

# Mestské zastupiteľstvo v PEZINKU

Dňa: 14.05. 2020

bod: **14.**

---

## **14. Vyhodnotenie plnenia koncepcie komunikačnej stratégie za rok 2019 a úlohy na rok 2020**

PREDKLADÁ: Ing. arch. Igor Hianik, primátor mesta Pezinok  
SPRACOVAL: Ing. Erika Liptáková, vedúca odd. propagácie, komunikácie a IT  
Mgr. Peter Vlasák, referent propagácie

### **UZNESENIE MsZ č. 1 ...../2020**

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

#### **berie na vedomie**

Vyhodnotenie plnenia koncepcie komunikačnej stratégie za rok 2019 a úlohy na rok 2020  
v znení predloženého materiálu

(a) bez pripomienok

(b) s týmito pripomienkami:

## **Dôvodová správa:**

Komunikačná a mediálna stratégia mesta je realizovaná smerom k samotnému občanovi a navonok je prezentovaná v regionálnom, resp. celoslovenskom meradle. Komunikácia s občanmi je pre samosprávu základným predpokladom informovanosti a spätnej väzby. Prostredníctvom komunikácie mesto informuje o svojej činnosti, o svojich zámeroch, plánoch i výsledkoch, získava spätnú väzbu, názory, i nápady od občanov. Buduje sa tak spoločná zodpovednosť za rozvoj mesta a dôvera občanov k samospráve a naopak.

Komunikácia je základ ku korektnému vzťahu medzi občanmi a mestom. Cez komunikačné zdroje mesto informuje o svojej činnosti, zámeroch, plánoch i výsledkoch a týmto spôsobom získava spätnú väzbu od občanov. Využívanými komunikačnými kanálmi mesta sú najmä:

- Webová stránka mesta ([www.pezinok.sk](http://www.pezinok.sk))
- Stránka mesta na sociálnej sieti Facebook (<https://www.facebook.com/mestopk/>)
- Mestská televízia TV Pezinok
- Mestské noviny Pezinčan
- Aplikácia Odkaz pre starostu
- Novinkou roka 2019 bolo spustenie novej webovej stránky najväčšieho mestského podujatia Vinobranie na stránke [www.vinobraniepezinok.sk](http://www.vinobraniepezinok.sk).

## **WEBOVÁ STRÁNKA MESTA**

Webová stránka mesta Pezinok ([www.pezinok.sk](http://www.pezinok.sk)) plní svoju úlohu a má svoj opodstatnený význam. Nachádzajú sa tu dôležité informácie a kontakty cez hlavnú navigáciu stránky na jednotlivé oddelenia nielen Mestského úradu, Mestského zastupiteľstva, Mestskej polície, ale aj ostatných inštitúcií v meste (kultúrne, športové a iné). Na hlavnej web stránke mesta sú k dispozícii taktiež eGovernment služby (zverejnené zmluvy, objednávky, faktúry), elektronické služby prostredníctvom jednotlivých elektronických formulárov, informácie o verejnom obstarávaní, predaj/prenájom majetku mesta, elektronická úradná tabuľa, žiadosti a tlačivá, aktuálne informácie a mnoho iných dôležitých informácií.

Za rok 2019 bola celková návštevnosť stránky [www.pezinok.sk](http://www.pezinok.sk) podľa merania Google Analytics 755 tis. návštev, teda o 16,54% vyššia ako v roku 2018 (648 tis. návštev), resp. v roku 2017 (645 tis. návštev). Najviac návštev na webovej stránke mesta bolo zaznamenaných v prvý deň Vinobrania (13.9. 2019) a to 9 929 relácií – dôvodom nárastu bola najmä zmena v spôsobe komunikácie Vinobrania, kedy boli obyvateľom mesta aj návštevníkom Vinobrania priebežne poskytované aktuálne informácie nielen z príprav, ale aj zo samotného priebehu podujatia.

Z hľadiska typu zariadenia, z ktorého prebiehalo prezeranie webu aj v roku 2019 narastal počet návštev webovej stránky mesta prostredníctvom mobilných zariadení. V minulom roku sa na celkovej návštevnosti webu podieľali 56 % návštevy z inteligentných telefónov, tzv. smartfónov (podiel návštevnosti webu mesta cez smartfóny bol v roku 2018 50 % a v roku 2017 45 %). Mierny pokles návštevnosti oproti minulému roku zaznamenali návštevy z tabletu 4 % (v roku 2018 to bolo 5 %, v roku 2017 6 %). Zvyšný podiel návštevníkov tvorili užívatelia klasických stolových počítačov (PC), ktorí v roku 2019

predstavovali 40 % návštev na stránke (v roku 2018 to taktiež 40 %, v roku 2017 49 %). Najviac používanými prehliadačmi sú Google – Chrome (50 %), Apple – Safari (22 %), Microsoft – Internet Explorer (8%), Mozilla – Firefox (7 %), zvyšných 13 % návštev boli návštevy z iných prehliadačov.

