



**ÖSSZEVONT
CSELEKVÉSI ÉS VÁLSÁGKOMMUNIKÁCIÓS TERV
A LEHETSÉGES KOCKÁZATOK FELMÉRÉSÉVEL
ÉS
HATÁSTANULMÁNNYAL**

Magyarbánhegyes Község Önkormányzata
5667 Magyarbánhegyes Jókai u. 38.



Projekt megnevezése:

Magyarbánhegyes Község csatornahálózat és
szennyvíztisztító telep építése

(KEOP-7.1.2.0-2008-0199)

TARTALOMJEGYZÉK

A) BEVEZETÉS	3
A/1 Helyzetelemzés.....	3
A/2 Társadalmi igény bemutatása.....	3
B) LEHETSÉGES KOCKÁZATOK FELMÉRÉSE	4
B/1 A projekt előkészítése során az alábbi események bekövetkezése lehetséges kockázati szempontból:.....	5
B/2 A projekt megvalósításának során az alábbi események bekövetkezése lehetséges:.....	5
B/3 A rendkívüli események okai.....	6
C) HATÁSTANULMÁNY	7
C/1 Általános válságazonosítás.....	7
C/1.1 A válságok szakaszossága (válsággörbe).....	7
C/1.2 Válságkezelés.....	8
C/1.3 Válság szintek.....	8
C/1.4 A kvalitatív kockázat-jellemzés táblázata:.....	8
C/2 Lehetséges kockázatok felmérése.....	8
D) KOMMUNIKÁCIÓS TERV	13
D/1. Célkitűzések meghatározása.....	13
D/2. Célcsoportok meghatározása.....	14
D/3. Kommunikációs stratégia.....	15
D/3.1) A bevezető szakasz.....	15
A felépített stratégia lényege:.....	16
D/3.2) Első szakasz.....	16
D/3.3) Második szakasz.....	17
D/3.4 A projekthez kapcsolódó kommunikációs lépések.....	17
D/3.5 A kutatási szakasz, mint lezárult szakasz elemzése.....	20
D/4. Célcsoportok – üzenetek – eszközök.....	22
D/5. A tájékoztatás során használt publikációs eszközök (előkészítési szakasz).....	24
D/5.1. A tájékoztatás során használt publikációs eszközök (megvalósítási szakasz).....	25
D/6. Időzítési terv.....	26
A projekt menetrendje.....	27
D/7. Kivitelezés módja.....	28
D/8. Költség terv (előkészítési szakasz).....	28
D/9. Értékelés.....	29
Intézkedési terv az előkészítési szakaszban.....	30
Intézkedési terv a megvalósítási szakaszban.....	30
E) VÁLSÁGKOMMUNIKÁCIÓ	32

A) BEVEZETÉS

Jelen összevont dokumentáció célja, hogy a kedvezményezett részére egy olyan anyag álljon rendelkezésre, mely a KEOP pályázati rendszer előkészítési szakaszában a kommunikációs tevékenységről, annak előzményeiről, az események várható hatásáról, következményeiről és a válaszadási lehetőségekről összevontan egy dokumentációban megtaláljon minden fontos kommunikációs eszközt, lehetőséget.

Az anyag tartalmazza mind az előkészítés, mind a megvalósítás szakaszának kockázatait, hatásait, és az azokra adható válaszokat.

A válságkommunikációs fejezet továbbgondolja az eseményeket, és rövid kitérőben elemzi a fenntartási időszak lehetséges alapvető kockázatait is.

Ezért az I. kommunikációs csomag négy elemét (lehetséges kockázatok felmérése, válságkommunikációs terv, hatástanulmány, cselekvési-kommunikációs terv) – mivel ezek összefüggenek, egymásból származtathatóak, s részben egymást kiegészítik – egy dokumentációban tárgyaljuk.

A/1 Helyzetelemzés

A település egyáltalán nem csatornázott. A területen a szennyvíz elhelyezés nagyfokú bizonytalanságot jelent. A hatályos rendelkezések alapján a szennyvizet zárt szennyvíz tárolóban kell elhelyezni, melynek rendszeres szippantása megoldott. A vízfogyasztás és a szippantott szennyvíz mennyiségének összevetéséből megállapítható, hogy a keletkező folyékony kommunális hulladék egy része szikkasztásra kerül. Ezt mutatják a községben található országos talajvíz megfigyelő kútjainak adatai is.

Az tervezett szennyvíztisztító telep kapacitása 242 m³/d. Ez elegendő a lakosság 90 %-ának az ellátására vezetékes szennyvízelvezetés formájában, valamint a maradék 10 %-nyi szippantott szennyvíz fogadására is.

A tervezett szennyvízcsatorna hálózat elválasztott rendszerű, gravitációs technológiájú, mintegy 18 km gerincezetéssel, és 9 db átemelővel

A projekt célja:

- a mostani szabálytalan szikkasztásos szennyvíz kezelési módszer megszüntetése;
- környezeti terhelés jelentős csökkentése;
- kiemelten belvízveszélyes területek szabályozása;
- talajvíz agresszivitásának mérséklése;
- az itt élők élet minőségének javítása;

A településen közvetlenül jelentkező hasznok mellett csak így lehetséges a VKI irányelvek és a vízgyűjtő gazdálkodási tervek végrehajtása.

A/2 Társadalmi igény bemutatása

A környezet állapotának rohamos romlása miatt napjainkra a környezetvédelem társadalmi ügy lett szerte a világon, és ez nem kerül el a kistérségek, települések figyelmét sem. A környezetvédelem és a környezetvédelemhez kapcsolódó fejlesztések kiemelt figyelmet kapnak mindenütt. Békés megye, és ezen belül Magyarbánhegyes lakossága (szinte a problémák megismerésének kezdetétől) megfelelően fogékony a környezeti gondolkodásra

amit mutat az a tény is, hogy a megalakult csatornamű társulat mintegy 80 %-os szervezettség után alakult meg

A város a környezeti értékelésben és programjában célul tűzte ki, a környezetvédelem általános fejlődésének megfelelően egy olyan környezetgazdálkodás kialakítását, amely a környezet adottságait és az ember igényeit optimalizálja a hosszú távon fenntartható élet érdekében, másrészt megfelelő alapul szolgálhat az előbbi cél érdekében mozgósítható további programok és anyagi források megszerzéséhez a gazdaság fenntartható működtetéséhez.

A település természeti és gazdaságföldrajzi adottságai miatt a talaj és a vízvédelem hangsúlyos szerepet kap. Vízföldrajzi szempontból a felszíni és a felszín alatti vizeket fontos szerepet töltenek be a térség életében.

Magyarbánhegyesen már 1997-ben felmerült a szennyvízhálózat kiépítése, azonban azóta nem sikerült finanszírozási forrást szerezni ezen nagy beruházásra.

Békés megye ivóvíz bázisaként szolgáló Maros hordalékkúpon valamennyi település közel 100 %-os közüzemi vízellátottsága mellett, Magyarbánhegyesen a napi átlagosan kiadott 360 m³ vízmennyiségből keletkező szennyvizet el kell szállítani a szomszédos települések szennyvíztisztító telepeire. A szennyvizet Medgyesegyházára és Kunágotára szállítják, amelynek költségei igen magasak.

Ebből kiindulva a tervezett beavatkozás célja az ivóvízbázis, a környezet és a közegészségügy védelme. Árvízvédelmi szempontból gyengén veszélyeztetett térségnek tekinthető Magyarbánhegyes területe.

A felszíni csatornahálózat funkcióját tekintve kettős hasznosítású (ami talajtani szempontból kedvezőtlen). Ez annak következménye, hogy a nyári időszakok általában csapadékszegények és a mezőgazdaság vízpótlásra szorul, ugyanakkor rendszeresen szükség van a télvégi, tavaszi belvízmentesítésre. A térség mély fekvése miatt rendszeresen visszatérő problémát okoznak a megyében a belvizek problémája. Annak ellenére, hogy a település a környezetüknél magasabban helyezkednek el a belvíz nemcsak a mezőgazdasági területeket, de a belterületet is veszélyezteti, sőt komoly károkat is okoz(ott).

A talajvizeket a magas sótartalom és a különböző szennyezések (szennyvízszikkasztás, műtrágyázás, vegyszerezés, hulladéklerakások, stb.) miatt csak korlátozottan lehet hasznosítani, szerepük a vízhasználatban csökken, az erre a vízkészlete létesített ásott kutak száma folyamatosan csökken.

A felszín alatti rétegvizek nátriumhidrogén-karbonátos jellegű lágy vizek, metán és arzéntartalmuk meghaladja a határértékeket, jodid-ion tartalmuk is magas. A térség egyik legjelentősebb idegenforgalmi adottsága a termálvízkincs.

Az önkormányzat a KEOP – 1.2.0. - pályázati felhívás szerint, mint „Települési önkormányzat egyénileg” pályázik.

A települési szennyvíz tisztításáról szóló 91/271/EGK irányelv és a Csatlakozási Szerződésben vállalt határidők teljesítése valamint a Nemzeti Települési Szennyvízelvezetési és – tisztítási Megvalósítási Programról szóló 25/2002. (II.27.) Korm. rendelet végrehajtása érdekében kívánja megvalósítani jelen projektjét.

B) LEHETSÉGES KOCKÁZATOK FELMÉRÉSE

Bármennyire is egyedülálló és gondosan kidolgozott terv keretében valósul meg Magyarbánhegyes, szennyvízcsatorna hálózat bővítési projektje, fel kell készülnünk olyan

előre nem látható események bekövetkezésére és károsító hatására is, amelyek előre nem tervezhetők.

Ahhoz, hogy megfelelő válságkommunikációt lehessen megvalósítani, a kockázatok pontos meghatározása szükséges.

A kockázatok felmérése, meghatározása, pontos megnevezése elengedhetetlen.

