

# **KOMMUNIKÁCIÓS TERV**

**A**

## **TÁMOGAT-LAK PROJEKT MAGVALÓSÍTÁSÁHOZ**

### **Társadalmi Megújulás Operatív Program**

„Az utcán élő hajléktalan személyek társadalmi visszailleszkedésének, foglalkoztathatóságának elősegítése, sikeres munkaerő-piaci integrációjának megalapozása”

**C.**

Pályázati Felhívás Keretében

A projekt az Európai Unió társfinanszírozásával  
valósul meg

**Pályázati azonosító:**

**TÁMOP-5.3.3-13/1-2014-0002**

**PROJEKT MEGVALÓSÍTÓ: SZMJVÖ KRÍZISKEZELŐ  
KÖZPONT**

**Készítette: ATALA Kutató és Tanácsadó Kft.**

## 1. Bevezető

Hajléktalanság problémáját az elmúlt 21 év erőfeszítése ellenére megnyugtatóan megoldani nem tudtuk. A fedélnélküliek száma a ráfordított erőforrások ellenére sem csökkent.

Magyarországi hajléktalan ellátás szerkezete, jogi szabályozása és finanszírozása a mai napig magán viseli a 90-es évek elején tűzoltó jelleggel létrehozott struktúrát. Részben ennek is köszönhető, hogy az utcán élő fedélnélküliek száma a különböző önálló lakhatást segítő, támogató programok ellenére az elmúlt 10 évben nem csökkent, hanem nőtt.

A probléma kezelésére a szakma által több mint egy évtizede hangoztatott paradigmaváltásra van szükség. A szemléletváltás a hajléktalanságból kivezető utak keresését jelenti, mely az intézményrendszer átalakítását, új innovatív szolgáltatások bevezetését, alternatív lakhatási megoldások kínálatát jelenti. Ennek szellemében az elmúlt években fontos változásoknak lehettünk tanúi. Új szemléletként megjelent a hajléktalanok társadalmi helyzetének javítása.

A negatív tendencia megfordításához, az utcán élő hajléktalanok számának csökkentéséhez holisztikus, valós szükségleteken alapuló komplex programokra van szükség, melynek gerincét egy nemzeti hajléktalanügyi stratégia kell, hogy képezze, amely összhangba van az Európai Unió irányelveivel.

Nemzetközi példákat, tapasztalatokat felhasználva két alapvetően fontos területre fókuszálva fogalmazódott meg a társadalomba visszavezető lehetséges út. Ezek az önálló lakhatás támogatása és a foglalkoztatás, foglalkoztathatóság javítás. Ennek érdekében elindultak a hazai forrásból megvalósított támogatott lakhatási programok és az EU által társfinanszírozott munkaerő-piaci re-integrációt segítő projektek.

A közelmúlt eseményei felerősítették azt a társadalmi igényt, hogy a közterületen életvitelszerűen élő fedélnélküliek helyzetével, létszámuk radikális csökkentésével foglalkozni kell. Ezt az igényt az Európai Unió Parlamentje 2008.-as, 2010.-es nyilatkozataiban is megfogalmazta. Ennek folyományaként az Európai Parlament 2011. szeptember 14.-én határozatot fogadott el egy Európai Uniói hajléktalanügyi stratégia kidolgozására, amelynek merész célkitűzése az európai hajléktalanság 2020-ra történő felszámolása.

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség által meghirdetett Társadalmi Megújulás Operatív Program **„Az utcán élő hajléktalan személyek társadalmi visszailleszkedésének, foglalkoztathatóságának elősegítése, sikeres munkaerő-piaci integrációjának megalapozása”** című pályázati felhívás keretében elnyert, **TÁMOGAT-LAK TÁMOP-5.3.3-13/1-2014-0002** pályázat az utcán, közterületen élő hajléktalanok társadalmi integrációját segíti, támogatja. A projekt

szorosan kapcsolódik az Európai Unió és a magyar társadalom elvárásaihoz, célkitűzéseikhez.

Kommunikációs terv célja, hogy a projekt megvalósítását elősegítse, támogassa és a projekt előrehaladásáról, valamint a projekt keretein belül létrejött eredményekről az érintettek számára információt, tájékoztatást nyújtson a kommunikáció megfelelő eszközeivel.

## **2. Projekt környezetének helyzetelemzése**

Székesfehérvár Magyarország és Közép-Kelet Európa egyik legrégebb, leggazdagabb történelmi múltú városa, a középkorban a magyar királyok koronázó és temetkezési helye.

A város Fejér megye székhelye, kulturális és gazdasági központja. Székesfehérvár közigazgatási területe 171 négyzetkilométer, a Dunántúl második legnagyobb kiterjedésű települése. Itt él a megye lakosságának közel 40 százaléka.

A város Budapest és a Balaton között félúton fekszik a Móri-árok déli végénél, a Velencei-tótól 10 km-re. Budapest felől a 7-es főúton, illetve az M7-es autópályán érhető el. Vasúton Budapest felől a nagykanizsai vonalon közelíthető meg. A városból kiinduló közutak 12 irányba vezetnek.

Székesfehérvár megközelítőleg 102 000 lakosú nagyváros, földrajzi fekvése kedvező a gazdasági fejlődés szempontjából. Elsősorban az ipar és a kereskedelem számára fontos logisztikai-közlekedési központi helyzete miatt. Jelentős a külföldi tőke jelenléte. Az utóbbi tíz évben a településen mintegy kétmilliárd dollárt kitevő tőkebefektetés történt. A hangsúlyozottan környezetkímélő tevékenységet folytató új üzemek a város külterületein elhelyezkedő ipari zónákban kaptak helyet, mely évről évre növekszik, ami a város és térsége gazdaságilag vonzó állapotát mutatja. A kis- és középvállalkozások száma szintén jelentős, gyors reagálási- és alkalmazkodó képességükkel, a nagyvállalatok mellett a gazdasági fejlődés motorjai. Székesfehérvári gazdaságot tömören high-tech feldolgozóiparként lehetne jellemezni, ahol elterjedtek az infókommunikációs technológiák, az innovációra irányuló tudásteremtés, és jelentős az üzleti szolgáltatások szerepe. A város megyei szinten vezető szereppel bír, mint közigazgatási-, gazdasági központ, közlekedési csomópont, szolgáltatási-, oktatási-, szakképzési-, pénzügyi-, kereskedelmi- és területfejlesztési központ.

A város iparának és tulajdonviszonyainak átalakulása, átrendeződése a 90-es évek közepére befejeződött. A munkanélküliségi ráta ebben az időszakban jelentősen meghaladta az országos átlagot. A munkanélküliség soha nem látott méreteket öltött. A nagyvállalatok VIDEOTON, KÖFÉM, IKARUSZ stb. dolgozói tömegesen veszítették el munkahelyeiket. A szociális feszültség nőtt, és ezzel arányosan emelkedett a nehéz helyzetbe került családok, és vele párhuzamosan a hajléktalanok száma is. A szociális problémákat tovább generálta a lakástulajdon

szerkezetének átalakulása. A legkiszolgáltatottabb rétegek, melyek zömében tanácsi bérlakásokban éltek vagy nem voltak képesek megvásárolni bérleményüket, vagy hosszú évtizedekre eladósodtak. A munkanélkülivé vált ingatlanulajdonosok néhány év alatt igen komoly hitel és/vagy közüzemi tartozásokat halmoztak fel. A célcsoport körében végzett korábbi vizsgálatokból kiderült, hogy ennek következményeként kb. 30- 40 fő már a 90-es évek elején, közepén hajléktalanná vált. A szociális státusz megváltozása a felmérések, és tapasztalatok szerint felerősítette az anomia, (devianciák, szenvedélybetegségek, vagyon és személy elleni bűncselekmények, mentális és személyiségzavarok) megjelenését. Összességben elmondhatjuk, hogy a hajléktalanság és ezzel párhuzamosan az utcai hajléktalanság kialakulásában komoly szerepet játszottak a személyes, illetve családi okok, melyek visszavezethetők a (munkahely elvesztésére, szenvedélybetegségekre, mentális problémákra, szakképzetlenségre, csonka családra, intézeti múltra, anyagi helyzet romlására stb.).