## **STRÁNKA MESTA NA SOCIÁLNEJ SIETI FACEBOOK**

Mesto Pezinok nemalo do roku 2019 vytvorenú žiadnu oficiálnu stránku na niektorej zo sociálnych sietí. Ako prvá sociálna platforma na dennodennú komunikáciu s obyvateľmi bola zvolená sociálna sieť Facebook (FB). Ostrá prevádzka FB stránky mesta na adrese <https://www.facebook.com/mestopk/> začala dňom 20. 5. 2019. Od začiatku bol tento informačný kanál zameraný hlavne na propagáciu podujatí v meste, zverejňovanie pozvánok na jednotlivé udalosti, základných alebo urgentných oznamov týkajúcich sa samotného diania a života v meste. Redaktori FB stránky mesta podľa typu komunikačnej aktivity volia, ktoré aktivity a podujatia neorganizované mestom sa budú na stránke zdieľať alebo propagovať – vždy pritom ide o podujatia spolupracujúcich verejných inštitúcií v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta alebo kraja, resp. aktivity či podujatia s nekomerčným cieľom.

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

K 5.5.2020 mala FB stránka mesta 7 062 fanúšikov a 7 164 sledovateľov. Od 4. 5. 2019, kedy sa pôvodne privátna komunitná stránka Pezinok stala oficiálnou stránkou mesta, sa počet fanúšikov stránky organicky (tzn. bez akéhokoľvek sponzorovania príspevkov) zvýšil o vyše 30 %.

## **MESTSKÉ NOVINY PEZINČAN**

Mestské noviny Pezinčan sú komunikačným prostriedkom vychádzajúcim v náklade 10 400 ks v rozsahu 12 – 16 strán s možnosťou inzercie. Pezinčan ponúka aktuálne informácie o meste, príspevky o dôležitých aktivitách samosprávnych orgánov v meste, ale i ostatných inštitúcií. Nachádzajú sa tu programy kultúrnych, športových, spoločenských a iných zariadení v meste. Taktiež umožňuje občanom vyjadriť verejne svoje názory a podnety. Je tiež kronikou udalostí v meste.

V druhej polovici minulého roka prešiel Pezinčan prvými úpravami, či už z pohľadu grafiky, vzhľadu, ale aj samotného obsahu čísla. Minulý rok bolo vydaných 10 samostatných čísiel a 1 dvojčíslo (august – september).

Na webovej stránke mesta – podstránke novín Pezinčan je možnosť stiahnutia si aktuálneho čísla v pdf. formáte. Online verzia Pezinčana je k dispozícii od júna 2019. Okrem

toho je na webe k dispozícii archív jednotlivých čísiel v danom roku a tiež sú uvedené podrobné informácie ohľadne harmonogramu vydávania Pezinčana, ako aj podrobné informácie o cenníku inzercie.

## **MESTKÁ TELEVÍZA – TV PEZINOK**

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

Hlavnými reláciami sú *Týždeň* (spravodajská relácia) a *Téma* (rozhovory so zaujímavými hosťami). Veľkú sledovanosť majú aj nezostrihané záznamy zo zasadnutí Mestského zastupiteľstva v Pezinku. Taktiež sa televízia venuje i dokumentárnej tvorbe zameranej na históriu a významné osobnosti mesta. Okrem toho súčasťou programovej štruktúry sú aj relácie ako *Týždeň pred rokmi* (návrat k zaujímavým udalostiam konkrétneho týždňa minulých rokov), *Radi poradíme* (rady z oblasti cestovného ruchu, varenia, zdravia, motorizmu...), *PK NET* (profily osobností Pezinka, Okénko Pezinčiny), *TELEnoviny* (video textové vysielanie medzi obrazovými reláciami).