A kockázatokat több szempontból is csoportosíthatjuk:

- 1.) Kockázatok bekövetkezésének valószínűsége, illetve a projektre gyakorolt hatása
- 2.) Belső és külső kockázati tényezők
- 3.) A bekövetkezés valószínűsége, és annak a projektre gyakorolt hatása mátrix módszerrel

Másként:

Minden válságnak vannak sajátos, egyedi vonásai, amelyek tulajdonképpen egyértelműen csak azt az esetet jellemzik, más esetben nem, vagy nem ugyanúgy fordulnak elő. Van azonban négy közös elem, amely minden válságot jellemez, és e négy elem ismerete nagymértékben elősegíti a válsághelyzet kialakulásának a felismerését, illetve a konkrét kezelését. E négy elem pedig a következő:

- alapvető (kiváltó, indító) ok;
- a fenyegetettség megjelenése;
- nem kontrollálható helyzetek kialakulása;
- koncentrált, azonnali beavatkozás szükségessége.

Kategóriájuk szerint a válságok lehetnek:

- tervezési,
- beruházási,
- termelési,
- szolgáltatási,
- üzleti és
 - szociálpolitikai típusú

A fenti kategóriák jó része a környezetvédelemmel kapcsolatos.

B/1 A projekt előkészítése során az alábbi események bekövetkezése lehetséges kockázati szempontból:

- A lakosság nem fizeti kellő mértékben az önerő alapját képező LTP díjakat
- Az előkészítési tevékenységek nem az útvonaltervnek megfelelő ütemben haladnak
- Az előkészítésért felelős kulcsszemélyzet távozása
- A 2. körös pályázat nem kap pozitív elbírálást.

B/2 A projekt megvalósításának során az alábbi események bekövetkezése lehetséges:

Nem kontrollálható, kisebb jelentőségű válságesemény

- A víziközmű társulat eszközeinek megrongálása, a berendezéseinek eltulajdonítása;
- A megvalósítás szakaszában bekövetkezett kisebb rongálások, eszközök eltulajdonítása.

Nem kontrollált nagyobb esemény

- Erőszakos bűncselekmény elkövetése a megvalósítás szakaszában, a munkaterületeken;
- Tűz, egyéb nagyobb káreset;
- Baleset;
- Környezeti katasztrófa (árvíz, vihar).

Kontrollált kisebb esemény

- A projektvezető rövid idejű kiesése a döntéshozatalból;
- A PIU szervezet tagjainak kisebb megbetegedése;
- A kivitelező szervezet munkavállalóinak gyakori cseréje.

Kontrollált nagyobb esemény

- A lakossági támogatás hiánya;
- A meghatározó vezetőt tragikus baleset éri; (vagy véglegesen nem áll rendelkezésre)
- A generálkivitelező szervezet tartós fizetéseképtelensége.
- Elállás a szerződéstől

B/3 A rendkívüli események okai
lehetnek külső és belső működési zavarok. Ezek:

Rendkívüli esemény okai

Külső (kívülálló okok miatt bekövetkező)

Belső (a működéssel kapcsolatos)

A meghatározó vezetőt váratlan tragikus baleset éri vagy véglegesen nem áll rendelkezésre

Tűzeset, robbanás (vagy bármilyen természeti katasztrófa)

A sajtóban rosszindulatú híresztelések jelennek meg rólunk

A lakosság nem támogatja a beruházás megvalósítását, mert:

- az építkezés átmeneti / tartós kellemetlenségekkel jár (sár, bűz, zaj);
- a szennyvíztisztító és kapcsolódó egységek létesítése miatt a terület rendezetlenné válik, az új épületek, berendezések rontják a település látképét;
- a szennyvízkezelő, komposztáló közelsége rontja életminőségét, veszélyezteti az egészségét;
- a létesítmény közelsége csökkenti az ingatlanok értékét;
- a településkép átalakításával csökken a turisztikai vonzerő;
- megnövekvő szaghatások;
- közlekedésből és a megnövekedett forgalomtól való félelmek:
- forgalmi dugók, elterelések;
- az építkezést végző nehéz gépek miatt megrepednek a környező ingatlanok, utak;
- bizonytalan a pénzügyi háttér, nincs elég forrás
- sokan nem tudják/akarják kifizetni, ez lakossági tiltakozást szül;

a nem jól ellenőrzött beruházás miatt nőtt meg a csatornadíj – média, politikai vád
 A lakástakarékpénztári szervezet likviditási gondokkal küzd
 Régészeti feltárás miatt leáll a beruházás
 Rendkívüli műszaki megoldásokat követelő esetek

A kockázatok meghatározása a későbbi elemzések megbízható alapját fogják képezni.

C) HATÁSTANULMÁNY

Hasonlóan az Európai Unió országaihoz hazánkban is kiterjesztette a törvénykezés a kockázat-elemzés kötelezettségét valamennyi munkahelyre, munkáltatóra, megfelelő törvényi háttérrel.

A Munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvény 54§-a 2002. december 31-i határidővel írja elő hazánkban az üzemek kötelező érvényű kockázat-bebecslés elkészítését, melynek célja egy rendszer struktúrájának és funkcióinak szisztematikus vizsgálata, a potenciális veszélyek azonosítása, valamint, hogy a kialakított kockázat-értékelés alapján a kockázat nagysága becsülhető legyen, a szükséges kockázat-csökkentő intézkedések megtétele, továbbá azok végrehajtása megtörténjen.

A kockázat-elemzés célja a rejtett veszélyek felismerése, értékelése azért, hogy növekedjen a biztonsági szint, és megfogalmazható legyen egy kockázatkezelési politika (magatartás).

Ezek az elvek szükségszerűen alkalmazandók egy olyan fontosságú eseménysor kapcsán is, mint amilyen egy beruházás.

Itt ugyanúgy előfordulnak olyan kockázati tényezők, melyek adott esetben veszélyeztethetik, esetleg meghiúsíthatják a végrehajtást.

Mivel ezek a beruházások UNIÓ-s és állami forrásokból valósulnak meg, egy kudarc beláthatatlan események láncolatát indíthatja el.

Ennek ismeretében elsődleges érdek ezen kockázatok feltárása, azok megfogalmazása, hatásuk felmérése. Ezek során egy adott kockázati tényezőre adott többféle kommunikációs válaszadási lehetőséget kell felvázolni, és elemezni szükséges azok hatását, ezzel kiválasztva a leghatékonyabb eszközöket

C/1 Általános válságazonosítás

Ahhoz, hogy a hatástanulmány hatékony elemzést adjon, tisztázni kell a válság mibenlétét és természetét.

C/1.1 A válságok szakaszossága (válsággörbe)

Minden válság időtartama véges, ezen időn belül intenzitása változó, és ismétlődhet. Az eset súlyossága és az idő elhúzódása egy alap sinus-görbével írható le, ettől bizonyos torzulást mutat a gyors lefolyású, az elhúzódó és a ciklikus válság görbéje.

Szakaszok:

- veszély
- kialakulás
- emelkedés
- tetőpont
- hanyatlás
- megoldás

C/1.2 Válságkezelés

A hatékony válságkezelés tervezett, ez lehetőséget nyújt a gyors és határozott cselekvésre, a technikai irányítás visszanyerésére, és az érintettek hiteles, felelős tájékoztatására.

A tervezés (megelőzés, elhárítás) fő lépései:

- állandó készenlét a veszély felismerésére (monitoring)
- a válság tüneteinek időbeni észlelése
- a kiváltó eseménysor feltárása
- megoldási alternatívák kidolgozása
- optimális döntés kiválasztása
- felkészülés a válság kibontakozásának megállítására
- a válságterv következetes végrehajtása
- a bekövetkezett károk csökkentése
- az eredeti állapot mielőbbi visszaállítása
- a megoldás értékelése, a tapasztalatok összegzése

C/1.3 Válság szintek

I. szint: helyi események/ügyek: rögzítsd/cselekedj! – jelents! – kövesd nyomon!

II. szint: komolyabb események/ügyek: adj tanácsot! – cselekedj! – tájékoztass! – kövesd nyomon!

III. szint: veszélyben a működés: jelölj ki válságstábot! – adj tanácsot! – cselekedj! – tájékoztass! – menedzselj! – kövesd nyomon!

IV. szint: nagyobb zavaró/kártékony események/ügyek: vezetői krízismenedzsment csapatot építs! – legyen főhadiszállásod! – tartsd kézben az információáramlást! – cselekedj! – menedzselj! – kövesd nyomon! – készíts krízis utáni stratégiákat!

C/1.4 A kvalitatív kockázat-jellemzés táblázata:

A kvalitatív kockázat-jellemzés mátrix				
Esemény	Lehetetlen	Nem valószínű, de lehetséges	Lehetséges	Elkerülhetetlen

C/2 Lehetséges kockázatok felmérése

A kockázatok felmérése, meghatározása, pontos megnevezése elengedhetetlen.

A kockázatok több szempontból is csoportosíthatjuk:

- 1.) Kockázatok bekövetkezésének valószínűsége, illetve a projektre gyakorolt hatása

2.) Belső és külső kockázati tényezők

3.) A bekövetkezés valószínűsége, és annak a projektre gyakorolt hatása mátrix módszerrel

Másként:

Minden válságnak vannak sajátos, egyedi vonásai, amelyek tulajdonképpen egyértelműen csak azt az esetet jellemzik, más esetben nem, vagy nem ugyanúgy fordulnak elő. Van azonban négy közös elem, amely minden válságot jellemez, és e négy elem ismerete nagymértékben elősegíti a válsághelyzet kialakulásának a felismerését, illetve a konkrét kezelését. E négy elem pedig a következő:

- alapvető (kiváltó, indító) ok;
- a fenyegetettség megjelenése;
- nem kontrollálható helyzetek kialakulása;
- koncentrált, azonnali beavatkozás szükségessége.
-

Kategóriájuk szerint a válságok lehetnek:

- tervezési,
- beruházási,
- termelési,
- szolgáltatási,
- üzleti és
 - szociálpolitikai típusú

A fenti kategóriák jó része a környezetvédelemmel kapcsolatos.

