

16/2015. Főigazgatói Utasítás**Tárgy: Az Állami Egészségügyi Ellátó Központ Belső és Külső Kommunikációjáról
szóló Szabályzat (eljárás)**

1. Az Állami Egészségügyi Ellátó Központ belső és külső kommunikációjára vonatkozó szabályzatát a jelen utasítás mellékleteiben foglaltak szerint határozom meg.
2. Jelen utasítás 2015. július 20. napján lép hatályba, egyidejűleg hatályát veszti a „GYEMSZI külső és belső kommunikációjának alapvető szabályairól szóló szabályzat (eljárás)” című 23/2013. számú Főigazgatói Utasítás.

Budapest, 2015. július 20.



Dr. Ónodi-Szűcs Zoltán
főigazgató

1. számú melléklet a 16/2015 számú főigazgatói utasításhoz

**AZ ÁLLAMI EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÓ KÖZPONT
BELSŐ ÉS KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓJÁRÓL**

szóló szabályzat (eljárás)

Dokumentum-azonosító:	16/2015
Iktatószám:	ÁEEK/014939/2015
File név:	16_2015 Kommunikációs Szabályzat.docx
Kiadás száma:	2
Oldalak száma:	2015. július 20.
Mellékletek száma:	2
Függelékek száma:	-

Készítette:


..... 2015. július 20.
Temesi Dóra Anna
főigazgatói titkárságvezető

Jogi ellenőrző:


..... 2015. július 20.
Dr. Tölgyesi Katalin
jogi és igazgatási főosztály

Jóváhagyta:


..... 2015. július 20.
Dr. Ónodi-Szűcs Zoltán
főigazgató



Tartalomjegyzék

1.A SZABÁLYZAT CÉLJA.....	2
2.A SZABÁLYZAT HATÁLYA.....	2
3.FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA.....	2
4.FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK.....	4
5.A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA.....	7
5.1.KOMMUNIKÁCIÓS IRÁNYELVEK	8
5.1.1.Az ÁEEK KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓJÁNAK CÉLRENDSZERE	8
5.1.2.Az ÁEEK BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓJÁNAK CÉLRENDSZERE	8
5.1.3.Az ÁEEK FENNTARTÓI KOMMUNIKÁCIÓJÁNAK CÉLRENDSZERE	8
5.2.TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG	8
5.3.A SAJTÓKAPCSOLATOK SZERVEZÉSE	8
5.3.1.A sajtókapcsolatok koordinációja.....	8
5.4.AZ INTERNET ALAPÚ KOMMUNIKÁCIÓ SZERVEZÉSE	10
5.4.1.Az internet alapú kommunikáció koordinációja.....	10
A.2.INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS FELELŐSSÉGI KÖRÖK.....	10
A.2.1.Az ÁEEK KÖZPONTI HONLAPJÁN JOGSZABÁLYI KÖTELEZETTSÉG ALAPJÁN, KÖTELEZŐ JELLEGGEL MEGJELENÍTENDŐ TARTALMAK	10
A.2.2.Az ÁEEK KÖZPONTI HONLAPJÁN MEGJELENŐ NEM JOGSZABÁLYOK ÁLTAL ELŐÍRT TARTALMAK	11
A.2.3.A HONLAPON MEGJELENŐ TARTALMAK ARCHIVÁLÁSA	11
A.2.4.ÚJ TARTALMAK FELHELYEZÉSE, ROVATOK INDÍTÁSÁRA VONATKOZÓ JAVASLATOK ELFOGADÁSA	12
A.3.A HONLAP ÜZEMELTETÉSE.....	12
5.5.A FENNTARTÓI KOMMUNIKÁCIÓ KOORDINÁCIÓJA	12
5.6.ARCULAT	13
5.7.KIADVÁNYOK	13
5.8.KORMÁNYZATI KAPCSOLATTARTÁS	13
5.9.A KÖZSZEREPLÉSEK RENDJE	13
5.10.KIZÁRÓLAGOS NYILATKOZATTÉTEL	13
5.11.VÁLSÁGKOMMUNIKÁCIÓ	14
5.11.1.Médiakommunikációs válságstáb.....	14
5.12.ELŐADÁSOK	14
5.13.TUDOMÁNYOS PUBLIKÁCIÓK	14
5.14.EGYÉB KOMMUNIKÁCIÓS KÉRDÉSEK	14
5.15.JOGKÖVETKEZMÉNYEK (A SZABÁLYZAT ELŐÍRÁSAINAK MEGSÉRTÉSE ESETÉRE)	14
6.MELLÉKLETEK.....	14
7.ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	15

Az ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA

Jelen szabályzat célja, hogy a vonatkozó jogszabályok, valamint az Állami Egészségügyi Ellátó Központ (a továbbiakban: ÁEEK vagy szervezet) Szervezeti és Működési Szabályzatával (a továbbiakban: SzMSz), valamint Kommunikációs Stratégiájával összhangban meghatározza a külső és belső kommunikáció legfontosabb folyamatait.

2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

Jelen szabályzat hatálya az ÁEEK minden szervezeti egységére, közszolgálati tisztségviselőjére, munkavállalójára és szerződéses munkatársára kiterjed.

Kiterjed továbbá az ÁEEK fenntartásában lévő költségvetési szervek és gazdasági társaságok, valamint az országos intézetek (a továbbiakban együtt: egészségügyi intézmények) vezetőire és vezető-helyetteseire.

3. FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA

Jelen szabályzatban meghatározott és szabályozott tevékenységek végrehajtásában az alábbiak illetékesek, felelősek:

A jelen szabályzat készítéséért és rendszeres felülvizsgálatáért: kommunikációs vezető
A jelen szabályzat ellenőrzéséért: jogi főosztályvezető
A jelen szabályzat jóváhagyásáért: főigazgató

A jelen szabályzatban foglaltak alkalmazásáért meghatározott feladatkörben:

Mindazok, akik kötelesek a szabályzatot megismertetni munkatársaikkal, így különösen:

Az ÁEEK főigazgatója,
Az ÁEEK főigazgató-helyettesei,
Az ÁEEK igazgatói/főosztályvezetői,
A főosztályvezető-helyettesek,
Az osztályvezetők, valamint
Az ÁEEK fenntartásába tartozó egészségügyi intézmények vezetői.

A jelen szabályzat alkalmazásának ellenőrzéséért:

Belső ellenőrök,
A jelen szabályzatban erre feljogosított vezetők,
Az egészségügyi intézmények esetében:
Intézményvezetők (pl. főigazgatók, gazdasági

igazgatók).

4. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

4.1. Kommunikáció

A kommunikáció az emberi társadalom egyik legfontosabb jelensége, a társas kapcsolatok zökkenőmentes lebonyolításához szükséges tudások és készségek, valamint azok alkalmazásának, megjelenési formáinak összessége. A kommunikáció információcsere az adó és a vevő között, dinamikus kölcsönös folyamat. Az adó, vagy kommunikátor kezdeményezi a kommunikációt, így ő lesz a kommunikáció forrása. Ő kódolja az üzenetet, amely a csatornán keresztül jut el a vevőhöz. A vevő vagy befogadó dekódolja az üzenetet Amennyiben válaszol, a vevőből adó lesz, és a folyamat kezdődik előlről (Forgas, 1989, Csepeli, 1997).

4.2. Tömegkommunikáció

Széles befogadó-rétegnek szóló, egyirányú és közvetett kommunikációs forma, célja, hogy minél több információ minél szélesebb réteghez jusson el. A tömegkommunikáció mindig valamilyen médiumon keresztül történik, rendszerint professzionális kommunikátorok irányítják, szervezett, intézményesült és tömeges formában zajlik. Az üzenet a nagyközönségnek szól, azaz nyilvános. A tömegkommunikáció általában egyirányú, azaz nem nyújt lehetőséget közvetlen visszacsatolásra.

4.3. Szakmai kommunikáció

Szűkített, szakmai tevékenység és érdek alapján képződő, a szakmaiság alapján homogénnek tekinthető csoportokkal való kommunikáció. Folyamatában kétirányú, építkező, visszajelző. Történhet szakmédiumok, szakmai találkozók, konferenciák és egyéb PR eszközök útján.

4.4. Média

A sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény hatálya alá tartozó médiaszolgáltatók által nyújtott szolgáltatások összessége (rádiózás és televíziózás, internetes tartalomszolgáltatás, sajtótermék szolgáltatása).

4.5. Célcsoport

Az aktuális kommunikáció céljára kiválasztott, előzetesen meghatározott szempontoknak megfelelő embercsoport. A szervezet számára fontos, különböző szegmensek, pl. kor, életkor, lakóhely, foglalkozás szerint csoportosított emberek, akiket tevékenységünkkel és kommunikációnkkal el kívánunk érni.

4.6. Kiadvány

Minden a betegek, a közvélemény tájékoztatása céljából készített nyomtatvány, füzet, ismertető, tájékoztató tábla, valamint bármilyen az ÁEEK nevében készült online felület vagy bejegyzés.

4.7. Kizárólagos nyilatkozattétel

Egy adott témában csak és kizárólag jelen szabályzatban meghatározottak szerint egyetlen személy vagy szerv adhat tájékoztatást, információkat, azaz nyilatkozatot a (médiumán keresztül) a nyilvánosság számára.

4.8. Közérdekű adat

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) alapján az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy

Az ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat

kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó, vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret. Függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat.

4.9. Közérdekből nyilvános adat

Az Infotv. alapján a közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét, vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli

4.10. A szervezet külső és belső kommunikációjának eszközszerrendszere

4.10.1. A szervezet külső kommunikációja

A. Sajtókommunikáció

A sajtókapcsolatok kiépítése és fenntartása az egyik leghatékonyabb eszköze annak, hogy egy intézmény minőségi, releváns információkat juttasson el magáról a célközönségéhez. A sajtókapcsolatok vezető szerepet töltenek be a public relations-ban. Magukba foglalják a proaktív (sajtóközlemény kiadása, sajtótájékoztató megszervezése) és reaktív (válasz az újságírói megkeresésekre) tevékenységeket is.

Sajtótájékoztató

Újságírók általános kötettségű, gyakran prezentációval egybekötött hivatalos tájékoztatása. A sajtótájékoztató nagyobb érdeklődésre számot tartó, személyes közvetítést igénylő témákban kizárólag a sajtó képviselői számára szervezett, információk (üzenetek) átadására, azok médián keresztül történő közvetítésére szolgáló esemény, amely során új információkat osztanak meg és vitatnak meg a két fél képviselői. Előnye, hogy a szervezet üzeneteit közvetlenül, személyesen ismerteti a szervezet képviselője, illetve lehetőséget biztosít azonnali kérdésekre és válaszokra. Az információszolgáltatásra kötelezett szervezetek sajtótájékoztatóin résztvevő vezetők és szervezők tájékoztatási kötelezettségüknek tesznek eleget, ezért nem zárhatnak ki senkit a sajtótájékoztatóról.