Székesfehérváron nincs olyan szlomos lepusztult városrész, mely magába szívhatta volna az utcát választó hajléktalanok tömegét. A romos elhagyatott épületek nem tömörszerűen, hanem szétszórtan helyezkednek el a városban.

A nagyvállalatok döntően a 90.-es évek második felében épült ipari parkokban működnek. Környezetüket úgy alakították ki, hogy azok utcán élő hajléktalanok életvitelszerű tartózkodására nem alkalmasak.

A történelmi belváros rendezett szűk utcákkal, sikátorokkal rendelkezik, beépítettsége miatt szintén alkalmatlan az utcai életre. A belváros településszerkezete, adottsága elsősorban csak a hajléktalanok napközbeni tartózkodására alkalmas.

Belvárost a 70.-es-80.-as években épült lakótelepek veszik körül. A lépcsőházak bejáratát zárják, a lépcsőfeljárókat a 2000.-es évek közepére mindenütt lefalazták.

Parkok, jelentős nagyságú zöld övezetek a lakóövezetekben, ill. környékükön néhány kivételtől eltekintve nincsenek, a meglévőekben pedig térfigyelő kamerarendszer működik.

Az utcára kényszerült, illetve ezt az életformát választó hajléktalanok döntő többsége a város közvetlen közelében található erdőkben és kisebb erdős ligetekben építették fel a sátraikat, kolóniáikat. A projekt elsődleges célcsoportjának másik jelentős hányada elhagyatott romos épületekben, befejezetlen építkezések épületeiben, építményeiben rendezkedett be. Kisebb arányuk tölti csak az éjszakáit utcákon, parkokban, parkolóknál stb. Néhány főre tehető azoknak a száma, akik a város különböző pontjain található garázsvárosaikban töltik éjszakáikat.

A város érzékenysége a hajléktalanság problémájával szembe kifejezetten pozitív, akár a segítőkészség, akár a kliensek elfogadását vesszük alapul. Ezt erősíti a város vezetésének hozzáállása is.

## **Oktatási intézmények**

Székesfehérvár hagyományos iskolaváros, ahol 17 általános iskola, 22 középiskola, 3 műszaki és egy nyelvi, gazdasági képzést nyújtó főiskola működik. A város ad helyet a regionális szintű Türr István Képző és Kutató Intézet helyi igazgatóságának.

## **Munkaerő-piac intézményrendszere**

Székesfehérváron működik a Közép-dunántúli Regionális Munkaügyi Központ és megyei kirendeltsége. A Regionális Képzőközpont részeként 1996 óta a bonni Szociális és Munkaügyi Minisztérium és a magyar Munkaügyi Minisztérium közötti szerződés alapján Rehabilitációs Modellközpont szolgálja a megváltozott munkaképességű álláskeresőket.

## **Megvalósulás helyszínének szociális környezete**

A pályázati projektet kizárólag a székesfehérvári Kríziskezelő Központ intézménye valósítja meg. Konzorciumi együttműködési megállapodást nem tervez a projekt keretein belül. A projekt hatékony megvalósítása érdekében szakmai együttműködési hálózatot működtet. A hálózati együttműködésben azok a szervezetek vesznek részt, akikkel már az elmúlt időszakban is folyamatos és rendszeres kapcsolatot építettünk ki ellátottaink támogatása érdekében. A hálózati munkába bevont további szervezetek szolgáltatásaik révén hatékonyan segíthetik a projektbe bevont célcsoport támogatását. A hálózati együttműködés elsődleges célja, hogy a projektbe bekerülő hajléktalanok szükségleteire reagálva a szervezetek révén megfelelő szolgáltatásokat biztosítsunk növelve ezzel a projektben való megmaradásuk esélyeit.

## **Gazdasági helyzet**

Fejér megye központja a 102 000 lakosú Székesfehérvár. A város földrajzi fekvése kedvező a gazdasági fejlődés szempontjából. Elsősorban az ipar és a kereskedelem számára fontos logisztikai-közlekedési központi helyzete miatt. Jelentős a külföldi tőke jelenléte, mely évről évre növekszik, ami a város és térsége gazdaságilag vonzó állapotát mutatja. A kis- és középvállalkozások száma szintén jelentős, gyors reagálási- és alkalmazkodó képességükkel, a nagyvállalatok mellett a gazdasági fejlődés motorjai. Székesfehérvári gazdaságot tömören high-tech feldolgozóiparként lehetne jellemezni, ahol elterjedtek az infokommunikációs technológiák, az innovációra irányuló tudásteremtés, és jelentős az üzleti szolgáltatások szerepe. A város megyei szinten vezető szereppel bír, mint közigazgatási-, gazdasági központ, közlekedési csomópont, szolgáltatási-, oktatási-, szakképzési-, pénzügyi-, kereskedelmi- és területfejlesztési központ.

## **Foglalkoztatás**

A megyében működő vállalkozások fele Székesfehérváron és a fehérvári kistérségben működik. A város munkahelyein kb. 75 000 fő alkalmazott dolgozik. Közülük naponta a környező településekről kb. 30 000 fő ingázik, ez az alkalmazotti munkaerő 40%-a. A munkaerő képzettségét, foglalkoztathatósági szintjét mutatja, hogy a strukturális munkanélküliség aránya alacsony. A munkanélküliek csupán 3-4 %a nem, vagy csak nehezen alkalmazható. A foglalkoztatottak aránya a térségben az aktív korú (15-60) népességhez viszonyítva kb. 65%, 100 aktív korúra kb. 50 fő, gyermek és időskorú jut, az adatok mindegyike jobb a megyei átlagnál.