TV PEZINOK ponúka spravodajstvo tiež na denne aktualizovanej web stránke [www.tvpezinok.sk](http://www.tvpezinok.sk). V sekcii archív je umiestnená relácia Týždeň, ktorá mapuje dianie v meste a okolí. Web ponúka možnosť live streamingu, t.j. priameho vysielania prostredníctvom webu – sekcia LIVE. Toto vysielanie je dostupné aj v mobilných zariadeniach iPhone, iPad, Android. TV Pezinok vysiela:

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

## **APLIKÁCIA ODKAZ PRE STAROSTU**

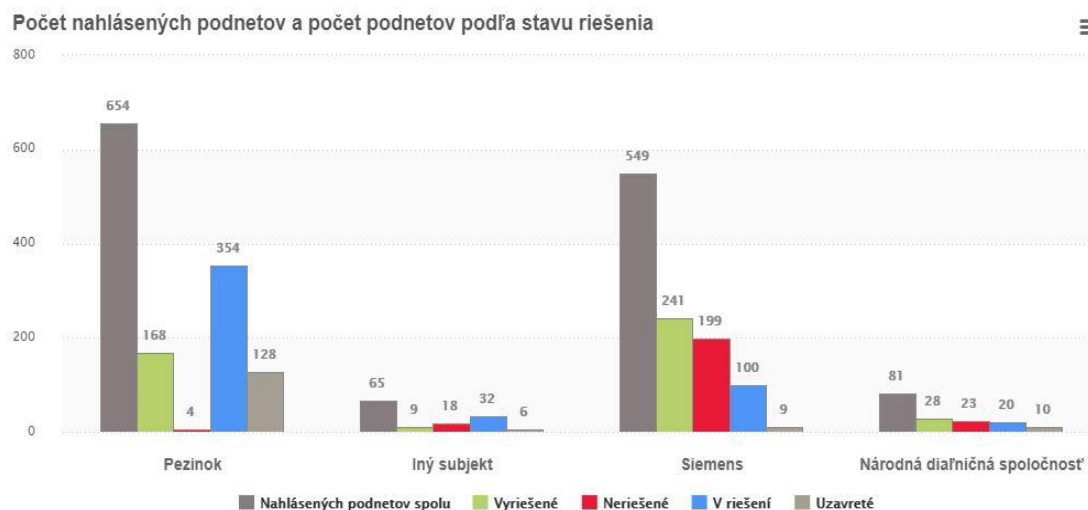
Mesto Pezinok používa na nahlasovanie podnetov od obyvateľov portál – aplikáciu *Odkaz pre starostu*. Táto nová mobilná aplikácia je k dispozícii pre občanov ZADARMO od januára 2019, taktiež aj pre mesto je využívanie aplikácie bezplatné.

Portál *Odkaz pre starostu* je projektom neziskovej mimovládnej organizácie Inštitútu pre dobre spravovanú spoločnosť – SGI. Má ambíciu prispieť ku skvalitneniu miestnych samospráv a ich pozitívnejšiemu vnímaniu občanmi, a to vďaka posilnenej komunikácii z oboch strán. Raz ročne bývajú oceňované najlepšie samosprávy, ktoré riešili podnety od občanov, ako aj tie, ktoré s nimi najlepšie komunikovali. Je to zároveň motivácia aj pre mesto byť aktívny v riešení daných podnetov a byť ocenený.

Aplikácia *Odkazprestarostu.sk* slúži hlavne na hlásenie problémov týkajúcich sa hmotných vecí, ktoré môžu byť upratané, opravené, vymenené alebo odstránené. Podnet sa musí viazať ku konkrétnej lokalite, preto pri nahlasovaní vyžadujeme fotografiu (alebo video záznam). Nemá slúžiť sa na nahlasovanie urgentných problémov alebo podnetov, ktorých riešenie je len v kompetencii polície – aj napriek tomu občania využívajú aplikáciu aj na nahlasovanie podnetov pre mestskú políciu (MsP), ale keďže zo strany MsP máme promptné reakcie, zatiaľ sa mesto venuje aj riešeniu týchto podnetov). Nahlásiť podnet je možné prostredníctvom webovej stránky portálu <https://www.odkazprestarostu.sk/pezinok/pridat-podnet>, alebo priamo z mobilu cez mobilnú aplikáciu <https://www.odkazprestarostu.sk/app>. Podnety, pre ktoré je portál určený, spadajú do nasledujúcich kategórií:

- cesty a chodníky (výtlky, schody, bariéry, obrubníky)
- dopravné značenie (prechody pre chodcov, semaforey)
- opustené a nepojazdné vozidlá (vraky)
- zeleň a životné prostredie (čierne skládky, zvieratá)
- mestský mobiliár (koše, detské ihriská, lavičky, sochy)
- verejný poriadok (nočný kľud, reklama, grafity)
- verejné služby (kanalizácia, osvetlenie, školy, MHD)
- čierne stavby a stavebné úpravy (budovy, ploty)
- všetko ostatné

### Počet nahlásených podnetov v Pezinku a počet podnetov podľa stavu riešenia v roku 2019



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

## WEBOVÁ STRÁNKA PODUJATIA VINOBRANIE

Táto špeciálna webová stránka [www.vinobraniepezinok.sk](http://www.vinobraniepezinok.sk) vznikla vďaka finančnej podpore Oblastnej organizácie cestovného ruchu Malé Karpaty, ktorej je mesto Pezinok členom. Nová responzívna webová stránka (tzn. taká, ktorej vzhľad sa prispôbuje typu zariadenia, z ktorého si návštevník stránku prezerá – počítač, tablet, mobil) bola spustená pár dní pred samotným Vinobraním ako novinka k najväčšej akcii v našom meste.