Sajtóközlemény (kommuniké)

A szervezettel kapcsolatos hír szöveges megfogalmazása, amelyet a médiumok képviselőinek (újságíróknak) ad ki a szervezet szabad felhasználásra. Felhasználása a szerkesztők szabad akaratán múlik, közlése térítésmentes. Közérdekű, a nyilvánosságot nagymértékben érintő eseményhez, témához kapcsolódó, a legfontosabb üzeneteket összefoglaló rövid közlemény, amely a szervezet hivatalos álláspontját ismerteti a sajtó és a nyilvánosság felé.

Háttértalálkozó a sajtó munkatársai részére (sajtóbeszélgetés)

Kiseb létszámú újságíróval történő általában kötetlen, informatív beszélgetés, amelynek célja lehet felhasználásra szánt információadás, vagy az újságírók általános tájékozottságát segítő háttérbeszélgetés. A sajtó munkatársai számára szervezett bővebb, szakmai részleteket is feltáró informális tájékoztató fórum.

Nyilatkozat

A nyilvánosság felé közvetíteni kívánt tartalom, vagy a sajtó részéről feltett kérdésekre adott válaszok. Minden olyan információ – műfaji megkötés nélkül -, amelyet a szervezet képviselőjében annak vezetője, vagy erre felhatalmazott munkatársa ad a szervezet általános tevékenységéről, stratégiai céljairól, nem szakmai közönség számára.

Az ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat

Interjú

A nyilatkozat azon formája, amikor a média képviselőjének kérdéseire a szervezet nevében a nyilatkozatra jogosult vezető válaszol.

Publikáció

Nyilvánosságra hozott nyilatkozat, interjú, hangfelvétel, képfelvétel, tanulmány, stb.

B. Internet alapú kommunikáció

Az ÁEEK legfőbb külső tájékoztatási fóruma (front office) a központi honlap. A szervezet ezen a felületen keresztül oszt meg fontos szakmai, illetve a lakosságot érintő információkat és tesz közzé különböző dokumentumokat.

C. Public relations (PR)

A szervezet kommunikációjának szervezése, általában intézményi szintű kommunikációs tevékenység, amely hosszú távon, gyakran közvetett eszközökön keresztül fejti ki hatását. Célja a hosszú távú bizalom és hírnév megalapozása, az imázs és ismertség alakítása.

Társadalmi partnerség, külső szervezetekkel való kapcsolattartás

Az ÁEEK, mint államigazgatási szervezet kapcsolatot tart fenn a szakterületén működő hazai és nemzetközi szakmai szervezetekkel, civil szerveződésekkel. A kapcsolattartás elsődlegesen a főigazgatóhoz kötődik, aki e feladatát delegálhatja.

Protokoll megjelenés

Az ÁEEK államigazgatási pozíciója révén résztvevője az állami és egyéb hivatalos rendezvényeknek, ünnepeknek, amelyeken a szervezetet a főigazgató képviseli. A főigazgató delegálhatja a képviseleti jogot.

Védnökség

A támogatás egy fajtája, amelynek során az ÁEEK nem pénzzel támogat, hanem erkölcsi támogatásban részesít, a nevét adja, esetleg személyesen is részt vesz az adott programon. A védnök elismertségével, vagy a társadalmi élet bármely szegmensében betöltött szerepénél fogva segíti a védnöksége alatt álló esemény, tevékenység céljának megvalósulását.

Válságkommunikáció

Gyűjtőfogalom, amely a szervezet életében előfordulható, különleges kommunikációt megkövetelő eseményeket foglalja magába. Néhány jellemző területe: válságkommunikáció a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvényben leírt események, pl.: természeti katasztrófák, különleges időjárási helyzetek, terrortámadás stb. során kötelező tájékoztatási eljárásrendek. A szakmai eljárásrendeket az egészségügyi ellátók úgynevezett havária-tervei tartalmazzák. Ide tartozik továbbá:

- a.) ha a szervezet, vagy a felügyelete alá tartozó intézmények működését veszélyeztető esemény következik be, vagy ezzel kapcsolatos információ ellenőrizetlen formában kerül nyilvánosságra
- b.) ha a lakosság nyugalma megzavaró, az egészségügyi ellátórendszer működésébe vetett bizalmának megrendítésére alkalmas információ terjed ellenőrizetlen formában, nyilvános fórumokon

Az ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat

c.) amennyiben a szervezet meghatározó vezetői, prominens munkatársai szabálysértéssel vagy bűncselekmény elkövetésével gyanúsíthatók, ellenük nyomozati eljárás indul (ide értendő a közlekedési szabályok megszegése, pl.: gyorsajtás, ittas vezetés stb.)
d.) ha a szervezet vezetőiről, prominens munkatársairól, vagy azok közvetlen hozzátartozóiról személyiségüket, magánéletüket sértő információ kerül nyilvánosságra.

4.12.2. A szervezet belső kommunikációja

A munkatársak felé irányuló kommunikáció, amelynek célja a kétoldalú, nyílt és folyamatos kapcsolattartás, a munkatársak informálása és motiválása. A szervezeten belül minden olyan információ kölcsönös megismerése, ami hozzájárul a szervezet stratégiájának, célkitűzéseinek megvalósításához.

Intranet

Az ÁEEK legfőbb belső tájékoztatási fóruma az Intranet. Ebből adódóan a munkavégzéshez szükséges számos fontos információ és nélkülözhetetlen dokumentum az Intranetről érhető el. Az Intranetre feltöltött utasítások, szabályzatok és egyéb információk közzététele hivatalos közzétételnek számít.

Körlevél

A teljes szervezet vagy annak egyes csoportjai számára, a levelezőrendszer által küldött tájékoztató üzenet. A körlevél kiküldője köteles a tájékoztatást megelőzően a kommunikációért felelős vezetővel, vagy az általa kijelölt, kommunikációért felelős munkatárssal véleményeztetni.