## **Az ellátási terület sajátosságai**

Az utcai szociális munka Székesfehérvár közigazgatási területére terjed ki. A város ipari, földrajzi és településszerkezeti adottságai alapvetően meghatározzák az utcán élő hajléktalan populáció elhelyezkedése, szükségleteit, az általuk igénybevett szolgáltatásokat. Az ellátás megszervezésekor és a szolgáltatások összeállításakor figyelembe vettük a település adta sajátosságokat. A város iparának és tulajdonviszonyainak átalakulása, átrendeződése a 90-es évek közepére befejeződött. A munkanélküliségi ráta ebben az időszakban jelentősen meghaladta az országos átlagot. A munkanélküliség soha nem látott méreteket öltött. A nagyvállalatok VIDEOTON, KÖFÉM, IKARUSZ stb. dolgozói tömegesen vesztették el munkahelyeiket. A szociális feszültség nőtt, és ezzel arányosan emelkedett a nehéz helyzetbe került családok, és ezzel párhuzamosan a hajléktalanok száma is. A szociális problémákat tovább erősítette a lakástulajdon szerkezetének átalakulása. A legkiszolgáltatottabb rétegek, melyek zömében tanácsi lakásokban éltek vagy nem voltak képesek megvásárolni bérleményét, vagy hosszú évtizedekre eladósodtak. A munkanélkülivé vált ingatlantulajdonosok néhány év alatt igen komoly hitel és/vagy közüzemi tartozásokat halmoztak fel. A célcsoport körében végzett vizsgálatokból kiderült, hogy ennek következményeként kb. 30- 40 fő már a 90-es évek elején, közepén hajléktalanná vált. A szociális státusz megváltozása a felmérések, és tapasztalatok szerint felerősítette a devianciák, szenvedélybetegségek, vagyon és személy elleni bűncselekmények, mentális és személyiségzavarok megjelenését. Összességében elmondhatjuk, hogy a hajléktalanság kialakulásában komoly szerepet játszottak a személyes illetve családi okok, melyek visszavezethetők a (munkahely elvesztésére, szenvedélybetegségekre, mentális problémákra, szakképzetlenségre, csonka családra, intézeti múltra, anyagi helyzet romlására stb.).

A városban nincs olyan szlomos lepusztult városrészek, mely magába szívhatta volna az utcára kerülteket tömegét. Romos elhagyott épületek szétszórtan helyezkednek el a városban.

A város széle iparilag beépítet, az ipartelepek döntően a 90.-es évek második felében épültek. Környezetüket úgy alakították ki, hogy azok utcán élő hajléktalanok életvitelszerű tartózkodására nem alkalmasak.

A történelmi belváros rendezett szűk utcákkal, sikátorokkal rendelkezik.

A belvárost a 70.-es-80.-as években épült lakótelepek veszik körül. A lépcsőházak bejáratát zárják, a lépcsőfeljárókat a 2000.-es évek közepére mindenütt lefalazták..

Parkok, jelentős nagyságú zöld övezetek a lakóövezetekben, ill. környékükön néhány kivételtől eltekintve nincsenek, a meglévőekben pedig térfigyelő kamerarendszer működik.

Az utcára kényszerült, illetve ezt az életformát választó hajléktalanok döntő többsége a város közvetlen közelében található erdőben és kisebb erdős ligetekben építették fel a sátraikat, kolóniáikat populáció másik jelentős hányada elhagyatott romos épületekben, befejezetlen építkezések épületeiben, építményeiben rendezkedett be. Kiseb arányuk tölti csak az éjszakáit utcákon, parkokban, parkolóban stb. A belváros településszerkezete, adottsága elsősorban csak a hajléktalanok napközbeni tartózkodására alkalmas A szívdességi lakók nagy számban található városunkban számuk, helyük nehezen meghatározható.

A város érzékenysége a hajléktalanság problémájával szembe kifejezetten pozitív, akár a segítőkészség, akár a kliensek elfogadását vesszük alapul. Ezt erősíti a város vezetésének hozzáállása is.

## Kommunikációs alapelvek

<b>Következetesség</b>	Az elv lényege, hogy az alapüzenet a kommunikáció minden egyes elemét áthassa és egységes képet adjon a célokról.
<b>Tervezettség</b>	Az elv lényege, hogy a célcsoportok a legkevesebb információ alapján kialakítsak véleményüket a projektről. Ennek érdekében tudatosan és tervezetten kell az információkat tálni.
<b>Felkészültség</b>	A hatékony és sikeres kommunikáció feltétele, a projekt ismerete mellett a kommunikációs technikák és módszerek széles körű ismerete és alkalmazása.
<b>Nyitottság</b>	A kommunikáció egyik legfontosabb eleme a nyílt beszéd. A nyilvánosság részéről akkor várható el a projekt támogatása, ha az információt nyíltan, részleteit is feltárva hitelesen adjuk át.

### 3. Projekt céljai

#### Legfontosabb stratégiai és kommunikációs célok

<b>Stratégiai célok</b>	Székesfehérváron közterületen élő hajléktalanok számának csökkentése  Az utcán élő hajléktalanok társadalmi re-szocializációját segítő alternatívák keresése és felkínálása  A Hajléktalanok társadalmi integrációját támogató rendszer elfogadtatása, ösztönzése
<b>Kommunikációs célok</b>	A Támogat-lak projekt bemutatása, elfogadtatása  A projekt hasznosságának, előnyeinek kiemelése  A projekt főbb adatainak, konkrét tényeinek kommunikálása  Belső kommunikációs célok (projekt megvalósítók, döntéshozók, az intézmény szociális munkatársai és az intézménnyel kapcsolatot tartó hajléktalanok együttműködésének aktivizálása)

#### Stratégiai célok

Kommunikációs stratégia általános célkitűzése Székesfehérvár közterületén élő hajléktalanok számának csökkentése társadalmi integrációjának segítségével, a **TÁMOGAT-LAK** program széleskörű ismertetésével, és a projektben megfogalmazott célok társadalmi támogatottságának növelésével. Településen élő hajléktalanok és szociális szakemberek projekt iránti elkötelezettségének növelése. Székesfehérvár polgárainak hajléktalanok iránti bizalmának erősítése és hatékony támogatásának megnyerése az utcai hajléktalanság megszüntetése érdekében a kommunikáció eszközeinek alkalmazásával.

A projekt újszerű szolgáltatásain keresztül erősíteni a megvalósító intézmény formális és informális hálókból rejlő lehetőségeinek kiaknázását

Belső kommunikáció stratégiai célja megfelelő és hatékony információáramlás a projektért felelős vezető és a projektmenedzser között, rendszeres projektértekezletek, emlékeztetők beszámolók segítségével. Megfelelő és hatékony információáramlás az egyes tevékenységet végző személyek, szervezetek között rendszeres projektértekezletek, emlékeztetők beszámolók segítségével.

Külső kommunikáció stratégiai célja, megfelelő időben történő teljes körű tájékoztatás a projekt tartalmi elemeiről, az elért eredményekről, a megvalósítás üteméről és a célcsoportot, valamint a lakosságot érintő hatásokról.

### **Kiemelt célok**

A projektben megfogalmazott stratégiai célok kommunikációs támogatása.

A projekt keretében megvalósult fejlesztések, szolgáltatások megismertetése, mind a közreműködőkkel, mind a partnerekkel, mind a helyi döntéshozókkal, és a közvéleménnyel.

Azon tény közzététele, hogy a projekt az Európai Unió Strukturális Alapjainak forrásából, az Új Magyarország Fejlesztési Terven belül a Társadalmi Megújulás Operatív Program keretében jön létre.

### **Általános célok**

A projekt megismertetése és elfogadtatása a helyi önkormányzati képviselőkkel, testületekkel és egyéb döntéshozókkal.

A program megismertetése a lakosság körében, a lakossági fogadókészségének kialakítása, erősítése.

A projekt megismertetése a hajléktalanok és az egyéb hátrányos helyzetű csoportokkal.

Székesfehérvár szociális, képzési és foglalkoztatási szakembereinek meggyőzése a **TÁMOGAT-LAK** programmal való együttműködésre.

Kirekesztettség, diszkrimináció, negatív sztereotípiák enyhítése, az esélyegyenlőség erősítése.