Ahhoz, hogy a hatásokat elemezhesük, meg kell határozni, hogy egy adott esemény milyen valószínűséggel következik be, illetve milyen hatása van a beruházásra.

Ehhez nyújt eligazítást a kockázati tábla:

	Bekövetkezés valószínűsége		
	Alacsony	Magas	
Projektre gyakorolt hatás	Magas	<p>Természeti katasztrófa Háború Elállás a szerződéstől</p> <p>(Mérsékelt kockázatok)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A víziközmű társulat eszközeinek megrongálása, a berendezéseinek eltulajdonítása; - A megvalósítás szakaszában bekövetkezett kisebb rongálások, eszközök eltulajdonítása - Erőszakos bűncselekmény elkövetése a megvalósítás szakaszában, a munkaterületeken - A lakossági támogatás hiánya; - A meghatározó vezető távozása; - A generálkivitelező szervezet tartós fizetéseképtelensége <p>(Legjelentősebb kockázatok)</p>
	Alacsony	<ul style="list-style-type: none"> - Tűz, egyéb nagyobb káreset - Baleset - Elállás a szerződéstől <p>(Legkisebb kockázatok)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A projektvezető rövid idejű kiesése a döntéshozatalból; - A PIU szervezet tagjainak kisebb megbetegedése; - A kivitelező szervezet munkavállalóinak gyakori cseréje <p>(Mérsékelt kockázatok)</p>

A vizsgálat és hatástanulmány elkészítésénél nem szükséges az összes lehetséges kockázatot elemezni, hiszen több tényezőnek nincs hatása a beruházás menetére, annak ellenére, hogy bekövetkeznek. Ilyen pl. kulcsszemélyzet rövid idejű kiesése, munkahelyi baleset.

Éppen ezért azokat a kockázatokot vizsgáljuk, melyek bekövetkezése akár kis valószínűségű, akár nagy, valamilyen kézzel fogható hatást gyakorol a beruházás menetére.

Ezeket a tényezőket lehet felvinni egy kockázatelemzési mátrixra, majd az ezekre adott válaszokat lehet elemezni.

Kockázatelemzési mátrix

A bekövetkezés valószínűsége	→		
Hatása a projekt céljaira	<i>kicsi</i>	<i>közepes</i>	<i>nagy</i>
<i>kicsi</i>	Lakossági elégedetlenség kivitelezői hibák miatt	Háborús lőszer fellelése	Tartósan rossz időjárás
<i>közepes</i>	Mérmők távozás Kivitelezői kulcsszemélyzet távozás	Jelentős régészeti lelet felbukkanása	Elhúzódó gazdasági recesszió
<i>nagy</i>	Természeti katasztrófa	Lakosság nem fizeti a Társulati hozzájárulást	Elállás a szerződéstől a Vállalkozó

Amennyiben a az egyes nagyságvolumeneknek számértéket adunk, úgy a kockázati tényező matematikai fogalommá alakítható; a mátrix szabályainak megfelelően szorzatként állítjuk elő az oszlop-sor keresztezésében helyet foglaló tényezőt.

Kicsi: 1
 Közepes: 2
 Nagy: 3
 Prémium emelt kockázat

Ezek után a kockázati tényezők számszerűsíthetők:

Kockázati tényező**kockázati érték**

Lakossági elégedetlenség kivitelezői hibák miatt	1
Háborús lőszer fellelése	2
Mérmők távozás, Kivitelezői kulcsszemélyzet távozás	2
Természeti katasztrófa	3
Tartósan rossz időjárás	3

Jelentős régészeti lelet felbukkanása		4
Elhúzódó gazdasági recesszió		6
Lakosság nem fizeti a Társulati hozzájárulást		6
Vállalkozó likviditási gondja		9
Elállás a szerződéstől	prémium	9

A kockázatok kezelését a kommunikációs stratégiákon túl az egyes tevékenységekre megkötött szerződésekben kell kezelni.

Ezek közül a leglényegesebbek:

- *A projektől, vagy projektrészeiktől való elállás – ebben az esetben a szerződést biztosító mellékkötelezettségek közül a meghiúsulási kötbér kikötése jelenthet garanciát*
- *A különböző, előre nem várható események bekövetkezése esetére válasz a tartalékképzés a határidőkre. Ezt az ajánlati felhívásban lehet előre tervezetni úgy, hogy a szakmai ajánlatban a határidőknél a „kritikus úton” lévő tevékenységekre ad hoc esetben többletidőt épített be a kedvezményezett, melyet az események be nem következésekor a vállalkozó nem vehet igénybe.*
- *A kockázatok áthárítása a másik válságkezelő stratégia. Ekkor ugyancsak a szerződésbe kell kikötni olyan szerződést biztosító mellékkötelezettségeket, melyek kellő garanciát nyújtanak. Ilyenek például különböző garanciális kötelezettségvállalások, biztosítás vagy kezességvállalás útján (jótéjesítési-jótállási), a kötbérek, melyek lehetnek késedelmi és minőségi tárgyúak, valamint a jótállási idő.*
- *A kockázat megosztása az érdekeltek között a bizonytalanság befolyásolási képessége alapján.*

A kockázati tényezők bekövetkezésekor, az arra adandó válasz fajtájának meghatározásakor tudnunk kell, hogy az külső, vagy belső kockázati tényező volt, hiszen a módszert jelentősen befolyásolja ez a besorolás.

Azt már látjuk, hogy a beruházás tulajdonságaiból adódóan, annak természetét figyelembe véve, a kockázatok nagy része külső tényezőkön múlik.

A környezeti tényezők függvényében tett intézkedések, azok hatása nagymértékben függ a település mentális beállítottságától.

Ugyanaz az intézkedés máshogy hat egy városi emberre, mint egy faluhelyen élőre.

Így a válságkommunikációs tervben (ld. E) fejezet) szereplő intézkedési változatok úgy kaptak értéket, hogy a helyileg kialakult átlagvélemény figyelembe lett véve (ld. közvélemény-kutatás eredménye).

Az érték tükrözi az adott intézkedésnek a kockázatok csökkentésében betöltött szerepét.

A kockázati érték és az arra adott válasz hányadosa megmutatja - %-os értékre alakítva - az intézkedés hatékonyságát.

D) KOMMUNIKÁCIÓS TERV

Kommunikációs alapok

D/1. Célkitűzések meghatározása

Átfogó Stratégiai célkitűzések	<p>Alapvető és elrendő célok a következők szerint fogalmazhatók meg:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Gazdasági fejlesztés, vállalkozás fejlesztés a kistérség felzárkózási programjának elősegítése ⇒ A szennyvízhálózat teljes kiépítettsége Magyarbánhegyes belterületén. <p>A szennyvizet feldolgozó és tisztító telep végső kialakítása</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ A lakosság életminőségének javítása az esélyegyenlőség fenntartásával ⇒ A természeti és az épített környezet védelme, rehabilitálása a fenntarthatóság biztosításával <p>A szennyvízcsatorna hálózat kiépítésével az önkormányzat vonzóbbá teheti a települést a befektetők, vállalkozók számára, ami többletbevételt is jelent az önkormányzatnak, adott esetben munkahelyeket a lakosságnak. A többletbevételek a szociális hálót erősítik. Új vállalkozások megjelenése, beruházások megvalósulása, akár az idegenforgalom akár a mezőgazdasági ágazatban, az aktív korú népesség megtartásában a munkanélküliség csökkentésében játszik jelentős szerepet, aminek már térségi kihatása is lehet.</p>
Kommunikációs célok az előkészítési szakaszban	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Kiemelni azt a tényt, hogy Magyarország teljes környezetvédelmi felzárkóztatása érdekében a Kohéziós Alap (lakossági hozzájárulással) lehetővé teszi a korszerű, EU által megkövetelt normáknak megfelelő szennyvízkezelési beruházások létrehozásához; ⇒ Bemutatni a csatornázottság előnyeit; ⇒ Bemutatni az EU szerepét a települési szennyvízprojekt megvalósításában; ⇒ Bemutatni az ÚMFT szerepét a projekt vonatkozásában ⇒ Bemutatni a település fejlődésében milyen szerepe lehet a projektnek; ⇒ Nyomatékosítani, hogy a lakosság életminősége jelentősen javul. ⇒ Kiemelni, hogy az ivóvízbázis védelmének, és megőrzésének ez a projekt egy eleme. Nem nagy, de nem elhanyagolható.
Kommunikációs célok a megvalósítási szakaszban	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Kiemelni a továbbiakban is a csatornázottság előnyeit. ⇒ Bemutatni a kivitelezés folyamatát ⇒ Bemutatni a mű elkészülte utáni állapotokat. ⇒ Megnyugtanni a lakosságot az építés miatti kellemetlenségek vonatkozásában ⇒ Felhívni a lakosság figyelmét, hogy a rendszerre minél többen kössenek rá, ezzel csökkentve a csatornadíjat