Értekezletek

Az ÁEEK információs értekezleteinek rendjét a 26/2011. sz. Főigazgatói Utasítás szabályozza.

A szakmai feladatok átadásához és a végrehajtás ellenőrzéséhez kötődő, rendszeresen ismétlődő, előterjesztési renden alapuló szervezeti munka-, egyeztetési és döntés-előkészítő fórum. Az értekezletekről írásos összefoglaló készül, amelynek tartalmát és terjesztési körét az értekezletet összehívó vezető határozza meg.

a.) Összmunkatársi értekezlet

A főigazgató értékeli az elmúlt időszak tevékenységeit, és meghatározza a intézet előtt álló főbb feladatokat.

b.) Vezetői értekezlet

A főigazgató által, a főigazgató-helyettesek, állandó és eseti meghívottak részvételével tartott értekezlet.

c.) Főigazgató-helyettesi értekezlet

A Vezetői Értekezletet követően, a főigazgató-helyettes által, főigazgatóságának középvezetői részére tartott értekezlet.

d.) Főosztály/Osztály értekezlet

A Vezetői Értekezlet után a munkatársi állományban dolgozók részére tartott értekezlet.

Megbeszélések

Ad hoc vagy ütemezett témájú és időpontú, szervezett munka-, egyeztető és döntés-előkészítési fórumok.

Az ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat

Személyes tájékoztatás

Szükség esetén, alkalmasszerűen végzett információ átadás a vezető részéről, amely a munkatársak jobb információáramlását segíti, ugyanakkor erősíti a dolgozóknak a vezető irántuk tanúsított figyelmét. A személyes tájékoztatás történhet csoportosan (pl. főigazgatói évértékelő a karácsonyi ünnepség során), vagy egyénileg.

Belső PR

Az ÁEEK munkatársai számára szervezett rendezvények, közösségi programok (ÁEEK-nap, sportesemények, kirándulások, Mikulás ünnepség gyermekeknek, karácsonyi fogadás stb.)

5. A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA

5.1. Kommunikációs irányelvek

Az ÁEEK kommunikációjában arra törekszik, hogy az Állami Egészségügyi Ellátó Központról szóló **27/2015. (II. 25.) Kormányrendeletben** megfogalmazott elvárásoknak való megfelelés érdekében – a hatályos jogszabályok előírásait betartva – szakmai, társadalmi és a média felé irányuló kapcsolatrendszer építsen ki és működtessen, valamint hatékony információáramlást tegyen lehetővé.

A szervezet kommunikációjának négy fő iránya:

- a) Nyilvánosság tájékoztatása (média és lakossági tájékoztatás különböző formái);
- b) Fenntartói kommunikáció
- c) Partnerség kialakítása és működtetése kormányzati és nem kormányzati szervezetekkel, szakmai és civil szervezetekkel való kapcsolattartás.
- d) A szervezet belső kommunikációja, amely a szervezet munkavállalóin keresztül egyben kifelé irányuló üzeneteket is jelent a szervezet működés módjáról, szervezeti filozófiájáról.

Az ÁEEK közérthető, proaktív és kezdeményező kommunikációt folytat a környezetével, a nemzetgazdasági szerepéből és speciális szakmai helyzetéből adódó, jogszabályok által meghatározott feladat- és hatáskörébe tartozó kérdésekben.

A szervezeti kommunikációval szemben támasztható egyik legfőbb követelmény, hogy a kívánatos célcsoport(ok)ban az ÁEEK szakmai vezető szerepét, ismertségét, elfogadottságát hatékonyan erősítse, maradéktalanul megjelenítse a szervezet tevékenységét, célját, kitézéseit.

A szervezet kommunikációs tevékenységét világosan megfogalmazott célok megvalósítása érdekében, jól átgondolt végrehajtási elképzelések mentén, megalapozott szakmai ismeretekre támaszkodva, hatékonyan szükséges végezni. A célok és a megvalósításához szükséges módszerek megválasztásakor a szervezet összetársadalmi megítélése, egyedülálló szakmai szerepe, az alapítói és vezetői elvárások, az elvi és a gyakorlati szempontok összeegyeztethetősége, a szervezetet érintő jogszabályok adta lehetőségek, a társszervezetekkel és a felettes szerv kommunikációért felelős szervezetével való együttműködés, valamint a rugalmasság a kommunikációs tevékenység alapja.

A szervezet kommunikációs tevékenységében jól meg kell mutatkoznia a közigazgatási működés sajátosságainak, továbbá a korszerű kommunikációs szemlélet jellemzőinek.

Az ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat

5.1.1. A

z ÁEEK külső kommunikációjának célrendszere

Az ÁEEK egyes kiemelt ügyekre tervezetten, egyes témákra, ügyekre lebontott, kommunikációs tervekre épülő, proaktív kommunikációt folytat. A külső kommunikációban minden témával kapcsolatosan három célcsoportot vesz figyelembe: a politikai szereplőket, a fenntartott intézmények munkatársait, valamint a társadalom egészét. Az üzenetek célcsoportonként eltérőek, bár nem mindig különíthetők el egymástól.