Táto špeciálna stránka sa venuje len samotnému podujatiu. Poskytne návštevníkom všetky dôležité informácie o aktuálnom ročníku, ako aj zaujímavosti z bohatej histórie podujatia, samotného programu a upozornení na prípadné zmeny programu, či ďalšie informácie a upozornenia týkajúce sa aktuálneho ročníka Vinobrania. Ako súčasť nového dizajnu Vinobrania boli okrem samotnej webovej stránky bolo odprezentované aj nové logo podujatia a nové propagačné materiály (brožúry, plagáty, tričká, online bannery), ktoré už budú slúžiť aj na prezentáciu ďalších ročníkov tohto podujatia.

Prostredníctvom tejto špeciálnej webovej stránky, ale aj iných mestských médií (webová stránka mesta, TV PEZINOK, mestské noviny Pezinčan, FB stránka mesta) bolo k Vinobraniam vydaných takmer 60 príspevkov, informácií či reportáží k príprave aj k samotnému priebehu Vinobrania 2019. Podľa štatistických údajov z Google Analytics mala webová stránka Vinobranie Pezinok v dňoch 11. – 17. 9. 2019 celkovo 3 079 návštev. Najviac návštev bolo v piatok 13.9.2019 (v prvý deň Vinobrania) – 716 návštev. Z celkového počtu návštev tvorili takmer dve tretiny (62 %) návštevy z mobilných zariadení, 34 % návštevníkov si webovú stránku Vinobranie Pezinok pozeralo z osobných stolových počítačov (z PC) a zvyšné 4 % predstavovali návštevy z tabletov.

### **OSTATNÉ NÁSTROJE KOMUNIKÁCIE**

Ďalšími využívanými nástrojmi plnenia komunikačnej stratégie politiky mesta v minulom roku boli:

- Osobný kontakt s pracovníkmi Mestského úradu počas úradných hodín na jednotlivých oddeleniach, resp. referátoch.
- Konania verejných zhromaždení s občanmi mesta ku konkrétnym problémom a riešeniam v danej veci resp. problematike
- Stretnutia poslancov MsZ s občanmi mesta
- Práca v jednotlivých Komisiách pri MsZ
- Citylighty – úradné a informačné tabule a výlepové plochy, kde sú umiestnené informácie od úradných oznamov až po konanie rôznych kultúrno-spoločensko-športových podujatí.
- Využívanie komunikačného toku prostredníctvom tlačových agentúr, tlačených regionálnych resp. slovenských periodík a médií
- Ľudia majú možnosť naďalej využívať elektronické služby, ktoré sú poskytované verejnosti mestom – viac na <https://esluzby.pezinok.sk/>

### **ÚLOHY NA ROK 2020**

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

- Zlepšovanie komunikácie medzi všetkými tromi zložkami – samotný Mestský úrad, poslanci Mestského zastupiteľstva a občania

- *Dni otvorených dverí na radnici* – vždy v prvý pondelok v mesiaci v čase od 13:00 – 16:00 hod. v priestoroch Starej radnice. Cieľom je vyčleniť priestor na individuálne stretnutia primátora s občanmi, kde môžu s vedením mesta preberať rôzne problémy, podnety či požiadavky
- Zvýšenie počtu verejných stretnutí vedenia mesta s občanmi na rôzne témy (parkovacia politika, zeleň, doprava, cesty a iné) ako tomu bolo v roku 2019
- Aktívne riešenie rôznych pripomienok, návrhov a postrehov od občanov mesta, resp. aj od samotných poslancov MsZ a MsR alebo členov odborných Komisií pri MsZ,
- Získavanie spätnej väzby aj pomocou dotazníkových ankiet a prieskumov
- Efektívnejšie riešenie pri spracovaní podnetov z *Odkazu pre starostu*
- Podpora, propagácia event marketingu a internetovej komunikácie cez sociálne siete mesta
- Zvýšenie záujmu a prístupu občanov o dianie v meste