariadení. V minulom roku tvorilo z celkovej návštevnosti webu 62% návštev z inteligentných telefónov, tzv. smartfónov (podiel návštevnosti webu mesta cez smartfóny bol v roku 2019 56%, v 2018 50% a v roku 2017 45%). Návštevy z tabletu tvoria 3% (v roku 2019 4%, v roku 2018 to bolo 5%, v roku 2017 6%). Zvyšný podiel návštevníkov tvorili užívatelia klasických stolových počítačov (PC), ktorí v roku 2020 predstavovali 35% návštev na stránke (v roku 2019 to bolo 40 %, v roku 2018 taktiež 40 %, v roku 2017 49%). Najviac používanými prehliadačmi sú Google – Chrome (48%), Apple – Safari (27%), Microsoft – Internet Explorer (3%), Mozilla – Firefox (6%), zvyšných 16% návštev boli návštevy z iných prehliadačov.

FACEBOOK STRÁNKA MESTA PEZINOK

Stránka mesta na sociálnej sieti Facebook – <https://www.facebook.com/mestopk/>, ktorá bola zriadená v máji roku 2019, slúži ako informačný kanál zameraný hlavne na propagáciu podujatí v meste, zverejňovanie pozvánok na jednotlivé udalosti, základných alebo urgentných oznamov týkajúcich sa samotného diania a života v meste. Redaktori FB stránky mesta podľa typu komunikačnej aktivity volia, ktoré aktivity a podujatia neorganizované mestom sa budú na stránke zdieľať alebo propagovať – vždy pritom ide o podujatia spolupracujúcich verejných inštitúcií v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta alebo kraja, resp. aktivity či podujatia s nekomerčným cieľom.

FB stránka mesta má jasne definované pravidlá, ktoré sú zverejnené na FB stránke. Tieto pravidlá nepovoľujú zverejňovanie komerčných oznamov a komentárov, ako aj komerčnú inzerciu či politickú reklamu. Z uvedeného dôvodu si mesto v prípade týchto typov komentárov vyhradzuje takéto príspevky vymazať aj bez predchádzajúceho upozornenia. To isté platí aj pre nenávisťné prejavy, vulgarizmy, šikanovanie akéhokoľvek druhu. Nie sú tolerované ani ponižujúce komentáre o veciach, ako sú rasa, náboženstvo, kultúra, sexuálna orientácia. Aj

v tomto prípade administrátori a redaktori stránky mesta majú na základe pravidiel právo takúto nevhodnú komunikáciu okamžite bez predchádzajúceho upozornenia vymazať.

Počet sledovateľov stránky počas roka 2020 neustále stúpal. K 1.1.2020 mala stránka 6647 sledovateľov, k 30.12.2020 sme zaznamenali 7866 sledovateľov, čo je nárast o 1219 sledovateľov za rok. Najviac návštev sme zaznamenali v sobotu 31.10.2020 (5000 pozretí), kedy sa v meste konalo prvé plošné testovanie na ochorenie COVID-19.

V rámci facebookovej stránky (prostredníctvom aplikácie Messenger) bolo za rok 2020 prijatých a vybavených 117 správ zo strany sledovateľov, resp. občanov. Išlo o otázky, dotazy, pripomienky, ktoré boli riešené v spolupráci s pracovníkmi jednotlivých oddelení Mestského úradu Pezinok. Rovnako boli vybavované aj otázky v komentároch pod jednotlivými príspevkami.

MESTSKÉ NOVINY PEZINČAN

Mestské noviny Pezinčan vydáva mesto Pezinok, Mestský úrad, Radničné námestie 7, 902 14 Pezinok. Sú distribuované do každej domácnosti v meste. Noviny sú komunikačným prostriedkom vychádzajúcim v náklade 10 400 ks v rozsahu 12 strán s možnosťou až do 16 strán. Pezinčan je mesačník určený pre obyvateľov mesta Pezinok. Noviny v pravidelných rubrikách prinášajú aktuality z činnosti volených orgánov, mestského úradu, príspevkových organizácií, ako aj zo spoločenského, kultúrneho, športového a ďalšieho diania v meste a jeho mestských častí. Súčasťou obsahu je aj spoločenská rubrika a priestor na uverejnenie inzercie. Je tiež kronikou udalostí v meste.