A helyi és regionális együttműködés fejlesztésének támogatása a szociális háló erősítése.

A helyi, kistérségi programokkal való együttműködés lehetőségeinek keresése.

Környezeti fenntarthatóság szempontjait messzemenően figyelembevevő infrastrukturális környezet kialakításának segítése.

Innovatív, a társadalmi re-integrációt segítő szolgáltatások megvalósítása és beágyazása székesfehérvári hajléktalan ellátás rendszerébe.

Foglalkoztathatóságot, munkavállalást erősítő és segítő programoknak helyet adó intézményi szerkezeti elemek létrehozása, fejlesztése.

A programot támogató helyi települési koordináció szervezése.

### **Közvetett célok**

Hajléktalanok és a hajléktalanság „veszélyzónájában”, határterületén élők motiválása, megnyerése a program szolgáltatásainak igénybevételére, az aktív részvételre.

Szociális szakemberek motiválása, elkötelezettségük erősítése a program szolgáltatásainak az ellátottak körében való elterjesztése érdekében.

Szociális háló erősítése a létrejövő új innovatív szolgáltatások, megvalósuló programok segítségével.

Másság (fogyatékkal élők, hajléktalanok, stb.), elfogadásának erősítése a „Támogat-lak” projekt megvalósításával.

Helyi humán és egyéb segítő szervezetek összefogásának erősítése a program segítségével.

Elősegíteni a projekt célkitűzéseinek, céljainak megismertetését a társadalommal, ezáltal megkönnyíteni az integrációs folyamatokat, segíteni a beilleszkedési nehézségek leküzdését, a hajléktalanellátó szakma mellett a többségi társadalom közügyévé tenni a hajléktalanok integrációját.

Program keretében kialakításra kerülő, a társadalmi integrációt szolgáló komplex segítő tevékenység rendszerének beillesztése a szociális segítségbe, a hajléktalan-ellátás szemléletváltásának elősegítése.

Humán-erőforrás fejlesztése a munkaerő-piaci és társadalmi integrációt elősegítő és a fenntartható fejlődésre vonatkozó ismeretek bővítésével.

Projekt által nyújtott szolgáltatások és tudásbázis igénybevétele, használata, minél szélesebb körben való alkalmazása.

Helyi szintű döntéshozói testületek figyelmének felhívása, megismertetése a projekt célkitűzéseivel és a társadalmi integrációban elért eredményeivel, elősegítve ezzel a fenntarthatóságot.

Program megismertetése a lakosság körében, a lakosság fogadókészségének kialakítása, erősítése.

Helyi szociális háló és települési koordináció erősítése, a helyi és országos civil és kormányzati intézményekkel, szervezetekkel való formális és informális együttműködés révén.

Diszkrimináció enyhítése, az esélyegyenlőség erősítése.

Fejlesztések hazai és Uniós társfinanszírozásának hangsúlyozása.

#### 4. Célcsoportok kommunikációs szempontú meghatározása

Kommunikációs szempontból több célcsoportot és a nekik szánt üzenet-struktúrát határoltunk körül. Az üzenetek kommunikációs csatornáinak kiválasztásakor, törekedtünk arra, hogy hitelesek legyenek. Valamint olyan kommunikációs technikákat, médiumokat alkalmazunk, melyek el is érik mindazokat, akikhez szólni szeretnénk.

<b>Főbb kommunikációs csoportok</b>	<b>Szegmensek</b>
A projekt kedvezményezettjei	Elsődleges célcsoport, utcán közterületen élő hajléktalanok. Másodlagos célcsoport, Az intézmény átmeneti szállásain élő hajléktalanok.
Projekt megvalósítók	Projekt menedzsmen, a megvalósításban résztvevő szociális szakemberek
Telephelyek dolgozói	Az intézmény telephelyein dolgozó szociális munkatársak
Az intézmény egyéb szolgáltatásait igénybe vevő ellátottak	Az intézmény nappali és átmeneti elhelyezést nyújtó, szolgáltatásait igénybe vevő, valamint az utcai szolgálatokkal kapcsolatot tartó hajléktalanok
<b>További kommunikációs csoportok</b>	<b>Szegmensek</b>
Önkormányzati döntéshozók	Polgármester, szociális ügyekért felelős alpolgármester, tanácsnok. Az önkormányzat szociális irodája.
Lakosság	Székesfehérváron élő polgárok
Egyéb partnerszervezetek	A Kríziskezelő Központtal és ellátottjaival kapcsolatot tartó civil és egyházi szervezetek.
Sajtóorgánumok	Helyi és regionális tévé, rádió, nyomtatott és online médiumok.

## **Kommunikációs célcsoportok jellemzői**

### **Elsődleges célcsoport**

A program **elsődleges célcsoportja** azok a Székesfehérvár közigazgatási határán belül élő hajléktalanok, akik éjszakáikat utcán, közterületen, illetve lakás céljára alkalmatlan épületekben, építményekben töltik. Az utcai szociális szolgálatok nyilvántartásaiban legalább 1 hónapja szerepelnek, velük rendszeres kapcsolatban állnak.

Székesfehérváron az utcai szociális szolgálatok az elmúlt 10 év alatt 630 fő utcai hajléktalant regisztráltak. Ebből az aktív ellátotti létszám jelenleg 136 fő, őket tekintjük a projekt elsődleges célcsoportjának.

Az aktív ellátottak közül 28 fő nő, melyből 2 fő 65 év feletti. Kétharmad részük alkoholfüggő néhányan pszichiátriai és mentális betegségben szenvednek. Párkapcsolatban közülük 27 fő él, hárman egyedülálló.

Az előzetes igényfelmérés eredményei alapján a férfiakat életkoruk szerint 4 korcsoportba soroltuk: 18-30 év közöttiekre, 31-50 év közöttiekre, 51-62 év közöttiekre, és 63 év felettiekre. Ez alapján, az utcán élők 3%, 18-30 év közötti, 55%, 31-50 év közötti, 37% 51-62 év közötti, 5% 63 év feletti hajléktalan.

Rendszeres jövedelemmel 51% rendelkezik, ebből, munkajövedelem 16%, alkalmi munka 19%, nyugdíj 15%, transzfer 42%, egyéb 8%. Közterületen élők 47% pedig nem rendelkezik jövedelemmel.

Iskolai végzettségüket vizsgálva 50%-uknak 8 általánosa van. A szakmunkások aránya 45%, érettségivel 5%-uk rendelkezik, a diplomások száma 2 fő

Célcsoportot, lakhatásukat jellemző 5 jól körülírható kategóriába soroltuk, sátrasokra, romos épületben élőkre, éjszakáikat effektív utcán töltőkre, zártkertben élőkre és garázsban élőkre. Az előzetes igényfelmérést és a szükségletek feltárását figyelembe véve terveink szerint közülük választjuk ki azt a 14 főt, akiket a programba elsődleges célcsoportként bevonunk.