D/2. Célcsoportok meghatározása

Fő kategóriák	Szegmentált alábontás																																							
Lakosság	<p>A projektjavaslat közvetlen célcsoportja egyrészt a település állandó lakossága, és a községben működő vállalkozások résztvevői.</p> <p>Ezen belül: Munkahellyel rendelkezők Munkanélküliek Nyugdíjasok</p> <p>Korcsoportos bontásban: 35 év alattiak 35-60 év közöttiek 60 év felettiak</p>																																							
Helyi vállalkozók	<p>Jelentősebb vállalkozások:</p> <table border="0"> <tr> <td>Umtató Kft</td> <td>varroda</td> <td>varroda</td> </tr> <tr> <td>Egyetértés Szövetkezet</td> <td>mezőgazdaság</td> <td>mezőgazdaság</td> </tr> <tr> <td>Páger Károly</td> <td>vendéglátás-kereskedelem</td> <td>vendéglátás-kereskedelem</td> </tr> <tr> <td>Schwarcz Jenő</td> <td>kereskedelem</td> <td>kereskedelem</td> </tr> <tr> <td>Nacsá Mihály</td> <td>vendéglátás-kereskedelem</td> <td>vendéglátás-kereskedelem</td> </tr> <tr> <td>Kösösfrucht Kft.</td> <td>zöldség-gyümölcs kereskedelem</td> <td>zöldség-gyümölcs kereskedelem</td> </tr> <tr> <td>Benckő Edina</td> <td>vendéglátás-kereskedelem</td> <td>vendéglátás-kereskedelem</td> </tr> <tr> <td>Bíró és Társa</td> <td>gyógyszerkereskedelem</td> <td>gyógyszerkereskedelem</td> </tr> <tr> <td>Kézmű Kht.</td> <td>kézmű-foglalkoztatás</td> <td>kézmű-foglalkoztatás</td> </tr> <tr> <td>Kevermes és Vidéke Tak. Szöv.</td> <td>pénzügyi szolg.</td> <td>pénzügyi szolg.</td> </tr> <tr> <td>Legume Fruchte Kft.</td> <td>kis és nagykereskedelem</td> <td>kis és nagykereskedelem</td> </tr> <tr> <td>Magyar Posta</td> <td>pénzügyi, postai szolg.</td> <td>pénzügyi, postai szolg.</td> </tr> <tr> <td>Kotroczoné Holecz Edit</td> <td>kereskedelem</td> <td>kereskedelem</td> </tr> </table>	Umtató Kft	varroda	varroda	Egyetértés Szövetkezet	mezőgazdaság	mezőgazdaság	Páger Károly	vendéglátás-kereskedelem	vendéglátás-kereskedelem	Schwarcz Jenő	kereskedelem	kereskedelem	Nacsá Mihály	vendéglátás-kereskedelem	vendéglátás-kereskedelem	Kösösfrucht Kft.	zöldség-gyümölcs kereskedelem	zöldség-gyümölcs kereskedelem	Benckő Edina	vendéglátás-kereskedelem	vendéglátás-kereskedelem	Bíró és Társa	gyógyszerkereskedelem	gyógyszerkereskedelem	Kézmű Kht.	kézmű-foglalkoztatás	kézmű-foglalkoztatás	Kevermes és Vidéke Tak. Szöv.	pénzügyi szolg.	pénzügyi szolg.	Legume Fruchte Kft.	kis és nagykereskedelem	kis és nagykereskedelem	Magyar Posta	pénzügyi, postai szolg.	pénzügyi, postai szolg.	Kotroczoné Holecz Edit	kereskedelem	kereskedelem
Umtató Kft	varroda	varroda																																						
Egyetértés Szövetkezet	mezőgazdaság	mezőgazdaság																																						
Páger Károly	vendéglátás-kereskedelem	vendéglátás-kereskedelem																																						
Schwarcz Jenő	kereskedelem	kereskedelem																																						
Nacsá Mihály	vendéglátás-kereskedelem	vendéglátás-kereskedelem																																						
Kösösfrucht Kft.	zöldség-gyümölcs kereskedelem	zöldség-gyümölcs kereskedelem																																						
Benckő Edina	vendéglátás-kereskedelem	vendéglátás-kereskedelem																																						
Bíró és Társa	gyógyszerkereskedelem	gyógyszerkereskedelem																																						
Kézmű Kht.	kézmű-foglalkoztatás	kézmű-foglalkoztatás																																						
Kevermes és Vidéke Tak. Szöv.	pénzügyi szolg.	pénzügyi szolg.																																						
Legume Fruchte Kft.	kis és nagykereskedelem	kis és nagykereskedelem																																						
Magyar Posta	pénzügyi, postai szolg.	pénzügyi, postai szolg.																																						
Kotroczoné Holecz Edit	kereskedelem	kereskedelem																																						
Civil szervezetek	<p>Fontosabb civil szervezetek:</p> <p>A Magyarbánhegyesi gyermekekért Tassy János Alapítvány Magyarbánhegyesi Szabadidő Klub Magyarbánhegyesi Alkotó Művészek Baráti Társaságának Közhasznú Kulturális Egyesülete Magyarbánhegyesi Honépítő Kulturális Egyesület Esthajnal Nyugdíjas Klub Magyarbánhegyes FC</p>																																							
Víziközmű Társulat	A lakossági hozzájárulást összefogó, koordináló szervezet																																							
Önkormányzat dolgozói																																								
Regionális döntéshozók Sajtó	Regionális-, megyei-, kis- és mikrotérségi települési önkormányzatok vezetői Regionális és helyi általános (nyomtatott, tévé, rádió, online)																																							

D/3. Kommunikációs stratégia

A kommunikáció két, időben elkülönülő szakaszból áll, illetve a **bevezető** szakaszból.

Az **első** a projekt beruházásának megkezdésével a kezdődik, és tart a közművek, és műszaki létesítmények átadásáig;

A **második** szakasz az átadást követő időszak, és a próbaüzem végéig tart.

D/3.1) A bevezető szakasz

Alapvető feladata a beruházás elfogadtatása, különös figyelemmel a lakosságra, négy alapvető szempontból:

- annak bemutatása, hogy az ország az EU csatlakozása következtében az előírt irányelvek szerint – többek között és némi egyszerűsítéssel – előírja, hogy a 2000 lakosegyenértéknél nagyobb agglomerációkat el kell látni szennyvízcsatornával, és biztosítani kell a szennyvíz biológiai tisztítását.
- a környezet megóvása tényleg fontos, a jövő számára létkérdés
- a szennyvízhálózat kiépítése után szennyvízdíjat kell fizetni (igaz, elmarad a kihordásos szennyvíz „szippantási” költsége
- a beruházás önjelét lakossági forrásból kell biztosítani, így minél többen kell, hogy a Víziközmű Társulat megalakulását támogassák.

A kommunikáció ebben a szakaszban a meggyőzésre és a tájékoztatásra (műszaki megoldás, beruházás szükségessége, előnyei, stb., lakossági önerő szükségessége) összpontosít.

Ebben a szakaszban a lakosságot közvetlenül, és közvetve is meg kell szólítani.

Közvetlen megszólítás eszközei: helyi sajtó (Bánhegyesi Hírmondó, települési havi lap, Békés Megyei Hírlap, megyei napilap) tv a település honlapja (www.magyarbanhegyes.hu) lakossági fórumok korlátozott DM levél(A5 méret fekete –fehér, csak szöveg), mely a figyelmet az előző eszközökre irányítja, illetve ösztönzi a víziközmű fizetési hajlandóságát.

DM levél: fontos a környezet megóvása- ezzel javul az életminőség- ehhez viszont a megépülő hálózatra rá kell csatlakozni. (ezt a megvalósítási szakaszban is többször meg kell ismételni)

(Az eszközök alkalmazásánál itt nem kell figyelembe venni a korcsoportos érdeklődést)

Szórólapok:

2 oldalas szórólap 1000 db A5 méret, négyoldalas, hajtott, színes

1 oldalas szórólap 1000db A5 méret egyoldalas, színes

Közvetett megszólítás eszközei: Társadalmi civil szerveződések meggyőzése, támogatásuk megszerzése
Ugyanez vonatkozik a Polgármesteri Hivatal dolgozóira, és a település helyi vállalkozóira is

Kommunikációs stratégiánk egyik fontos – hanem a legfontosabb –célja a lakossági ellenállás csökkentése, a projekt elfogadottságának növelése, ismertsége. E terület kiemelt

kezelése azt is eredményezheti, hogy az előkészítés szakaszában meghatározó jelentőségű lakossági LTP, illetve a vízi-közmű társulat befizetések gördülékenyen folyjanak, hiszen ez az önerő alapja.

A felépített stratégia lényege:

- a közvetett megszólítás („suttogó propaganda”) a projektgazdától független személyeken keresztül működik, személyes kontakt útján. Így a lakosság nem mondhatja, hogy az Önkormányzat erőlteti a dolgot. Ebben a szakaszban először csak a csatornázás tényét és szükségességét kell elterjeszteni.

Később a fizetési hajlandóságra kell buzdítani („a nyugdíjasok is tudnak fizetni, akkor a jobb módúak még inkább/a havi fizetési kötelezettség alig néhány doboz cigaretta ára, de ennek legalább eredménye és értelme lesz”).

Végül a fejlesztés fontosságát kell sulykolni azzal, hogy semmi értelme nincs a dolognak, ha nem köt rá a lakosság az elkészülő hálózatra – megelőző-előkészítő propaganda.

- közvetlen megszólítások

A közvetett megszólításokat időben kis eltéréssel követi, megismételve az ott sugalltatot, immár konkrét adatok tények formájában.

Itt kap különös jelentőséget a DM levél, mely rövid terjedelemben, szinte reklámként jut el a lakossághoz. Ez - mivel nem szokásos forma egy beruházásnál – meghökkentő erővel bír, még ha a szemétnben köt is ki. Előtte azonban a lakos ránéz, mivel rövid, ezért valamilyen szinten elolvassa, és szinte beépül a tudatalattijába. Később szerencsés esetben a pozitív tartalom érzésével hat rá ha a szennyvízcsatornázás szóba kerül.

D/3.2) Első szakasz

Az első szakasz hosszabb folyamat, az egész beruházás időszakát felölelő tevékenység. Várható megvalósítási ideje 18 hónap.