Online verzia Pezinčana je k dispozícii na webe mesta – podstránka novín Pezinčan. Podstránka obsahuje archív jednotlivých čísiel v danom roku, harmonogram vydávania Pezinčana, cenník inzercie, informácie o novinách, redakcii, štatúte a redakčnej rade novín.

Minulý rok bolo vydaných 12 samostatných čísiel, vypracovaný štatút mestských novín Pezinčan, ktorý bol schválený uznesením MsZ č.1-89/2020 zo dňa 24.09.2020 a zriadená Redakčná rada, ktorej súčasťou sú Elena Králiková, Eliška Fričovská a Ľudovít Slimák (schválené na MsZ, uznesenie MsZ č.1-150/2020 zo dňa 26.11. 2020).

MESTSKÁ TELEVÍZA – TV PEZINOK

Komunikačný proces prebieha aj cez lokálne médiá, akým je TV PEZINOK. TV PEZINOK zastáva pozíciu významného prvku na mediálnom trhu nielen v našom meste, ale i v regióne už od roku 1998, kedy začala vysielat'. Vysokou mierou prispieva k vyššej informovanosti obyvateľov k rozvoju mesta a regiónu. O kvalite práce svedčia aj úspechy samotnej televízie, ktorá sa už dlhé roky za sebou umiestňuje na popredných miestach súťaži Spolku lokálnych televíznych staníc LOToS WORKSHOP.

Hlavnými reláciami sú *Týždeň* (spravodajská relácia) a *Téma* (rozhovory so zaujímavými hosťami). Veľkú sledovanosť majú aj nezostrihané záznamy zo zasadnutí Mestského zastupiteľstva v Pezinku. Taktiež sa televízia venuje i dokumentárnej tvorbe zameranej na históriu a významné osobnosti mesta. Okrem toho súčasťou programovej štruktúry sú aj relácie ako *Týždeň pred rokmi* (návrat k zaujímavým udalostiam konkrétneho týždňa minulých rokov),

Radi poradíme (rady z oblastí cestovného ruchu, varenia, zdravia, motorizmu...), *PK NET* (profily osobností Pezinka, Okénko Pezinčiny), *TELEnoviny* (video textové vysielanie medzi obrazovými reláciami). Počas obdobia protipandemických opatrení pripravovala TV Pezinok pre veriacich reláciu Duchovné slovo. Zároveň prinášala inštruktážne videá k antigénovému testovaniu a k prevencii ochorenia COVID-19.

TV PEZINOK ponúka spravodajstvo aj na denne aktualizovanej web stránke www.tvpezinok.sk a facebookovej stránke televízie. V sekcii archív je umiestnená relácia Týždeň, ktorá mapuje dianie v meste a okolí. TV Pezinok vysiela:

- prostredníctvom digitálneho terestriálneho vysielania DVB-T na kanáli 41, Pezinok, Modra, Slovenský Grob, Chorvátsky Grob, Šenkvice, Viničné a ďalšie oblasti v okolí Pezinka, cca. 30 tis. potenciálnych divákov,
- v káblových rozvodoch UPC v Pezinku (analog),
- prostredníctvom káblového operátora SWAN.