5.1.2. ***Az ÁEEK belső kommunikációjának célrendszere***

Az ÁEEK belső kommunikációja nem csupán a szervezeti identitás kialakítása szempontjából meghatározó jelentőségű. A jól informált, az intézmény küldetését, a saját feladatkörét, valamint az intézmény más munkafolyamatait tisztán látó munkatársak tudják a szervezet üzeneteit a legeredményesebben kifelé is terjeszteni. Fontos ezért, hogy a szervezet tagjai megismerjék az ÁEEK céljait, terveit, küldetését, és azzal összhangban végezzék a munkájukat. A küldetéssel való azonosulás elősegíti a munkatársak motivált munkavégzését. A felülről lefelé és az alulról fölfelé zajló információáramlást ezért torzításmentessé kell tenni. Az előbbi a motiváltság, valamint a szervezeti identitás elérése érdekében szükséges, utóbbi amiatt, hogy a kollégák és munkafolyamatok megítélése objektív szűrőkön keresztül történjen, és ne okozza egymás tevékenységének akadályozását.

5.1.3. ***Az ÁEEK fenntartói kommunikációjának célrendszere***

Az ÁEEK fenntartói kommunikációjának célja az egészségügyi intézmények kommunikációjának összefogása. A fenntartói kommunikáció részfeladata az egyes intézmények ellátási feladatainak és szakmai kvalitásainak kommunikációs szempontú összehangolása, valamint a szélesebb társadalmi környezet hatékony tájékoztatása. Az ÁEEK az általános egészségkommunikációs feladatokat integráltan látja el, a lokális, projekt alapú feladatokat pedig az egyes intézményekkel együttműködésben hajtja végre. Az uniós pályázatok kommunikációjának összefogásával feladata a párhuzamosságok megszüntetése, valamint az intézmények eseti projektjeihez kapcsolódóan, szorosan együttműködve azokkal és az egyedi kommunikációs programok kidolgozása.

5.2. Tájékoztatási kötelezettség

Az ÁEEK köteles és jogosult bármely adatkérőt tájékoztatni az *Infotv.*, az *Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (Eütv.)*, valamint az *Egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Eüak.)* előírásainak maradéktalan megtartása mellett, a szakmai-etikai követelmények figyelembevételével.

5.3. A sajtókapcsolatok szervezése

5.3.1. A sajtókapcsolatok koordinációja

Az ÁEEK SzMSz-e értelmében a szervezet és a média közötti kapcsolattartás irányításáért a főigazgató, koordinálásáért a kommunikációs vezető a felelős. A kommunikációs tevékenység szervezetben betöltött helyét, főbb feladatait, belső felépítését a hatályos

Az ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat

SzMSz tartalmazza, irányításáért a Főigazgatói Titkárság vezetője felelős. A sajtókapcsolatok rendje:

- a) Főszabályként alkalmazandó, hogy a szervezet nevében nyilatkozattételre a főigazgató jogosult.
- b) A főigazgatón kívül csak jelen szabályzat **1. számú melléklet**ében feljogosított vezető nyilatkozhat, kizárólag a mellékletben megjelölt témakörben. A helyi, térségi illetékességbe tartozó és helybeli érdeklődésre számot tartó ügyekben a térségi igazgatók nyilatkozhatnak jelen szabályzat betartása mellett, előzetesen egyeztetve a kommunikációért felelős vezetővel.
- c) Az egyes egészségügyi intézmények illetékességébe tartozó, az egészségügyi intézmény jó hírét növelő, illetve azt megvédő, helyi illetékességbe tartozó és helybeli érdeklődésre számot tartó ügyekben az egészségügyi intézmények vezetői – az ÁEEK előzetes tájékoztatása mellett – nyilatkozhatnak a jelen szabályzat betartása mellett, összhangban az egészségügyi intézmények saját kommunikációs szabályozásával. A nyilatkozattevő nyilatkozata tartalmáért felelősséggel tartozik abban az esetben is, ha élt az előzetes egyeztetés lehetőségével.
- d) A szervezet és a média közötti valamennyi információáramlást a főigazgató tudomására kell hozni akkor, ha az információt nem a főigazgató szolgáltatta. Amennyiben a média részéről történő megkeresés nem kifejezetten a főigazgató nevére érkezik, akkor a kapcsolat megszervezése és a technikai feltételek biztosítása a kommunikációért felelős vezető, vagy az általa kijelölt személy feladata.
- e) Valamennyi – bármely szervezeti egységhez érkezett – sajtómegkeresést a kommunikációért felelős vezető tudomására kell hozni. Amennyiben vezető beosztású munkavállalót – akár jogosult nyilatkozattételre, akár nem – közvetlenül keresnek meg a média képviselői, úgy ő köteles a megkeresést a nyilatkozattételt megelőzően a kommunikációért felelős vezetőhöz, vagy az általa kijelölt, kommunikációért felelős munkatárshoz irányítani. Amennyiben nem vezető beosztású munkavállaló részére érkezik megkeresés, úgy nevezett köteles azt a közvetlen munkahelyi vezetőjének, majd a vezető a kommunikációért felelős vezetőhöz, vagy az általa kijelölt, kommunikációért felelős munkatárshoz irányítani a médiakérést. Sajtótájékoztató tartását vagy sajtóközlemény kiadását a jelen utasítás **1. sz. melléklet**ben felsorolt vezetők javasolhatják a főigazgatónak. A sajtótájékoztató, sajtó háttérbeszélgetés megszervezése, a nyilatkozatok, közlemények eljuttatása a sajtó képviselőihez a kommunikációs vezető feladata.
- f) A médiával való kapcsolattartás érdekében az ÁEEK fenntart egy erre a célra kijelölt telefonvonalat **(06-1-224-7418)** és egy elektronikus levélcímet, a **(kommunikacio@aeek.hu)** a központi telefonszámot hívó újságírókat ezen elérhetőségekre kell irányítani. A szervezet ezen kapcsolódási felületeken keresztül fogadja a sajtómegkereséseket. A központi telefonvonal számát és az e-mail címet együttesen elérhetővé kell tenni szervezet honlapján. A kijelölt telefonvonalat és az elektronikus levélcímet a kommunikációs munkatárs(ak) kezeli(k).