Stratégiai feladatok ebben a szakaszban az alábbiak:

- folyamatos tájékoztatás a beruházás állásáról, előrehaladásáról
- lakossági panaszok, türelmetlenség kezelése
- támogató érdeklődés fenntartása
- Víziközmű Társulattal karöltve a fizetési hajlandóság fenntartása követendő példákkal

A kommunikációs stratégia az alábbi eszközökre épül:

- Lakossági fórumok;
 - Alkalmazására a projekt teljes megvalósítása alatt sor kerül. Nagy a jelentősége az építés szakaszában, amikor a lakosságot a kivitelezés állásáról kell tájékoztatni;
 - Közmeghallgatás; (Megtartására akkor kerül sor, amikor a beruházás új szakaszai kezdődnek, illetve amikor a lakosság, illetve a társulás hangadói azt igénylik.)
- Helyi sajtó (Bánhegyesi Hírmondó, helyi havilap) és egyedi írásos tájékoztatók;
 - Alkalmazása a projekt teljes befejezéséig folyamatos.

(A kommunikáció fő eleme, amellyel minden célcsoport megszólítható, kortól és szociális hovatartozástól függetlenül)

- Regionális sajtó; (Békés Megyei Hírlap, megyei napilap)
 - Esetenként és a beruházás főbb szakaszaiban kerül igénybevételre. Cél: a megjelölt terület lakosságának informálása, az elért eredmények kommunikálása.
- Saját honlap; (www.magyarbanhegyes.hu)
 - Alkalmazása a projekt teljes befejezéséig folyamatos. A már jelenleg is működő honlap kerül kiegészítésre, melyen gyakorlatilag naprakészen tájékoztatjuk az összes célcsoportot. Használata annál is inkább célszerű, mivel a weblap olvasottsága, ismertsége a mérések szerint nagy, elsősorban a település, illetve a mikrotérség lakossága körében, inkább a fiatalabb, aktív rétegek megszólítására.
- Személyes informálás
 - Alkalmazására esetenként és kérésre kerül sor (bár nem másodlagosan), amely esetben a cél a regionális döntéshozók informálása, beszámolás a végzett munkáról.
- Kiegészítő eszközként a pályázati kiírásban megjelölt típusú táblák
 - Alkalmazására a projekt teljes élettartama alatt sor kerül, az UMFT kézikönyve szerint.

D/3.3) Második szakasz

A második szakasz a művek elkészültét követően a próbaüzem lezárásáig terjed. Ennek időtartama 6 hónap.

Stratégiai feladatok:

- lakosság tájékoztatása a beruházás nagyságáról
- köszönetnyilvánítás a türelemért
- a megvalósult mű fontosságának megerősítése
- konkrét hasznok leírása példákkal (talajvízszint, és talajszennyezettség csökkenés)

Eszközök:

- DM levél, 2 alkalommal
- Lakossági fórum
- Helyi és regionális sajtó (Amondó helyi havilap, Békés Megyei Hírlap, megyei napilap)
- Honlap (www.magyarbanhegyes.hu)
- sajtótájékoztatón

Mindegyiken bemutatásra kerül, hogy a beruházás eredményesen zárult.

D/3.4 A projekthez kapcsolódó kommunikációs lépések

Az első szakaszban (előkészítés) az I. kommunikációs csomag kerül alkalmazásra, míg a 2. szakaszban (megvalósítás) a II. csomag.

Ennek megfelelően az alkalmazandó lépések az alábbiak:

Tájékoztatósi tevékenység szakaszai (a támogatási döntést követően)		Kommunikációs feladatok és eszközök	KOMMUNIKÁCIÓS CSOMAG				
			I.	II.	III.	IV.	V.
A projekt előkészítő szakasza	Kutatás	Lehetséges kockázatok felmérése	X				
		Válságkommunikációs terv készítése	X				
		Véleményvezérek azonosítása, interjúk	X				
		Civil szervezetek felkutatása, véleményük megismerése	X				
		Közvélemény-kutatás	X				
		Hatástanulmány készítése	X				
		Korábbi média-megjelenések összegyűjtése és elemzése	X				
	Tervezés	A projekt menetrendjének összeállítása, az engedélyezések várható időpontjainak összegyűjtése	X				
		-Cselekvési (kommunikációs) terv -Célcsoportok meghatározása -A projekt kommunikációs tartalmának összeállítása: üzenetek meghatározása és az eszközök kiválasztása -Időzítés meghatározása	X				
		A kommunikációs terv egyeztetése a közreműködő szervezettel	X				
	Előkészítés	A beruházó képviselőinek kommunikációs felkészítése médiatréning keretében	X				
		Sajtómegjelenések generálása a nyomtatott, elektronikus és on-line médiában	X				
		Sajtóesemények szervezése	X				
		Sajtómegjelenések összegyűjtése és elemzése	X				
		Belföldi tanulmányút szervezése újságírók számára igény esetén	X				
		Nyomtatott tájékoztatók (brosúrák, szórólapok, stb.) elkészítése és lakossági terjesztése	X				
		Internetes honlap létrehozása és folyamatos működtetése, frissítése	X				
		Lakossági fórum, közmeghallgatás szervezése	X				
		Önkormányzatnál elhelyezett	X				

	hirdetmények, képek, tájékoztatók						
A projekt megvalósítási szakasza	Információs központ és/vagy információs zöld szám működtetése szükség szerint		X				
	Sajtótájékoztató a projekt indításáról		X				
	Sajtóközlemény kiküldése a projekt indításáról		X				
	Sajtóesemények szervezése - Ünnepléses eseményekhez (alapkötetétel, egyes beruházási fázisok befejezése, átadások, képzés befejeződése) kapcsolódóan sajtónyilvános esemény szervezése, sajtóközlemények kiküldése, háttéranyagok elkészítése - Sajtómegjelenések generálása a nyomtatott, elektronikus és on-line médiában		X				
	Sajtómegjelenések összegyűjtése és elemzése		X				
	A beruházás helyszínén a pályázati dokumentációban megjelölt típusú tábla (A, B vagy C típus) elkészítése és elhelyezése		X				
	Kockázatok folyamatos figyelése, esetleges krízismenedzsment		X				
	Információs anyagok, kiadványok készítése		X				
	Fotódokumentáció készítése		X				
	Kiseb értékű szóró-reklámajándékok készítése a meghatározott uniós arculati elemekkel		X				
	A kedvezményezett honlapján (amennyiben van ilyen) folyamatosan utalni kell az uniós támogatásra mind szövegesen, mind pedig a logó elhelyezésével. Bármely nyomtatott vagy elektronikus kommunikációs felületen, ahol a projekt megjelenik a kedvezményezett köteles az EU támogatására folyamatosan felhívni a figyelmet.		X				
A projekt megvalósítását követő szakasz							
Sajtónyilvános ünnepléses projekt záró/átadó -megnyitó rendezvény szervezése	X						
Sajtómegjelenések generálása a nyomtatott, elektronikus és on-line médiában	X						
Sajtómegjelenések összegyűjtése és elemzése	X						
Nyílt nap ügyfelek, partnerek, lakosság stb. részére	X						
A beruházás helyszínén a pályázati dokumentációban megjelölt típusú tábla elkészítése és elhelyezése.	X						

D/3.5 A kutatási szakasz, mint lezárult szakasz elemzése

A lezárult kutatási szakasz elemei:

Korábbi média-megjelenések összegyűjtése és elemzése

Jelen terv része a:

Lehetséges kockázatok felmérése

Válságkommunikációs terv készítése

Hatástanulmány

Mindezek elkészítésének alapját képezték a véleményvezérek azonosítása, interjúk, a civil szervezetek felkutatása, véleményük megismerése és a közvélemény-kutatás.

Az **interjúk** mindenütt alátámasztották, hogy a településen élők szeretnék a beruházás megvalósítását, azonban jelen volt a lakosság teherbíró képességének kérdése.

A **civil szervezetek** véleményében megfogalmazódott a beruházás támogatása.

A Magyarbánhegyesi gyermekekért Tassy János Alapítvány és az Esthajnal Nyugdíjas Klub tagjainál külön megjelent az, hogy a beruházás a jövő generációnak is épül, ennek érdekében mindenkinek áldozatot kell hozni. A nyugdíjas klub tagjai egyöntetűen a megvalósítás mellett állnak, ők vállalják az önerő fizetését is (LTP-társulat).

Saját hozzáállásukat ajánlották követendő példának a többi szervezetnek.

A Magyarbánhegyesi Honépítő Kulturális Egyesület és a Magyarbánhegyesi Alkotó Művészek Baráti Társaságának Közhasznú Kulturális Egyesülete szintén támogatja a projektet, A település kitorési lehetőségéhez elengedhetetlen lépésnek gondolják a szennyvízelvezetést. Véleményük szerint egy település kulturáltságának is fokmérője lehet az, ahogy a szennyvízkérdéshez viszonyulnak az állampolgárok.

A Szabadidő Klub és a sportklub szintén támogatja a beruházást.

A civil szervezetek egyöntetű támogatásuk mellett elmondták azonban a projekttel kapcsolatos problémákat, melyek összefoglalva az alábbiak:

A településen sok a kiskeresetű lakos, akiknél nehézséget jelenthet a beruházás önjelentő lakossági hozzájárulás megfizetése.

Sokak álláspontja az, hogy ha látják az építkezést, akkor fizetnek.

(a csapdahelyzet a következő: a megalakult Társulat akkor kap hitelt – ez az önerő – ha a lakossági befizetések alátámasztják a fizetési hajlandóságot, függetlenül attól, hogy az Önkormányzat készfizető kezességét vállalt.)

Sajnos a településen érezhető egy, a beruházást ellenző minoritás, akik egy része a véleményvezérek közül kerül ki. Az ellenérzések azonban saját vélemények, indoklás nélküliek, így nehéz érveket felhozni a meggyőzésükre.

Fentiekre való tekintettel a kommunikációs stratégia egyik legfontosabb eleme a lakosság meggyőzése, a fizetési hajlandóság fokozása.

Ehhez mindenképpen fel kell használni a folyamatos tájékoztatás egyik eszközét a helyi tv képűségét, melynek a helyi információk szerint igen nagy a nézettsége.

A véleményvezérek véleménye a tervezett beruházásról már árnyaltabb.