APLIKÁCIA ODKAZ PRE STAROSTU

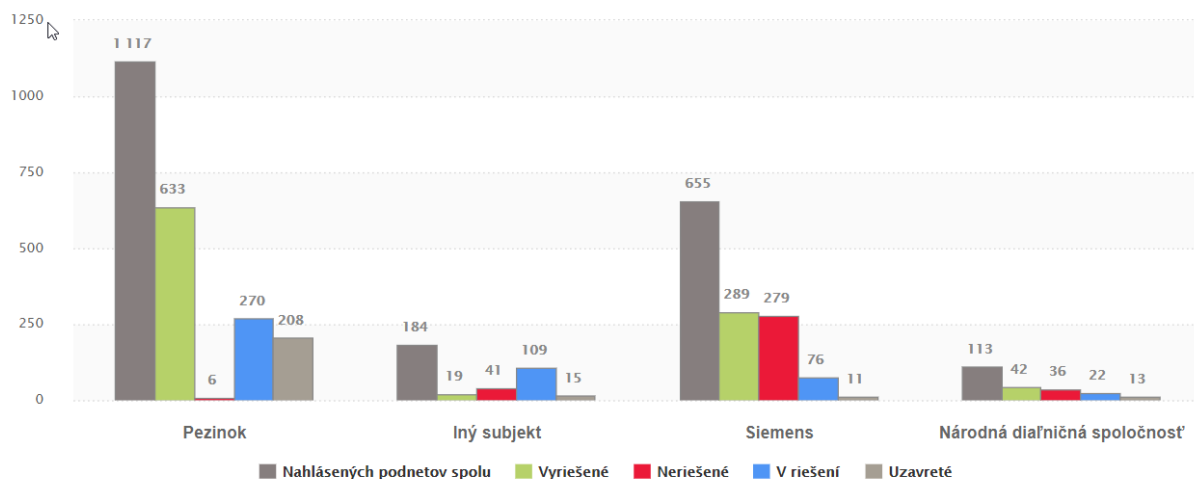
Mesto Pezinok používa na nahlasovanie podnetov od obyvateľov portál aplikáciu *Odkaz pre starostu*. Táto mobilná aplikácia je k dispozícii pre občanov od januára 2019. V súčasnosti Mesto Pezinok využíva PRO verziu tejto aplikácie.

Cieľom *Odkazu pre starostu* je prispieť ku skvalitneniu miestnych samospráv a ich pozitívnejšiemu vnímaniu občanmi, a to vďaka posilnenej komunikácii z oboch strán. Čím pružnejšie a aktívnejšie samospráva reaguje, tým viac podnetov od občanov pribúda a portál sa stáva živým. Raz ročne bývajú oceňované najlepšie samosprávy, ktoré riešili podnety od občanov, ako aj tie, ktoré s nimi najlepšie komunikovali. Je to zároveň motivácia aj pre mesto byť aktívny v riešení daných podnetov a byť ocenený.

Aplikácia *Odkazprestarostu.sk* slúži na hlásenie problémov z rôznych kategórií – cesty a chodníky, verejné služby, verejný poriadok, zeleň a životné prostredie, dopravné značenie, mestský mobiliár, automobily a iné. Tieto kategórie sú ešte rozdelené na ďalšie podkategórie, z ktorých si občan pri zadávaní nového podnetu môže vybrať. Podnet sa musí viazať ku konkrétnej lokalite, preto pri nahlasovaní vyžadujeme zaznačenie na mape, fotografiu (alebo video záznam). Aplikácia nemá slúžiť na nahlasovanie urgentných problémov alebo podnetov, ktorých riešenie je len v kompetencii polície – aj napriek tomu občania využívajú aplikáciu aj na nahlasovanie podnetov pre mestskú políciu (MsP), ale keďže zo strany MsP máme promptné reakcie, zatiaľ sa mesto venuje aj riešeniu týchto podnetov. Nahlásiť podnet je možné prostredníctvom webovej stránky portálu <https://www.odkazprestarostu.sk/pezinok/pridat-podnet> alebo priamo z mobilu cez mobilnú aplikáciu <https://www.odkazprestarostu.sk/app>. Podnety, pre ktoré je portál určený, spadajú do nasledujúcich kategórií:

Počet nahlásených podnetov v Pezinku a počet podnetov podľa stavu riešenia od roku 2020

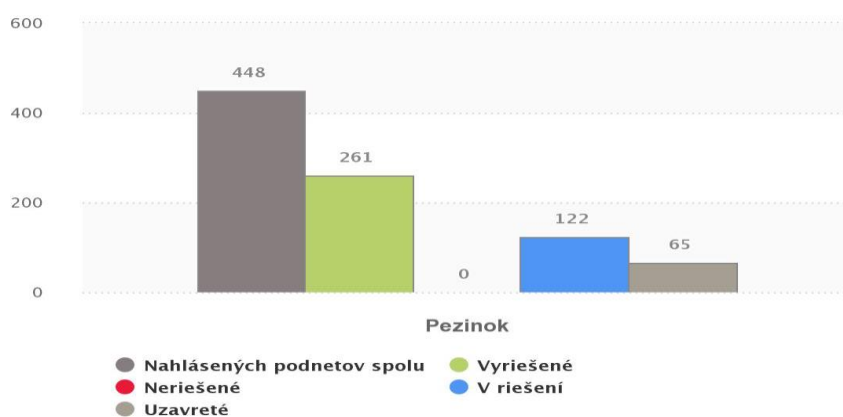
Počet nahlásených podnetov a počet podnetov podľa stavu riešenia