### **Sátrasok főbb jellemzői**

#### *Lakhatás*

Székesfehérvár hajléktalanjainak speciális, a város topográfiája adta, lehetősége a sátras életmód, melynek kialakulását több tényező is befolyásolja. Elsősorban az a jól ismert tény, hogy a város nyugati része, - mely a történelmi belvárostól sincs messze - szinte teljes egészében olyan utcákból áll, amelyekben panellakások találhatók. Ez a teljes Tóvárost és a Palotavárost foglalja magában. A másik sátras fókuszpontja a városnak az északi rész, mely a 8.-as út elkerülő és a 81-es út közötti területen található. Mindkét városrész közvetlenül a külterület zöldövezeteivel érintkezik. A zöldövezetekben természetes ill. telepített erdős és vizes helyek is található. A földrajzi adottságok szinte magától kínálják azt a

lehetőséget, hogy a lakhatását elvesztett, és az intézményi elhelyezést is elutasító ellátottak sátrakat építsenek és abban éljenek. E két városrész panelrengetegében magas a népsűrűség, amely a kukázásnak, mint megélhetési forrásnak egyik motivációja és forrása. A sátrak építési síttekből guberált építési hulladékból, valamint a kukák mellé tett és az erdőben található anyagokból készülnek. Az erdős ligetek kidőlt, elszáradt faállománya a fűtést biztosítja, a Gaja patak pedig elsősorban nyáron a tisztálkodás lehetőségét nyújtja. Ivóvizet a sátorlakók a közutakról vizik, vagy közeli intézményektől kapják. A sátrak jellemzően nem egymagukban állnak, hanem kolóniát alkotva egymás mellett található. Komfortjuk elfogadható, fűtés többségükben van.

#### *Életkor*

Életkorukat vizsgálva néhány főtől eltekintve koruk 35-55 év között van. Több mint háromnegyedük 5 évnél hosszabb ideje hajléktalan. Részben ezzel magyarázható motivátlanságuk.

#### *Kapcsolatok*

A sátorban élők felének jelenleg nincs párkapcsolata, nincs házastársa élettársa. Ez természetesen nem azt jelenti, hogy ők egyedül, magányosan élnek. Többségük közös sátrakban, „háztartásban” él. A sátorban élőknel nem jellemző az átjárás, szoros baráti kapcsolatot tartanak fenn. Ennek oka, hogy egymásra utaltak, egymás sátraira, tulajdonára vigyáznak és megosztják egymással, amijük van, (élelem ital stb.). Az utcai szociális szolgáltatásokkal rendszeres a kapcsolatuk.

#### *Jövedelem*

Jelenleg rendszeres jövedelemmel egynegyedük rendelkezik, a többiek alkalmi munkából, kukázásból biztosítják megélhetésüket, többségük nem regisztrált munkanélküli. Néhányan munkaszerződéssel dolgoznak, egy kivétellel, valamennyien a Városgondnokságnál.

#### *Egészségi állapot*

A sátrasok többsége komoly alkoholfüggő, néhányuknál ismert és részben kezelt pszichiátriai betegség is fennáll. Életmódjukból, alkoholproblémájukból adódóan egészségi állapotuk az intézményben élő hajléktalan népességhez viszonyítva rosszabb.

## **Romos épületben élők**

#### *Lakhatás*

Székesfehérvár belterületén található romos, lakatlan, lakhatásra alkalmatlan épületekben, építményekben, jelentős számban élnek hajléktalanok. Ezen épületek száma az elmúlt évek során fokozatosan csökkent. A gazdaság helyzetének javulásával ez a tendencia várhatóan felgyorsul, ennek eredményeként elsősorban a belvároshoz, ill. lakótelepekhez közeli ingatlanokból, a hajléktalanok várhatóan kiszorulnak. Az épületek a MÁV, ingatlanközvetítők- vagy egyéb vállalatok, intézmények Kft-k stb. továbbá magánszemélyek tulajdonában vannak. Ügyfeleink tartózkodása az ingatlanok többségében illegális. Néhány esetben tudomásunk van arról, hogy megtűrtként szóban lehetőséget kapnak az épületekben való tartózkodásra. Az ingatlanokban,

építményekben közüzemi szolgáltatás, fűtés, víz, áram általában nincs. Az időjárás viszontagságai, csapadék, szél ellen védelmet nyújtanak, de kémény hiányában kályha működtetésére nincs lehetőség. A hajléktalanok által lakott épületek a város különböző pontjain szétszórtnak találhatók, elhelyezkedésükben rendszert nem találtunk. „Komfortjuk” minimális csak fedelet biztosít számukra, ezért napközbeni tartózkodásra kevésbé alkalmasak, ügyfeleink döntően kizárólag éjszakai tartózkodásra használják.

#### *Életkor*

A romos épületekben tartózkodók többsége középkorú, néhány párkapcsolatban élő nőtől eltekintve férfi. Jellemző rájuk, hogy 90%-uk 10 évnél régebb óta regisztrált hajléktalan.

#### *Kapcsolatok*

Romos épületekben jelenleg négy pár tartózkodik. A többiek magányosak, kapcsolataik felszínesek, rendszerint alkalmiak. Erős baráti kötődés ritkán alakul ki közöttük. A sátrasoknál kiszolgáltatottabb a helyzetük. Gyakrabban vannak kitéve bántalmazásoknak és egyéb atrocitásnak. Kapcsolatuk az utcai szociális szolgálatokkal rendszeres.

#### *Jövedelem*

Romos épületben élők anyagi helyzete nem sokban különbözik a sátrasokétól, több mint 2/3-uk nem rendelkezik rendszeres jövedelemmel. Akiknek van jövedelmük, az nyugdíjból (általában rokkant), ill. transzfer (rát, szociális segély) jövedelemből származik. Egy fő szerződéses munkaviszonyban dolgozik Rendszeres jövedelemmel nem rendelkezők megélhetésüket kukázásból, színesfém-gyűjtésből, néhányan bűncselekményből (általában áruházi lopás) fedezik.

#### *Egészségi állapot*

Egészségi állapotukra jellemző, hogy az átlag népességnél sokkal rosszabb mentális és fizikai állapotban vannak. Emésztőszervi, szív és érrendszeri betegségük alkoholproblémájukra, dohányzásukra, valamint életmódjukra vezethető vissza. Sajnos egészségi problémáik gyakorlatilag kezeletlenek.

### **Éjszakáikat effektív utcán töltők**

#### *Lakhatás*

Minden város, így Székesfehérvár számára is az effektíven fedélnélküliek jelentik a legnagyobb problémát. Ennek alapvető oka, hogy ők azok, akik fix tartózkodási hellyel nem rendelkeznek és ezáltal a nap legnagyobb részét az utcán töltik. Ők azok, akik a hajléktalan népességen belül a legtöbbször kerülnek konfliktushelyzetbe. Rendszeretlenül hol itt - hol ott bukkannak fel, és éjszakai tartózkodási helyüket többségük nem árulja el. Ők a legkiszolgáltatottabbak és legsérülékenyebbek. Éjszakára bűvőhelyet keresnek, ehhez leggyakrabban a panelházak lépcsőfeljárói szolgálnak. Előfordul, hogy erkély, lépcsők alatt vagy esőtől és szélről védett helyekre húzódnak be. Leggyakrabban a Vizivárosban, Budai, Sarló, Kígyó, Királlyor, Gáz utca, Fórum-tér, Semmelweis és Mancz

utcákban tartózkodnak, ennek oka a lakótelepek közelsége. Létszámuk állandóan változik, jelenleg megközelíti a 25-30 főt.

#### *Életkor*

Az életkort vizsgálva a többsége 40-50 év közötti középkorú, néhányan közöttük már betöltötték a 60. életévüket.