A képviselők többsége támogatja a projektet, de hivatkozva a nagyfokú szegénységre, azt más időpontra halasztaná.

Másik vélemény szerint a szegénység nem nagyobb mértékű mint bárhol máshol, így nyugodtan finanszírozható lenne a beruházás.

Van a településen egy néhány fős minoritás, melyek között véleményvezér is található, akik kimondottan ellenségesen lépnek fel a beruházással szemben, mely véleményüknek a lakossági fórumon is hangot adtak. Sajnos bizonyos befolyással bírnak a településen. A projekt ellenzésével kapcsolatban nincs indoklásuk.

A **közvélemény-kutatás** közömbösségről tanúskodik. A kiküldött mintegy 1000 kérdőívből 80- nál kevesebb érkezett vissza.

Egy adott kérdésen belül több válasz-lehetőség lett megadva úgy, hogy azok közül általában kettő pozitív, kettő negatív. Ahol három lehetőség van, ott egy semleges válasz is van a 12. kérdés természetéből adódóan csak két választási lehetőséget jelöl.

Ahol egyetlen válasz több mint 50 %, ott a válaszadók határozott véleményéről beszélhetünk. Ahol az egy irányba mutató kérdések együtt jelentenek többséget, ott a válasz-irányultság előjele a meghatározó vélemény.

A részletekből kiderül, hogy mind a környezetvédelem fontosságáról, mind a tervezett szennyvízcsatorna beruházásáról a lakosság kb. 60 %-ának pozitív a véleménye, ezeket a szempontokat fontosnak tartják. Ugyancsak 60 % pozitív vélemény jelenik meg a szűkebb környezet vonatkozásában, történetesen állattartással kapcsolatos állat itató vizek várható tisztulásával kapcsolatban, a beruházáshoz tartozó anyagi áldozathozatallal összefüggésben. A maradék 40 %-os negatív válaszadás elgondolkodtató is lehetne, ha legalább a kérdőívek ¼-e visszaérkezett volna.

Érdekes a 8. sz. kérdés esete, amikor is a beruházást a válaszadók 47,8 %-a elutasítja. Ennek a többi kérdésre adott válasz ellentmond, így feltételezhető egy bizonyos - nem átgondolt, nem konzekvens - ellenállás a beruházás kérdésében.

A beruházás következtében a foglalkoztatottság változásával kapcsolatban egyértelműen szkeptikus a közvélemény, 62,3 %-uk a kivitelezés alatt és után bekövetkező foglalkoztatottság kérdésében nem lát lehetőséget.

A nagyarányú érdektelenséget többféleképpen is lehet magyarázni.

- Lehet elutasításnak minősíteni
- Lehet beletörődő elfogadásnak minősíteni
- Lehet semleges közömbösségnek minősíteni.

Látva azonban, hogy Magyarbánhegyesen a Víziközmű Társulattal kapcsolatos befizetések akadoznak, alacsony arányúak, így inkább az elutasítás a valószínűsíthetőbb minősítés.

Az egyes vélemények külön-külön vizsgálata viszont olyan képet fest, mintha az ellenzők nyilvánítottak volna elsősorban véleményt. Így a végkövetkeztetés akár torz is lehet.

Az adott válaszokból kitűnik, hogy a lakosság átérzi a szennyvízcsatornázás szükségességét, annak környezetvédelmi pozitív hatását, valamint közvetlen lakókörnyezetével kapcsolatos előnyöket.

Emellett a konkrét beruházásra adott válaszok elutasítási aránya magas, a 40 % elgondolkodtató.

Mivel a Víziközmű Társulat nagy támogatottsági aránnyal alakult meg, joggal felvetődhet a a korábbiakban kifejtett torzulás.

A közvélemény-kutatást folytatni kell, hogy a válaszok legalább egynegyede beérkezzen a megbízható értékeléshez.

Korábbi média-megjelenések összegyűjtése és elemzése:

A támogatási szerződés 2009.02.12.-én történő aláírását követően február16.-án az Önkormányzat sajtótájékoztatót tartott a Békés Megyei Hírlap és a helyi sajtó képviselői előtt, melyről a helyi tv felvételt készített.

A projekttel kapcsolatos vállalása a kedvezményezettnek a fűtéskorszerűsítés. Az erről szóló cikk 2009. 02.24.-én jelent meg a megyei lapban.

Nem a projekthez tartozik, de az Önkormányzat környezettudatos gondolkodását jelzi, hogy pályázott, és anyagi támogatást nyert egy komoly nagyságrendű fásításra. Az erről szóló újságcikk 2009.02.27.-én jelent meg a megyei lapban.

2009. 03.03.-án megjelent egy nagyobb lélegzetű cikk is „A szennyvíztől védének az ivóvízkincset” címmel, melyben ismertetésre került a projekt célja, jelenlegi állapota

D/4. Célcsoportok – üzenetek – eszközök

Fő célcsoportok	Üzenetek	Eszköz
A település állandó lakossága	Életminősége, ingatlanának komfort fokozata javul illetve piaci értéke nő. Az Eu nyújtotta lehetőségek már Magyarbánhegyes településén is elérhetőek.	Helyi és regionális média, személyes találkozások, lakossági fórumok DM levél
Vállalkozások résztvevői	Színvonalasabb és hatékonyabb munkavégzés és szolgáltatás feltételei teremthetnek meg, ugyanakkor a fejlesztésre, bővítésre kedvezőbb lehetőség nyílik, új vállalkozások jelenhetnek meg a településen.	Helyi és regionális média, személyes találkozások, vállalkozói fórumok

Civil szervezetek	A szennyvízberuházás környezetkímélő, védi a sérülékeny vízbázist, elősegíti a regionális gazdasági fejlődést, a helyi munkanélküliség csökkenését	Helyi és regionális média, tájékoztató megbeszélés
Kistérségi, megyei, regionális döntéshozók	Javul egy önálló település életminősége, csökkenhet a helyi munkanélküliség a projekt pozitív hatás miatt.	Helyi és regionális média, személyes találkozások, célzott prezentáció, háttéranyagok
Egyéb partnerek	Javul Magyarbánhegyes település életminősége, környezete.	Személyes kapcsolat, nyílt nap, hirdető táblák, honlap

D/5. A tájékoztatás során használt publikációs eszközök (előkészítési szakasz)

Eszköz	Tervezi a használatát?		Célérték (darab)
	Igen	Nem	
„A” típusú hirdetőtábla		X	
„B” típusú hirdetőtábla		X	
Tájékoztatási tábla „C” típus		X	
Emlékeztető tábla „D” típus		X	
Nyomtatott sajtó (cikkek, interjúk)	X		4
Televízió	X		1
Rádió		X	
Internet (banner)	X		4
Nyitórendezvény		X	
Záró rendezvény		X	
Egyéb rendezvény, konferencia		X	
Sajtótájékoztató	X		1
Sajtóközlemény		X	
Szórólap, vagy egyéb nyomdai kiadvány	X		1
PR film		X	
Önálló internetes honlap		X	
Zöld szám, információs központ (ügyfélszolgálat)		X	
DM levélkampány	X		1
Telemarketing		X	
Közvélemény kutatás	X		1
Reklámtárgy		X	
Egyéb: (megnevezés)			

D/5.1. A tájékoztatás során használt publikációs eszközök (megvalósítási szakasz)

Eszköz	Tervezi a használatát?		Célérték (darab)
	Igen	Nem	
„A” típusú hirdetőtábla	X		2
„B” típusú hirdetőtábla		X	
Tájékoztatási tábla „C” típus		X	
Emlékeztető tábla „D” típus	X		2
Nyomtatott sajtó (cikkek, interjúk)	X		2
Televízió	X		2
Rádió		X	
Internet (banner)		X	
Nyitórendezvény		X	
Záró rendezvény	X		1
Egyéb rendezvény, konferencia	X		2
Sajtótájékoztató	X		1
Sajtóközlemény	X		1
Szórólap, vagy egyéb nyomdai kiadvány	X		2
PR film		X	
Önálló internetes honlap	X		1
Zöld szám, információs központ (ügyfélszolgálat)		X	
DM levélkampány	X		1
Telemarketing		X	
Közvélemény kutatás	X		1
Reklámtárgy		X	
Egyéb: (megnevezés)		X	

D/6. Időzítési terv

#	Tevékenység	kezdés	befejezés	febr. 2009	márc. 2009	ápr. 2009	máj. 2009	jún. 2009	júl. 2009	aug. 2009	szept. 2009	okt. 2009	nov. 2009	dec. 2009	jan. 2010	febr. 2010	márc. 2010	ápr. 2010	máj. 2010	jún. 2010	júl. 2010	aug. 2010	szept. 2010
1	Lehetséges kockázatok felmérése	2009.04.11.	2009.05.02.			2009.04.11.	2009.05.03.																
2	Válságkommunikációs terv készítése	2009.04.11.	2009.05.02.			2009.04.11.	2009.05.03.																
3	Véleményvezérek azonosítása, interjúk	2009.04.11.	2009.05.02.			2009.04.11.	2009.05.03.																
4	civil szervezetek, felkutatása, véleményük megismerése	2009.04.11.	2009.05.02.			2009.04.11.	2009.05.03.																
5	Közvélemény kutatás	2009.04.11.	2009.05.02.			2009.04.11.	2009.05.03.																
6	Hatástanulmány készítése	2009.04.11.	2009.05.02.			2009.04.11.	2009.05.03.																
7	Korábbi médiamegjelenések összegyűjtése, elemzése	2009.04.11.	2009.05.02.			2009.04.11.	2009.05.03.																
8	Projekt menetrend összeállítása	2009.04.11.	2009.05.02.			2009.04.11.	2009.05.03.																
9	Cselekvési terv készítése	2009.05.04.	2009.07.18.			2009.05.04.	2009.07.19.																
10	Kommunikációs terv egyeztetése a Közreműködő szervezettel	2009.07.20.	2009.09.09.					2009.07.20.	2009.09.10.														
11	Médiatréning a beruházó képviselőinek	2009.07.07.	2010.07.14.					2009.07.07.	2010.07.15.														
12	Sajtmegjelenések generálása	2009.07.27.	2010.07.14.					2009.07.27.	2010.07.15.														
13	Sajtóesemények szervezése	2009.07.27.	2010.07.14.					2009.07.27.	2010.07.15.														
14	Sajtmegjelenések összegyűjtése, elemzése	2009.07.27.	2010.07.14.					2009.07.27.	2010.07.15.														
15	Belföldi tanulmányút szervezése igény esetén	2009.07.27.	2010.07.14.					2009.07.27.	2010.07.15.														
16	Nyomatott tájékoztatók készítése, terjesztése	2009.07.27.	2010.07.14.					2009.07.27.	2010.07.15.														
17	Internetes honlap létrehozása, folyamatos működtetése	2009.07.27.	2010.07.14.					2009.07.27.	2010.07.15.														
18	Lakossági fórumok, közmeghallgatás	2009.07.27.	2010.07.14.					2009.07.27.	2010.07.15.														
19	Önkormányzatnál elhelyezett hirdetésmények,tájékoztatók	2009.07.27.	2010.07.14.					2009.07.27.	2010.07.15.														
20	Zárójelentés elkészítése	2010.06.15.	2010.07.14.																2010.06.15.	2010.07.15.			
21	Az előkészítési fázis munkáinak befejezése	2010.09.15.	2010.09.15.																				2010.09.15. ♦