A telefonbeszélgetések rögzítésére kizárólag akkor van lehetőség, ha a telefonáló ehhez bizonyítható módon és kifejezetten hozzájárul.

Az előzetes információkérés során tisztázni kell az alábbiakat:

- ki, melyik médiumtól;

Az ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat

- milyen célból;
- milyen témáról kéri a tájékoztatást, interjú lehetőséget.
- mikor;
- milyen sajtótermékben/műsorban;
- milyen formában;
- milyen célközönség számára;
- milyen környezetben jelenik meg az elkészült interjú.

A kommunikációs vezető a fentiekről a nyilatkozattevőt tájékoztatja.

- g) Az újságírótól kérni kell, hogy a megkeresést írásos formában juttassa el a központi kommunikációs e-mail címre, valamint egyeztetni kell vele a nyilvánosságra hozatal előtti ellenőrzés módját. A szervezet nyilatkozattételre jogosult illetékes vezetőivel folytatott konzultáció alapján az interjú megszervezésére a kommunikációs vezető jogosult és köteles.
- h) Nyilatkozat tétele, interjú adása során mindenkor figyelembe kell venni az e témakörben irányadó belső rendelkezéseket. Amennyiben a nyilatkozó szükségesnek ítéli, az interjú előtt annak tartalmára vonatkozóan előzetes véleményt, utasítást, iránymutatást kérhet a főigazgatótól, illetve formájára, technikai lebonyolítására a kommunikációért felelős vezetőtől. Törekedni kell arra, hogy az interjúkra a szervezet telephelyein kerüljön sor. Ennek érdekében a szervezet erre a célra megfelelő helyet jelöl ki, amely amellet, hogy megfelel az interjú céljára, arra is alkalmas, hogy a szervezetről kedvező kép alakuljon ki.
- i) A médiumok képviselői részére a telephelyeken való tartózkodás során végig személyes kíséretől kell gondoskodni. A kísérő – amennyiben nem a nyilatkozattételre feljogosított munkatársak egyike – semmilyen információt nem adhat a médiumok képviselőinek, azonban törekednie kell az udvarias és barátságos fellépésre.
- j) Az interjúkon a kommunikációért felelős vezető vagy az általa kijelölt munkatársa köteles részt venni. Az elkészült és formázott interjú anyagot (írott anyag, hangfelvétel, képfelvétel) lehetőség szerint minden esetben ellenőrizni kell a nyilvánosságra hozatalt megelőzően. Az ellenőrzést a nyilatkozattevő és a kommunikációért felelős vezető végzi el.
- k) Minden nyilatkozat, interjú nyilvánosságra hozatalát a főigazgató engedélyezi, távollétében a helyettesítési rend szerint kijelölt főigazgató-helyettes. Kizárólagosan a főigazgató által előzetesen megjelölt témakörökben megjelenő interjú, nyilatkozat nyilvánosságra hozatalát jogosult saját hatáskörben a kommunikációért felelős vezető engedélyezni. A nyilvánosságra hozatalt a sajtószemle készítésével megbízott munkatárs figyeli, gondoskodik az interjú, vagy nyilatkozat nyilvánosságot kapott formájának beszerzéséről vagy rögzítéséről. A publikált interjúkat a kommunikációs vezető folyamatosan figyelemmel kíséri és azok tartalma és módja tekintetében leszűrt tapasztalatokat felhasználja.
- l) Amennyiben a nyilatkozat vagy interjú a szervezet tevékenységével vagy a nyilatkozattevő személyével kapcsolatban valótlan tényt közöl vagy híresztel, illetve valós tényt hamis színben tüntet fel, a főigazgató döntése alapján sajtó-helyreigazítási eljárást kell kezdeményezni. A sajtó-helyreigazítási eljárás megindítása a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – a kommunikációs vezető bevonásával – a jogi képviseletre jogosult szervezeti egység feladata.

Az ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat

m)

A nyilatkozattételre jogosult személyeket médiakommunikációs tréningeken kell részesíteni, amelynek ütemezését és időtartamát – a kommunikációért felelős vezető javaslata alapján – a főigazgató határozza meg. A médiakommunikációs tréningek szervezőjét a főigazgató jelöli ki.

- n) A kommunikációs vezető rendszeresen aktualizált nyilvántartást vezet az egyes médiumok elérhetőségeiről. A média képviselőivel való folyamatos kapcsolattartás a kommunikációs vezető feladata. Ennek keretében a kommunikációs vezető legalább évi rendszerességgel a média munkatársai részvételével háttérbeszélgetést szervez. A háttérbeszélgetés résztvevőit a főigazgató jelöli ki.
- o) Amennyiben egy beosztott munkavállaló olyan információ birtokába jut, amely alapján felmerül a társadalmi tájékoztatás szükségessége, akkor köteles erről a munkahelyi vezetőjét tájékoztatni. Amennyiben egy vezető olyan információ birtokába jut, amely alapján felmerül a társadalmi tájékoztatás szükségese, illetve beosztott munkatársa jelzésével egyetért, akkor javaslatáról a főigazgatót tájékoztatni.
- p) Amennyiben a kommunikációs vezető egy adott esemény, vagy téma kapcsán, az optimális tájékoztatás érdekében szükségét látja, jogosult az érintett szakterületek vezetőitől – a főigazgató döntésének elősegítése és előkészítése érdekében – tájékoztatást kérni, a szakterületek vezetőinek pedig kötelessége a szükséges információk mielőbbi megadása.