Zdroj: <https://www.odkazprestarostu.sk/pezinok/statistiky>

Počet nahlásených podnetov v Pezinku a počet podnetov podľa stavu riešenia v roku 2020

Počet nahlásených podnetov a počet podnetov podľa stavu riešenia

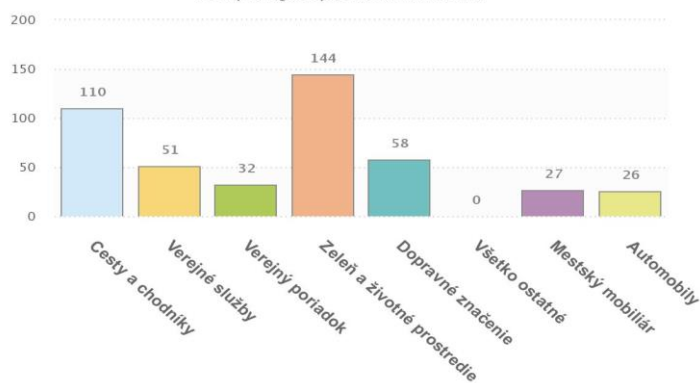


Zdroj: <https://www.odkazprestarostu.sk/pezinok>

Počet prijatých podnetov podľa kategórie v roku 2020

Počet prijatých podnetov podľa kategórie

Všetky kategórie podľa aktuálneho filtra



Zdroj: <https://www.odkazprestarostu.sk/pezinok>

OSTATNÉ NÁSTROJE KOMUNIKÁCIE

Okrem mestských médií a aplikácie Odkaz pre starostu komunikuje mesto aj prostredníctvom ďalších komunikačných prostriedkov, ale i osobných stretnutí s občanmi.

- katalóg elektronických služieb na <https://esluzby.pezinok.sk/>
- telefonická a e-mailová komunikácia s občanmi
- Citylights – úradné a informačné tabule a výlepové plochy, kde sú umiestnené informácie od úradných oznamov až po konanie rôznych kultúrno-spoločensko-športových podujatí.
- Využívanie komunikačného toku prostredníctvom tlačových agentúr, tlačných regionálnych, resp. slovenských periodík a médií
- Osobné stretnutia počas úradných hodín MsÚ na jednotlivých oddeleniach
- Konania verejných zhromaždení s občanmi mesta ku konkrétnym problémom a riešeniam v danej veci, resp. problematike
- Práca v jednotlivých Komisiách pri MsZ

ÚLOHY NA ROK 2021

Hlavným cieľom je pravidelné informovanie občanov o činnosti mestského úradu, mestského zastupiteľstva, mestskej rady či jednotlivých komisií pri MsZ, resp. o strategických zámeroch mesta (nových VZN, pripravovaných projektoch, investíciách, podujatiach a ďalších aktivitách konajúcich sa v meste).

- Zlepšovanie komunikácie medzi všetkými tromi zložkami – samotný Mestský úrad v Pezinku, poslanci Mestského zastupiteľstva v Pezinku a občania
- Zvýšenie počtu verejných stretnutí vedenia mesta s občanmi na rôzne témy (parkovacia politika, zeleň, doprava, cesty a iné)
- Aktívne riešenie rôznych pripomienok, návrhov a postrehov od občanov mesta, resp. aj od samotných poslancov MsZ a MsR alebo členov odborných Komisií pri MsZ,
- Získavanie spätnej väzby aj pomocou dotazníkových ankiet a prieskumov
- Podpora, propagácia internetovej komunikácie cez sociálne siete mesta
- Zvýšenie záujmu a prístupu občanov o dianie v meste
- Príprava novej webovej stránky mesta