A projekt menetrendje

#	Tevékenység	kezdés	befejezés	febr. 2009	márc. 2009	ápr. 2009	máj. 2009	jún. 2009	júl. 2009	aug. 2009	szept. 2009	okt. 2009	nov. 2009	dec. 2009	jan. 2010	febr. 2010	márc. 2010	ápr. 2010	máj. 2010	jún. 2010	júl. 2010	aug. 2010	szept. 2010	
1	PIU szervezet kiválasztása	2009.02.12.	2009.03.04.	12.	2009.03.05.																			
2	Kommunikációs előkészítés (hatástanulmány, lehetséges kockázatok felmérése, közvélemény kutatás, stb.)	2009.04.11.	2009.06.10.		2009.04.11.			2009.06.11.																
3	Cselekvési terv készítése	2009.05.04.	2009.07.03.			2009.05.04.		2009.07.04.																
4	A kommunikációs terv egyeztetése a KSZ-tel	2009.07.06.	2009.07.26.					2009.07.06.		2009.07.27.														
5	PR-t végző vállalkozó kiválasztása	2009.03.06.	2009.04.09.		2009.03.06.	2009.04.10.																		
6	Könyvvizsgáló kiválasztása	2009.03.06.	2009.04.09.		2009.03.06.	2009.04.10.																		
7	Talajmech. szakvéleményt készítő kiválasztása	2009.03.06.	2009.04.09.		2009.03.06.	2009.04.10.																		
8	Generáltervező kiválasztása	2009.03.07.	2009.05.31.		2009.03.07.	2009.06.01.																		
9	RMT tervezet elkészítése	2009.07.28.	2009.11.14.					2009.07.28.		2009.11.15.														
10	KSZ véleményezése és észrevételek átvezetése az RMT-be	2009.11.16.	2009.12.22.							2009.11.16.		2009.12.23.												
11	RMT KSZ általi jóváhagyása	2009.12.27.	2010.01.09.									2009.12.27.	2010.01.10.											
12	Engedélyes tervek elkészítése	2009.06.02.	2009.12.05.				2009.06.02.							2009.12.06.										
13	Ajánlati tervek készítése	2009.07.31.	2010.02.27.					2009.07.31.																
14	Elvi és vízjogi engedélyek beszerzése	2010.01.16.	2010.03.16.										2010.01.16.	2010.03.17.										
15	Régészeti hatástanulmány készítése	2009.04.01.	2009.09.29.	2009.04.01.							2009.09.30.													
16	Talajmechanikai szakvélemény elkészítése	2009.04.11.	2009.09.29.	2009.04.11.							2009.09.30.													
17	Pályázati dokumentáció összeállítása	2010.01.02.	2010.04.14.									2010.01.02.												
18	2. forduló pályázati dokumentáció benyújtása	2010.04.16.	2010.04.16.																					
19	Közbeszerzési dokumentáció elkészítése (megvalósításra: kivitelező, PIU, Mémök), jóváhagyatása a KSZ-tel	2009.10.01.	2009.12.30.							2009.10.01.				2009.12.31.										
20	Beszerzési dokumentáció elkészítése (megvalósításra: PR, Könyvvizsgáló)	2009.12.01.	2009.12.30.									2009.12.01.		2009.12.31.										
21	Zárójelentés elkészítése	2010.06.15.	2010.07.14.																					
22	Az előkészítési fázis munkáinak befejezése	2010.09.15.	2010.09.15.																					

D/7. Kivitelezés módja

A kommunikációs tervben foglalt tevékenységek koordinálásáért a projekt-menedzsment **PR ügyintézője** a felelős.

A feladatok hatékony ellátása érdekében az Önkormányzat a következő szolgáltatásokat veszi igénybe:

Bevezető szakasz: egyszerű közbeszerzési eljáráson kiválasztott megbízott

1. szakasz-2. szakasz: egyszerű közbeszerzési eljáráson kiválasztott megbízott

(az egyes rendezvények, lakossági fórumok megszervezésében az Önkormányzat szokásos lebonyolítási eszközeit, erőforrásait rendelkezésre bocsátja)

A projekt-menedzsment **PR ügyintézője** irányítja, felügyeli és beszámoltatja a megbízottat. A kommunikációs döntéseket folyamatosan egyeztetni a Polgármesterrel. A kampányidőszak végén elvégzi a munka értékelését, és javaslatot tesz Polgármesternek az esetleges módosításról, pontosításról.

D/8. Költség terv (előkészítési szakasz)

Tevékenység	Ár (nettó)
Honlap feltöltése, működtetése Internet 3 frissítés.	60.000
Folyamatos sajtókiadványok Szórólap, vagy egyéb nyomdai kiadvány	
2 oldalas szórólap 1000 db	300.000
1 oldalas szórólap 1000db	240.000
Helyi civil szervezetek véleményük megismerése, egyszerű vendéglátással	30.000
Lakossági fórumok szervezése és lebonyolítása 3 alkalom, hangosítással, szakelőadók meghívásával	120.000
Nyomtatott sajtó (cikkek, interjúk) 3 alkalom	210.000
Helyi televízió 2 megjelenés	100.000
Képújság – folyamatos, 3 frissítés	60.000
Közvélemény kutatás 1 alkalom	220.000
DM levélkampány 1 alkalom	120.000
Sajtótájékoztató 1 alkalom	40.000
Folyamatos PR munka	900.000
Összesen	2.400.000

(a folyamatos PR munka alatt értendők a kiegészítő, és kapcsolódó tevékenységek, mint az utazások, szervezések költségei, valamint a vállalkozói haszon)

D/9. Értékelés

A kommunikációs kampány mindhárom szakaszának végén, az addigi kommunikációs tevékenység értékelésére kerül sor. Az értékelés a következő módszer szerint történik:

Eszköz	Értékelési módszer
Sajtómunka	Sajtófigyelés, megjelent sajtócikkek, tudósítások elemzése (megjelenés szám, üzenetek felhasználása, szövegkörnyezet, minősítésük stb.) Újságírók személyes visszajelzései
Rendezvények	Az elődleges- és másodlagos célcsoport visszajelzései a tájékoztatás minőségéről, színvonaláról. Meghívottak – résztvevők aránya Személyes visszajelzések Civil szervezetek hozzáállásának mérése
Honlap (www.magyarbanhegyes.hu)	Látogatási szám
Nyomtatott tájékoztatók	Személyes visszajelzések

Bár a táblázatban nincs jelölve, de – miután egy kis településről van szó – kiemelten kell kezelni a személyes ismerettségen alapuló véleménynyilvánítások megállapításait, javaslatokat. Véleményünk szerint ezt a kommunikációs csatornát nem lehet, és nem szabad kizárni abból a körből, amely a beruházásunk eredményeit, az esetleges hibáit taglalja, esetenként megoldási javaslatot is közöl.

A tudatos, jól előkészített és megfelelően végrehajtott tájékoztatás a beruházási támogatás elnyerésének elengedhetetlen feltétele, hiszen az érintett területeken élők tájékozatlansága miatt egy alaposan megtervezett információs kampány hiányában a beruházás meghiúsulhatna. A PR tevékenységünk alapvető célja tehát, hogy az érintett lakosság jóindulatát és beleegyezését megnyerjük, a projekttel kapcsolatos esetleges ellenérzéseket eloszlassuk.

Intézkedési terv az előkészítési szakaszban

Sor-szám	Kockázati terület/tényező	Valószínűség	Hatás	Kezelés tervezett módjai
<i>ELŐKÉSZÍTÉSI SZAKASZ KOCKÁZATI TÉNYEZŐK</i>				
1.	A lakosság nem fizeti kellő mértékben az önerő alapját képező LTP díjakat	közepes	nagy	PR tevékenység fokozása, DM levelek kiküldése, véleményvezérek újbóli megkeresése
2.	Az előkészítési tevékenységek nem az útvonaltervnek megfelelő ütemben haladnak	kicsi	közepes	Munkafolyamatok gyorsítása, útvonalterv és kapcsolódó dokumentumok módosítása, tevékenységek ütemének visszaállítása, végső esetben szerződésbontások
3.	A 2. körös pályázat nem kap pozitív elbírálást.	kicsi	nagy	Új 2. körös pályázat elkészítése és benyújtása, a KSZ.-tel folytatott intenzív és fokozott egyeztetésekkel, akár új pályázatíró bevonásával.