5.4. Az internet alapú kommunikáció szervezése

5.4.1. Az internet alapú kommunikáció koordinációja

Az SZMSZ alapján az internet alapú kommunikáció irányításáért a főigazgató, koordinálásáért a kommunikációs vezető a felelős. Internet alapú kommunikáció kezdeményezésére az önálló szervezeti egységek vezetői jogosultak a kommunikációs vezetőnél, aki szükség esetén a főigazgatóval egyeztetve engedélyezi és gondoskodik a tartalom megjelentetéséről.

a. Honlap

a.1. Az ÁEEK honlapjának működtetése

A www.aEEK.hu az ÁEEK egységes, központi portálja.

Az ÁEEK központi honlapjával kapcsolatos legfontosabb tevékenységek a következők:

- a.1.1 a jogszabályokban kötelezően előírt tartalmak folyamatos, illetve a jogszabályban előírt időszakonkénti feltöltése, frissítése;
- a.1.2 a szervezet stratégiája, valamint annak végrehajtása kommunikációjának biztosítása – a kommunikációs stratégiájával összhangban;
- a.1.3 az ÁEEK szervezetével, működésével és szolgáltatásaival összefüggő információk folyamatos és naprakész megjelenítése;
- a.1.4 a központi honlap tartalmi megjelenítésével kapcsolatos esélyegyenlőségi ajánlások és megoldások betartása és betartatása, összhangban az ÁEEK Esélyegyenlőségi Tervével

a.2. Információszolgáltatással kapcsolatos felelősségi körök

a.2.1. Az ÁEEK központi honlapján jogszabályi kötelezettség alapján, kötelező jelleggel megjelenítendő tartalmak

Az ÁEEK közfeladatot ellátó szervként a feladatkörébe tartozó ügyekben köteles elősegíteni a közvélemény teljes körű tájékoztatását. Ennek érdekében rendszeresen közzé-, illetve hozzáférhetővé teszi a tevékenységével kapcsolatos legfontosabb – különösen a feladataira, hatáskörére, illetékességére, szervezeti felépítésére, gazdálkodására és az ügyfélfogadás rendjére vonatkozó – információkat.

A kötelezően megjelenítendő tartalmak tekintetében főszabályként alkalmazandó, hogy a megjelenítendő tartalmak megbízhatóságáért az adatok keletkezésének helyén az adott főigazgatóság felelős, tartalomazonos közlésükért a kommunikációs szervezeti egység vezetője felel.

Az egyes főigazgatóságok erre a feladatra kijelölt munkatársai (a továbbiakban: főigazgatósági felelős) folyamatosan kötelesek küldeni a megjelenítendő tartalmakat a kommunikációs vezető részére, aki jóváhagyásával a web-referens teszi azokat közzé a jogszabályokban és a belső szabályozó dokumentumokban előírt módon.

A főigazgatósági felelős köteles a változásokat – eltérő szabályozás hiányában – a változás időpontjában, de legalább havonta egyszer azokat írásban jeleznie a kommunikációs vezető felé, aki gondoskodik megjelenéséről.

a.2.2. Az ÁEEK központi honlapján megjelenő nem jogszabályok által előírt tartalmak

- i)* Tartalmazzák azokat a tartalmakat, amelyek a központi honlap-részeken jelennek meg (pl. lakosságnak, vállalkozásoknak, intézményeknek és szakembereknek szóló információk és tájékoztatások), illetve
- ii)* amelyek az ÁEEK elkülönített honlap-részein kerülnek megjelenítésre (szakmai és főigazgatóság-specifikus tartalmak).

Főszabályként alkalmazandó, hogy a központi honlap-részeken az *i)* pont szerinti tartalmak tekintetében a kommunikációs vezető dönt és viseli a felelősséget, míg az *ii)* pont szerinti esetben a főigazgató-helyettesek maguk döntenek a tartalmak megjelenítéséről. Ebben az esetben a megjelenített tartalmakért az illetékes főigazgató-helyettes személyi felelősséget visel és köteles gondoskodni a honlapra felkerült tartalmak nyomon-követhetőségéről.

Az intraneten megtalálható adatlapon kell nyilvántartani az adott tartalom tekintetében a következő adatokat:

- i)* a tartalom címe;
- ii)* a tartalom terjedelme/szövege (doc, docx vagy pdf formátumban);
- iii)* forrás megnevezése (ki írta vagy honnan származik a tartalom);
- iv)* jóváhagyó (ki hagyta jóvá a honlapon történő megjelenést);
- v)* mikor jelent meg a tartalom a honlapon (éééé.hh.nn formátumban megadva);
- vi)* mikor került levételre a tartalom a honlapról (éééé.hh.nn formátumban megadva).

Az ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat

Ez alól kivételt képeznek azon eseményekkel kapcsolatban megjelentetni kívánt tartalmak, amelyekhez a főigazgató előzetes engedélye szükséges.

AZ ÁEEK központi kommunikációjával összefüggő web-tevékenységeket az ÁEEK Főigazgatói Titkársága végzi az erre kijelölt munkatárs útján. Ilyenek többek között az ÁEEK működésével összefüggő friss hírek szolgáltatása, előzetes tájékoztató a várható eseményekről, majd beszámoló ezekről stb.

a.2.3. A honlapon megjelenő tartalmak archiválása

A honlapon megjelenő tartalmak esetén az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvényben* megfogalmazottak szerint kell elvégezni a lejárt aktualitású, illetve módosításra került tartalmak archiválását. Alapelvként alkalmazandó, hogy semmilyen releváns információt hordozó tartalom nem kerülhet törlésre. Ez alól kivételt képeznek a sajtó- vagy stilisztikai hibák korrigálását jelentő módosítások. A lejárt, illetve archiválásra került tartalmakat, amennyiben azok a honlapon maradnak egyértelműen meg kell különböztetni az aktuális tartalomtól. Különösen érvényes ez azokra a tartalmakra, amelyek rendszeres időközönként aktualizálásra kerülnek (például különböző tevékenységekről szóló időszakonkénti beszámolók stb.).