#### *Kapcsolatok*

Szinte valamennyien magányosak, gyakorlatilag csak sorstársaikkal tartanak kapcsolatot, amely alkalmi és rendszertelen. Az utcai szociális szolgálatok számára mobilitásuk miatt elérésük nehéz, gyakran változtatják helyüket, ebből adódóan az ellátórendszerrel való kapcsolatukra az egyoldalúság jellemző. Az intézménnyel szemben bizalmatlanok, rejtőzködnek, gyakran még sorstársaiknak sem árulják el éjszakai tartózkodási helyüket. Akivel sikerül kialakítani bizalmi kapcsolatot, azok a teajarat és az utcai szolgálat irodájának a szolgáltatásait alkalmanként igénybe veszik. Nem ritka, hogy hónapok, évek munkájára van szükség a regisztrálásukra, mert kommunikálni, együttműködni nem hajlandók.

#### *Jövedelem*

Az effektív az utcán élő fedélnélküliek jövedelmi helyzete a legrosszabb, munkajövedelmük nincs, jelenleg közülük csak 8fő rendelkezik valamilyen transzferjövedelemmel. Szükségleteiket kukázásból, koldulásból, néhányan pedig esetenként áruházi lopásból származó „jövedelemből” biztosítják.

#### *Egészségi állapot*

Egészségi állapotuk a székesfehérvári hajléktalan népességben belül a legrosszabb. Elhanyagolt, kezeletlen betegségük miatt gyakrabban kerülnek kórházba, többségük végső stádiumban lévő alkoholbeteg. A halálozási ráta körükben a legnagyobb, ők vannak kitéve leginkább az időjárás egészséget romboló hatásainak.

### **Zártkertben élők**

Székesfehérvár területén három zártkerti övezet található kettő a nyugati, egy pedig a déli-nyugati részén a városnak. A város nyújtotta lehetőségektől távol, szinte eldugottan, egyedül, vagy élettársi kapcsolatban, lakásnak nem minősülő, gyakran elhanyagolt telken és épületben életvitelszerűen tartózkodnak. Zártkertekben élőkkel a kapcsolatfelvétel nehéz, mivel magánterületen élnek és többségükre a bizalmatlanság, a rejtőzködő életmód a jellemző. A belvárosba, illetve sűrűn lakott övezetekbe ritkán tartózkodnak. Az utcai szolgálatokkal csak néhányan tartanak kapcsolatot, ők is leggyakrabban a postacím, illetve a házi orvosi szolgáltatást veszik igénybe.

Veszélyeztetettségük, egészségi, mentális állapotuk különböző. Néhányan munkaviszonnyal, nyugdíjjal, vagy transzferjövedelemmel rendelkeznek. Általánosan jellemző körükben az alkalmi munkavállalás. Még meglévő emberi kapcsolataikat kihasználják.

Többségük egészségi állapotáról, kapcsolatrendszeréről, jövedelmi helyzetéről információink bizonytalanok.

### **Garázsban élők**

A város garázssorain élők száma folyamatosan változik. A garázsválasztásnál fontos szempontot játszik a belváros, a szórakozóhely, vagy a Kríziskezelő Központ közelsége. Jelenleg 6 fő tartózkodási helyéről van megbízható információja az utcai szolgálatoknak. A látencia körökben a legmagasabb. Feltételezések, és megbízhatóan nem ellenőrizhető információk szerint számuk kb. 15-20 fő lehet. Feltérképezésük és a kapcsolattartás velük nehéz, mivel elvesznek a városi tömegben és nem mindig vállalják fel hajléktalanságukat.. Célirányos utcai szociális munkával körülményeiket rendszeresen figyelemmel kíséri az utcai szociális szolgálat.

Egészségi állapotukról, kapcsolatrendszerükről, jövedelmi helyzetükről információink bizonytalanok.

### **Másodlagos célcsoport**

Projekt másodlagos célcsoportjai azok a hajléktalan személyek, akik a Kríziskezelő Központ átmeneti szállásain élnek és jövedelmi helyzetük, egészségi állapotuk lehetővé teszi számukra, hogy támogatással önálló életet élhessenek. Valamint azok a szállólakók, akik életkoruk, egészségi állapotuk miatt tartós bentlakásos intézménybe történő elhelyezésükkel lakhatási problémáik megoldódnak.

A másodlagos célcsoport döntő többsége a Sörház tér 3. szám alatt lévő férfi átmeneti szállóról kerül ki. A szálló, 41 férőhellyel működik. Életkor szerinti megoszlásuk: a szállólakók 7% 68 év feletti, 40.% 57-67 év közötti, 28%-uk 46-56 éveikben jár, 18% 36-45 éves. Az általános iskolát 6% nem fejezte be. Általános iskolai végzettséggel 19% rendelkezik, szakiskolai végzettsége 45%.-nak van, érettségivel 15%.-uk. Egészségi állapotuk a viszonylag magas életkoruk és volt, illetve meglévő addikciójuk miatt az átlag népességnél rosszabb. Nyugdíjszerű ellátásban részesült 26 fő, szerződéses munkaviszonyban állt 22 fő, rendszeres szociális segílyt, RÁT-ot, bérpótló támogatást 18 fő kapott. Munkanélküli ellátásból 1 fő tartja fenn magát. Az előző évekhez képest többen létesítettek szerződéses munkaviszonyt az átmeneti szálláson tartózkodásuk ideje alatt.

A célcsoport kisebb hányada a Széchenyi út 60 szám alatt működő női átmeneti szállóról kerül a programba. Kor szerinti megoszlásukat tekintve: 18-24 év között 11%, 25-35 év között 15%, 36-45 év között 7%, 46-56 év között 41%, 57-67 év között 26% van. Iskolai végzettség: 8 általánossal 8% nem rendelkezik, 8 általánost 41% befejezte, szakiskolai végzettséggel 44% rendelkezik, érettségije 7%-nak van.

## **Szociális szakemberek**

Kríziskezelő Központ, Sörház tér 3, Sörház tér 7, Széchenyi út 60 és a Kikindai út 8. szám alatt működő telephelyein dolgozó szociális munkatársai, akik kapcsolatban vannak az ellátottakkal. Közvetlenül részt vesznek a hajléktalanok ellátásában és gondozásában.

## **Kríziskezelő Központ vezetése**

Az intézmény szakmai és gazdasági irányításáért felelős vezetők, intézményvezető, gazdaságvezető

## **Intézményhez köthető egyéb célcsoportok**

Fenntartó Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata, (polgármester, képviselő testület, szociális iroda stb.)

Székesfehérvár város lakossága.

Kríziskezelő Központtal partnerségben álló városi, megyei, regionális és országos civil, egyházi karitatív és szakmai szervezetek.

Kríziskezelő Központtal partnerségben álló városi, megyei, regionális és országos intézmények, szervezetek.

Projekt eredményeit felhasználó szervezetek, intézmények (Hajléktalanokért Közalapítvány, TÁMOP 5.3.2. Kiemelt projekt, országban működő hajléktalan ellátó szervezetek)

Helyi és regionális tévé, rádió, nyomtatott és online médiumok, (regionális és városi tévé, Fehérvár rádió, Vörösmarty rádió, Fejérmegyei hírlap, Fehérvár Infó, Kríziskezelő Központ honlapja).

A projekt kommunikációjával kapcsolatos tevékenységeket két fázisban kívánjuk megvalósítani:

Első az előkészítési, tervezési szakasz, második a projekttevékenységek végrehajtásához kapcsolódó megvalósítási szakasz.