Intézkedési terv a megvalósítási szakaszban

Sor-szám	Kockázati terület/tényező	Valószínűség	Hatás	Kezelés tervezett módjai
<i>BELSŐ KOCKÁZATI TÉNYEZŐK</i>				
1.	A projektvezető rövid idejű kiesése a döntéshozatalból	közepes	kicsi	Helyettesítés (Mérnök)
2.	A PIU szervezet tagjainak kisebb megbetegedése	közepes	kicsi	Helyettesítés (más PIU tagok)
3.	A kivitelező szervezet munkavállalóinak gyakori cseréje.	nagy	közepes	Felszólítás
4.	Meghatározó munkatársak távozása az Önkormányzattól	kicsi	nagy	Gyors helyettesítés (Mérnök, PIU tagok)
5.	Mérnök távozása	kicsi	nagy	Másik Mérnök kiválasztása, addig helyettesítés (Mérnök helyettese)

KÜLSŐ KOCKÁZATI TÉNYEZŐ

12.	A víziközmű társulat tagjainak fizetési hajlandósága kicsi	nagy	nagy	Kommunikáció fokozása (DM levelek, Civil szervezetek aktivizálása, TV)
	A megvalósítás szakaszában bekövetkezett kisebb rongálások, eszközök eltulajdonítása.	kicsi	kicsi	Rendőrségi intézkedés, kárelhárítás (Kivitelező), magyarázat
	Erőszakos bűncselekmény elkövetése a megvalósítás szakaszában, a munkaterületeken	kicsi	kicsi	Rendőrségi intézkedés
	Tűz, egyéb nagyobb káreset	kicsi	közepes	Katasztrófavédelmi intézkedés, kárelhárítás, kommunikáció
	Baleset;	közepes	kicsi	Intézkedés (Munkavédelmi Felügyelőség) kommunikáció
	Környezeti katasztrófa (árvíz, vihar).	kicsi	nagy	Katasztrófavédelmi intézkedés, kárelhárítás, kommunikáció
	A lakossági támogatás hiánya;	közepes	nagy	Kommunikáció fokozása (DM levelek, Civil szervezetek aktivizálása, TV)
	A meghatározó vezetőt tragikus baleset éri	kicsi	nagy	Helyettesítés
	A generálkivitelező szervezet tartós fizetéseképtelensége	közepes	nagy	Teljesített számlák soron kívüli kifizetése

E) VÁLSÁGKOMMUNIKÁCIÓ

A hatástanulmányban bemutatott kérdésekre adja meg a választ a válságkommunikációs terv.

Ebben a fejezetben tárgyaljuk azokat az intézkedéseket, melyeket az egyes bekövetkezések esetén lehet alkalmazni azzal, hogy alternatívákat vázoltunk fel, értékelő táblázat segítségével.

Az alternatívák közül mindig a magasabb értékű tevékenységet kell alkalmazni.

Jelen fejezet ugyanakkor visszakapcsolódik a hatástanulmányhoz, azt kiegészítve, mivel az alábbi táblázatok a kockázati tényezők tervezett kezelését alternatív kommunikációs tevékenységek alkalmazásával is elemzi

Kockázati érték	Kockázati terület/tényező	Kezelés tervezett módjai	Kommunikációs tevékenység	
			„A” változat	„B” változat
<i>BELSŐ KOCKÁZATI TÉNYEZŐK</i>				
2	Mérnök távozása	Másik Mérnök kiválasztása, addig helyettesítés(Mérnök helyettese)	Egyszerű kommuniké, az intézkedések ismertetésével (2)	Részletes tájékoztatás-sajtó, tv, helyi újság (1)
2	Kivitelezői kulcsszemélyzet távozása	Helyettesítés	Egyszerű kommuniké az intézkedések ismertetésével (2)	Részletes tájékoztatás-sajtó, tv, helyi újság (1)
<i>KÜLSŐ KOCKÁZATI TÉNYEZŐ</i>				
1	Lakossági elégedetlenség kivitelezői hibák miatt	Mérnöki intézkedés, szankciók kilátásba helyezése	Kommunikáció fokozása, a problémák valós szintjének lekicsinyítésével (0,5)	Kommunikáció fokozása, az intézkedések ismertetésével, a lakosság türelmét kérve (0,5)

2	Háborús lőszer fellelése.	Terület őrzése, tűzszerészeti intézkedés	A terület kitáblázása, tv nyilatkozat (1)	A lakosság megnyugtatása, az óvatosság fenntartásával (2)
3	Természeti katasztrófa	Katasztrófavédelmi intézkedés, kárelhárítás, kommunikáció	Helyi tv, rádió, sajtótájékoztató (1)	Újság, szórólapok, tv (2)
3	Tartósan rossz időjárás	Munkamenetek átszer- vezése, technológiaváltás	Egyszerű közlés a munkák elhúzódásáról (1)	Részletes ismertetés, statisztikai adatok az időjárás rendkívüliségéről (2)
4	Jelentős régészeti lelet felbukkanása	Munkák átütemezése, régészeti leletmentés	A tények egyszerű ismertetése(2)	Az adatközlésen túl történelmi kite- kintés a leletekről, büszkeség-érzés fokozása (3,5)
6	Elhúzódó gazdasági recesszió	Munkák átütemezése, kifizetések átütemezése	A tények egyszerű közlése, sajtón tv-n keresztül (4)	Hivatkozás, hogy a recesszió mindenkit súlyt, megnyugtatás, optimizmus közvetítése (5)
6	Lakosság nem fizeti a Társulati hozzájárulást	Kommunikáció fokozása	Kommunikáció fokozása (DM levelek, Civil szervezetek aktivizálása, TV) (5)	A következmények – akár a beruházás meghiúsulásának – taglalása (3)
9	Vállalkozó likviditási gondja	Kifizetések gyakoriságának növelése, előleg folyósítás	Közlemény, a probléma mértékének elhallgatásával (4)	Részletes elemzés, az intézkedések ismertetése (6)
10	A projektől, vagy projektrészekről való elállás	Új közbeszerzési eljárás lefolytatása, tartalékképzés a határidőkre	Közlemény, a tények egyszerű közlésével (6)	A tények, okok részletes ismertetése, a megtett lépések felvázolása, megnyugtatás (8)

Fentieknek megfelelően az értékelés az alábbiak szerint alakul

Kockázat	Tevékenység hatékonysága	
	„A” változat (%)	„B” változat (%)
Mérmök távozása	100	50
Kivitelezői kulcsszemélyzet távozása	100	50
Lakossági elégedetlenség kivitelezői hibák miatt	50	50
Háborús lőszer fellelése.	50	100
Természeti katasztrófa	33	66
Tartósan rossz időjárás	33	66
Jelentős régészeti lelet felbukkanása	50	88
Elhúzódo gazdasági recesszió	66	83
Lakosság nem fizeti a Társulati hozzájárulást	83	50
Vállalkozó likviditási gondja	44	66
A projektől, vagy projektrészekről való elállás	60	80

A táblázatból kitűnik, hogy bizonyos kockázati elemekre nem lehet 100 %-os kommunikációs választ adni.

Ezen nincs mit csodálkozni, hiszen mindenkire másképp hat egy-egy lépés. Azt azonban leszögezhetjük, hogy amennyiben a hatékonyság eléri az 50 %-ot, ott a kezelés kielégítőnek minősíthető.

Az adott helyzetben mindig a magasabb értékkel rendelkező kommunikációs módszert kell alkalmazni. Itt a siker elérése céljából ha szükség mutatkozik, meg lehet ismételni az adott lépést.

A válságkezelés **másik fontos területe** a projekt fenntartási időszakának a kérdése.

A projekt fenntarthatósága szempontjából alapvetően az alábbi kockázati tényezőkkel kell számolni:

- lakosság nem fizeti kellő mértékben a csatornadíjakat
- a rákötési hajlandóság nem éri el a 92 %-ot
- az üzemeltető eláll az üzemeltetéstől
- lopások (átemelőknél, tisztítótelepnél)

Fenti kockázatok azok, amiket kezelni lehet, megfelelő stratégiával.

A lakossági fizetési hajlandóság elmaradása országos átlagot tekintve nem jelentős, ugyanakkor előfordulhat átlagon felüli mérték is.

Ebben az esetben a kommunikáció fokozása mellett az Önkormányzat beavatkozása is szükséges, anyagilag.

Adható átmeneti segély, melyet az ügyfél kizárólag a közműdíjakra fordíthat. Adhat az üzemeltető átmeneti díjfizetési haladékot, hosszabb távú törlesztéssel.

A rákötési hajlandóság fokozásánál a fokozott kommunikáción kívül kézzel fogható megoldások is adódnak.

Az Önkormányzat a rászorulóknak a rákötéssel járó fizikai munkát közmunka keretén belül megoldja. A projekt kivitelezőjének közreműködésével a Társulat hozzá juthat nagyon kedvező áron a csőanyaghoz, így a lakosság anyagi terhei jelentősen csökkennek, ami a rákötéseket ösztönözheti.

Az Üzemeltető és az Önkormányzat közös akciót szervez, melynek keretén belül sorsolást tartanak. A sorsolás tárgya: automata mosógép, vagy mosogatógép.

A sorsolást két alkalommal tartják: az elsőt az üzembe helyezést követő 1 hónap elteltével, azok között, akik a hálózatra rákötöttek, és szerződést kötöttek az üzemeltetővel, a másikat fél év múlva.

A rendszer működőképes, konkrét tapasztalat igazolja hatásosságát.

Az Üzemeltető kiesése a rendszerből a legproblematisabb kérdés, bár annak valószínűsége kicsi, hogy egyik napról a másikra ez megtörténik. Ezért az üzemeltetési szerződésbe a felmondást úgy kell kikötni, hogy az Önkormányzat kényelmesen ki tudja választani közbeszerzési eljárás keretén belül az új üzemeltetőt.

2009. július 19.

Endrész László
KÖVITE-PLUSZ Kft.