## **Kommunikációs ütemterv**

<b>Szakaszok</b>	<b>Időszak</b>
Előkészítő szakasz	2013. 10. 01-2013. 12. 30.
Megvalósítási szakasz	2014. 07. 31.-2015. 08. 01.
Lezáró szakasz	2015. 08. 01.-

## **I. Előkészítő szakasz**

### **A projekt támogatási döntésével összefüggő és a megvalósítást megelőző szakasz.**

#### **Időzítés**

A kommunikációs tevékenységek ütemezése során az érintettek rendszeres, folyamatos tájékoztatását tűztük ki célul. A média és a civil szervezetek képviselőivel történő kapcsolatfelvétel a megvalósítás első szakaszában megtörténik, párhuzamosan a kommunikációs stratégiára vonatkozó tervek elkészítésével. A kezdeti időszak tehát a kapcsolat-kialakítás szakasza, mely a későbbi, aktív kommunikációs tevékenységek alapját képezik. A különböző csatornák, eszközök egyidejű használatával azok egymást erősítő hatását (szinergiáját) kívánjuk hasznosítani.

#### **Igényfelmérés, helyzetelemzés, szakmai program, a lehetséges kockázatok felmérése**

A külső és belső környezet átfogó elemzése hangsúlyt fektet a projektet érintő folyamatok és hatások felmérésére, elemzésére. A helyzetelemzés eszköze empirikus igényfelmérés, melynek eredményére támaszkodva elkészített részletes szakmai program. Szakmai programban összevetjük a projektre gyakorolt külső és belső tényezők hatását. A helyzetelemzés eredményéből pontosíthatók a kitűzött célok és azok elérési módjai. Ezt alapul véve határozhatóak meg a konkrét kommunikációs feladatok, célcsoportok és eszközök.

## **II. Megvalósítási szakasz**

### **A projekt megvalósításával összefüggő kommunikációs szakasz**

#### **A témában korábbi média-megjelenések összegyűjtése és elemzése**

A projekt tartalmával kapcsolatos lehető legtöbb adat begyűjtése, az érintett véleményformáló személyek és szervezetek álláspontjának megismerése. Az információk birtokában jobban illeszthetőek a projekt feladatai a megfogalmazott elvárásokhoz.

#### **A részletes kommunikációs terv kidolgozása**

Az Arculati kézikönyv segítségével a terv egyes részeinek meghatározása.

A pontos üzenetek megfogalmazása.

Az ütemterv elkészítése indikátorok meghatározásával.

Az egységes arculat – összehangolt kommunikáció érdekében törekedni kell a projekthez kapcsolódó különböző kiadványok elkészítésénél az

egységes arculatra, amely fontos eleme az összehangolt kommunikációnak. Fontosnak tartjuk, hogy a projekt arculati elemei teljes mértékben illeszkedjenek a Kríziskezelő Központ arculati elemeihez (projekt Arculati kézikönyvének összeállítása, amelyben a kommunikációra vonatkozó kötelező elemek le vannak fektetve). Az NFÜ támogatási szerződésben meghatározott előírást a kötelező elemek – támogatói logók, kötelező feliratok –, feltüntetésére vonatkozóan.

## **A tájékoztatás során használt marketing eszközök**

### **Honlap**

Az Intézmény honlapja fontos szerepet tölt be, tájékoztat az elérhető szolgáltatásokról, valamint a projekt kommunikációs online felülete. E mellett tájékoztatói szerepe is van. Utóbbi szempontból vizsgálva: megjelenésében illeszkednie kell az egységes arculathoz. Emellett széles körben nyújt tájékoztatást a projektről, az elért eredményekről a lehető legnagyobb körben biztosítja a nyilvánosságot. A honlap bemutatja a projektben résztvevőket, a projekt általános és konkrét célkitűzéseit.

### **Promóciós és tájékoztató kiadványok, szóróanyagok**

Egy részük általános jellegű, másik részük specifikus, célcsoportoknak szóló. A tájékoztató kiadványok erősítik a projekt image-t, megjelölik a projekt részletes leírásának elérési lehetőségeit, kapcsolattartás vonatkozó adatokat is tartalmaznak.

*Brosúra*– célcsoport: projektről, illetve a szolgáltatásokról (a projekt és a szolgáltatások rövid bemutatása, a projektcsatlakozás módja, feltételei, a projekt-elérhetőségek megadása).

### **Sajtótájékoztató**

Nyitó sajtótájékoztató a projekt indulásáról, melyben tájékoztatjuk a meghívottakat (kiemelten a sajtó képviselőit) a projekt elindulásáról, a résztvevőkről, a célcsoportokról és a célokról. Projekt félidejében tervezett sajtótájékoztató célja tájékoztatni a közvéleményt a program állásáról, számvetés az eddig elvégzett feladatokról és a további tevékenységekről. A záró sajtótájékoztatón pedig tájékoztatást adunk a projekt sikeres megvalósításáról, a megvalósítás során elért eredményekről.

### **Sajtóközlemények, hírlevelek kiadása**

A sajtóközlemények elkészítését a projektmenedzsment team koordinálja, illetve fogalmazza meg. A sajtóközlemények olyan időszakos termékek, amelyek segítségével egy-egy konkrét, általunk fontosnak tartott történet, esemény kerül közlésre.

## **Fotódokumentáció**

Projekt megvalósításához kötődő események képi dokumentálása, mely segíti az előrehaladási jegyzőkönyv elkészítését, a honlap, és egyéb kiadványok képanyaggal való ellátását.

## **Rendezvények**

*A projekt záró rendezvénye*

Részvevők: a célcsoportok, az érintett szervezetek képviselői, a média munkatársai. Cél: a projekt céljairól, illetve eredményeiről való részletes beszámolás.

## **Személyes megkeresések**

A potenciális ügyfelekkel való személyes kapcsolatfelvétel elengedhetetlen eleme a projekt kommunikációs tevékenységének, mivel az egyik legfontosabb cél az említett célcsoport elérése.

## **Projekt információs tábla**

Az pályázati dokumentációban megjelölt „C típusú” (méret: A/2, 420×594 mm) információs táblák elhelyezése a projekt megvalósulásának helyszínein.

## **III. Lezáró szakasz**

### **A projekt megvalósítását követő lezáró szakasz**

Kommunikációs időszak harmadik szakasza a projekt befejezésével összefüggő PR tevékenységeket foglalja magába.

A pályázati dokumentációban megjelölt „D típusú” (méret: A/3) emlékeztető tábla elhelyezése az intézmény területén.

Média-megjelenések dokumentálása

Kriziskezelő Központ honlapján belül a **Támogat-lak** projekt eredményeivel kapcsolatos információk feltöltése.

## **Tájékoztatási kötelezettség**

A projekt kommunikációs tevékenysége a nyilvánosság tájékoztatásához a célok elérése érdekében a következő kommunikációs eszközöket kívánja megvalósítani:

Kommunikációs terv elkészítése

- Sajtótájékoztató szervezése és lebonyolítása 3 alkalommal.

A sajtótájékoztató célja, hogy a projekt indulása, valamint az elért eredmények minél nagyobb nyilvánosság számára váljanak ismertté. A sajtótájékoztató jó alkalom továbbá a témával kiemelten foglalkozó újságírók megszólítására, a személyes kapcsolat kiépítésére.

- Sajtóközlemények küldése a projekt céljáról, előrehaladásáról, elért eredményeiről, zárásáról.

Célja elsősorban a társadalmi célú kommunikáció, de alkalmas a tágabb szociális szakma, valamint a projektek megvalósítását ténylegesen segítő és a lehetséges partnerszervezetek elérésére, tájékoztatására is. A projekt végrehajtásában lényeges szerepe van a helyi tájékoztatásnak, ezért a projekt megvalósítóival szoros együttműködésben kívánja kialakítani a projektről közvetítendő fontos üzeneteket.

A hatékony kommunikáció érdekében a projekt kommunikációs stratégiájának része a témára specializálódott, részben helyi újságírók célzott felkeresése és folyamatos tájékoztatása az elért eredményekről, kiemelt figyelmet fordítva a helyi érdekeltségű lapok munkatársaira.

- Meglévő honlapon a projekthez kapcsolódó tájékoztató aloldal létrehozása

A projekt a Kríziskezelő Központ [www.fehervarkrizis.hu](http://www.fehervarkrizis.hu) önálló internetes honlapján külön aloldalon kívánja biztosítani az informatív, könnyen hozzáférhető (infokommunikációs akadálymentesített változatban) és rendszeres tájékoztatást. A honlap – az általános tájékoztatás mellett – a megvalósító szervezetek, szociális szakemberek számára biztosítja a projekttel kapcsolatos információk hozzáférhetőségét, valamint a megvalósítást segítő információk, tapasztalatok megosztásának felületét.

- Tájékoztató táblák elhelyezése

A projekt megvalósítása során a „projekttervezési útmutató” által előírt táblák elhelyezése történik meg a projekt egyes helyszínein. Így „C” és „D” típusú állandó tájékoztató tábla elhelyezése történik meg a projektgazda megvalósulási telephelyén, valamint tábla A3-as plakát formátuma.

- TÉRKÉPTÉR feltöltése a projekthez kapcsolódó tartalommal

- Szóróanyagok készítése és terjesztése

Célja a projekt megvalósításának segítése az utcán, közterületen és a szálláshelyeken élő hajléktalan emberek társadalmi integrációjának elősegítése. Célja a célcsoport tagjainak megfelelő tájékoztatása a programba kerülés lehetőségéről.

- Sajtómegjelenések folyamatos gyűjtése és elemzése

A projekt kommunikációs stratégiájának hatékonyság-mérését szolgálja. A kiadott, valamint gyűjtött sajtóanyagok elemzésének célja annak felmérése, hogy a projekt által közvetítendő üzenetek miként jelennek meg a sajtóban. Az elemzés eredményeinek áttekintése a szakmai megvalósítók értekezletein történik, lehetővé téve a kommunikációs stratégia finomítását, szükség szerinti módosítását.

- A projekt kommunikációjában minden alkalommal helyet kap az uniós támogatásról szóló információ.

Az uniós támogatásra utalás látható a sajtómegjelenésekben, illetve minden grafikus felületen (honlap, szóróanyag stb.) helyet kap az ÚMFT logója. A projekt egységes arculatának kialakítása a projekt indulásakor történik.

Ünnepélye

s projektértékelő záró szakmai nap lebonyolítása.

Sajtó-nyilvános ünnepélyes záró rendezvény tartása a támogatók, a projekt szereplői számára. A záró rendezvényen köszönetnyilvánítás hangzik el a projekt végrehajtását támogatók és segítők felé. Bemutatásra kerülnek a projekt eredményei és a projekteket megvalósító szervezetek tapasztalatainak összegzése.

## **Időzítési terv**

<b>Szakasz</b>	<b>Feladat</b>	<b>Eszköz</b>	<b>Csatorna</b>	<b>Célcsoport</b>
Szerződés-kötés előtt	Kommunikációs terv elkészítése plakát, szórólap készítése	Email, internet, elektronikus hordozók	Email, internet, elektronikus hordozók	Projekt résztvevői, potenciális partnerek
Szerződés-kötés után	Sajtótájékoztató, tájékoztató a projekt indításáról, állásáról, befejezéséről	Cikkek, rádió, TV interjúk, riportok	Nyomtatott és írott sajtó	Támogató és potenciális partnerek, lakosság széles köre
Projekt megkezdésekor	Sajtóközlemény elkészítése és kiküldése	PR cikk.	Nyomtatott és írott sajtó	Támogató és potenciális partnerek, lakosság széles köre
Szerződés-kötés után Meglévő honlapon a Szerződés-kötés után projekthez kapcsolódó tájékoztató, folyamatos	Honlap frissítése	Internet	Internet	Projektrésztvevők, támogatók és potenciális partnerek, lakosság széles köre
Szerződés-kötés után Térképtér folyamatos	Projekttel kapcsolatos tartalmak feltöltése	Informatikai rendszer, internet	Internet, elektronikus hordozók	Projektrésztvevők, támogatók és potenciális partnerek, lakosság széles köre
Szerződés-kötés után Fotódokumentáció készítése folyamatos	Digitális fényképezőgép, digitális kamera	Digitális fényképezőgép, digitális kamera	Internet, elektronikus hordozók	Projektrésztvevők, felügyelő szerv, támogatók és potenciális partnerek, lakosság széles köre

Projekt megkezdésekor „C” típusú tábla	„C” típusú tábla elkészítése, elhelyezése	„C” típusú tábla	„C” típusú tábla	Projektrésztvevők, felügyelő szerv, támogatók és potenciális partnerek
Projekt megkezdésekor „D” típusú tábla	„D” típusú tábla elkészítése, elhelyezése	„D” típusú tábla	„D” típusú tábla	Projektrésztvevők, felügyelő szerv, támogatók és potenciális partnerek, lakosság széles köre
Projekt megkezdésekor	Első-másodlagos Célcsoport tájékoztatása	Személyes megkeresés	Lakógyűlés, szórólap	Projektben résztvevők
Szerződéskötés után projekt zárása	Záró konferencia szervezése	Informatikai, híradástechnikai rendszer,	Internet, telefon	Projektrésztvevők, felügyelő szerv, támogatók és potenciális partnerek, lakosság széles köre

## Kommunikációs költségek

A kommunikációs költségek tervezésekor, törekedtünk arra, hogy a ráfordított minimális pénzeszköz mellett, a projekt célkitűzéseit, eredményeit hitelesen közvetítő médiumokat alkalmazzunk. Felhasználjuk az intézmény kommunikációs rendszerét és médiakapcsolatait.

A kommunikációval kapcsolatos költségeket két csoportra bonthatjuk. Az első csoportba tartoznak azok a tevékenységek költségei, melyek a tervezési útmutató irányelvei alapján kötelezőek. Második csoportba azok a tevékenységek költséget sorolhatók, melyek a kommunikációs célcsoportok megszólítását és elérését segítik.

Tevékenység megnevezése	Mennyiségi egység	Mennyiség	Egységár	Összesen
Kommunikációs terv	1	1	350 000	350 000
Sajótájékoztató	alkalom	2	10 000	20 000
Sajóközlemény	alkalom	2	100 000	200 000
Információs füzet	alkalom	1	100 000	100 000
„C” típusú tábla	db	5	9 990	45 950
„D” típusú tábla	db	1	13 210	13 210
Összesen				729 160