Az archivált tartalmak esetében is lehetővé kell tenni az interneten keresztül történő kereshetőséget, ugyanakkor e tartalmak esetében biztosítani kell a változtathatatlanságot, és törölhetetlenséget. Az archivált, lejárt aktualitású tartalmak – az archiválás tényének egyértelmű feltüntetésével fenntarthatók a honlapon, vagy külön „Archív tartalmak” rovatban tehetők továbbra is hozzáférhetővé.

Az archiválást az Informatikai Üzemeltetési Főosztály segítségével a kommunikációs vezető végzi el a jogszabályokban, belső szervezetszabályzó dokumentumokban meghatározott időközönként.

a.2.4. Új tartalmak felhelyezése, rovatok indítására vonatkozó javaslatok elfogadása

Új tartalmak ÁEEK központi honlapján történő elhelyezését az egyes önálló szervezeti egységek vezetői kezdeményezhetik.

Az új rovatok indítására vonatkozó javaslatokat a kommunikációs vezetőnek kell írásban benyújtani, aki dönt és gondoskodik a tartalmak közzétételéről.

a.3. A honlap üzemeltetése

A www.aEEK.hu honlap üzemeltetését az ÁEEK Informatikai Igazgatóság, Informatikai Üzemeltetési Főosztályának munkatársai végzik.

A honlap-üzemeltető feladatai:

- a.3.1. a honlap szerkezeti, formai és technikai-technológiai változtatásainak megvalósítása a kommunikációs vezető kérése és instrukciói alapján;
- a.3.2. a honlap tartalmának védelme külső behatolás, illetve támadás esetén;

Az ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat

- a.3.3. a honlap tartalmának rendszeres mentése olyan mértékben, hogy az esetleges sérülés vagy tartalomvesztés esetén a visszaállítás a lehető legrövidebb időn belül megvalósítható legyen;
- a.3.4. a honlap lejárt tartalmainak archiválása, illetve gondoskodás az archív tartalmak megfelelő tárolóeszközre másolásáról vagy tároló helyre továbbításáról;
- a.3.5. látogatottsági web-statisztika készítése az Informatikai Igazgatóság erre kijelölt munkatársa által kért időközönként és részletezettséggel.

b. Intranet

Az ÁEEK legfőbb belső tájékoztatási fóruma az Intranet. Ebből adódóan a munkavégzéshez szükséges információ és nélkülözhetetlen dokumentum az Intranetről érhető el. Az Intranetre feltöltött utasítások, szabályzatok és egyéb információk közzététele hivatalos közzétételnek számít.

c. Facebook

Az ÁEEK másodlagos tájékoztatási fóruma az ÁEEK Facebook oldala, amely kevésbé formális tájékoztatási fórumként, közérthetőbb formában tájékoztatja a lakosságot a betegellátással kapcsolatos tudnivalókról.

5.5. A fenntartói kommunikáció koordinációja

5.5.1. Az ÁEEK a kommunikációs vezető irányításával folyamatos és intenzív kapcsolatot ápol az egészségügyi intézmények vezető munkatársaival a térségi igazgatóságok vezetőin keresztül, vagy – a téma sürgősségétől függően – közvetlenül.

5.5.2. A térségi igazgatóságok kötelesek az ÁEEK és az egészségügyi intézmények közötti információáramlás gördülékenységét elősegíteni, az egészségügyi intézményeket érintő válsághelyzeteket azonnal jelenteni.

5.5.3. A fenntartói kommunikáció az erre a célra kijelölt telefonvonalon (**06-1-224-7418**), és a kommunikációs vezető mobil elérhetőségén keresztül, valamint a kommunikációs e-mail címen (***kommunikacio@aEEK.hu***) keresztül történik. A kijelölt telefonvonalakat és az elektronikus levélcímet a kommunikációs munkatárs(ak) kezeli(k).

5.6. Arculat

Az ÁEEK arculatának kialakításáért a kommunikációs vezető felelős, az arculattervezésben érintett szervezeti egység bevonása mellett.

5.7. Kiadványok

Az ÁEEK által készített kiadványokat a szervezet arculatának megfelelő külső kivitelen kell elkészíteni. A tervezett kiadványok tartalmával, formájával kapcsolatosan a készítő szervezeti egységnek egyeztetési kötelezettsége van a Főigazgatói Titkársággal. A megjelentetés előtt a kommunikációs vezetőhöz a tervezett kiadványt végső állapotában jóváhagyásra meg kell küldeni. A kiadványok 1-1 példányát a főigazgató, a kommunikációs

Az ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat

vezető számára át kell adni a megjelenést követő 1 héten belül, valamint az ÁEEK Egészségtudományi Szakkönyvtára számára megjelenést követő 1 hónapon belül.

5.8. Kormányzati kapcsolattartás

Kormányzati vezetők közszerepléseivel összefüggő ad hoc feladat – egészségügyi intézmények működését bemutató háttéranyag készítése.

A háttéranyag az Emberi Erőforrások Minisztériuma Egészségügyért Felelős Államtitkárság által, az aktuálisan elvárt minta szerint, esetenként az adott anyaghoz kötődő speciális információkkal kiegészítve készül, a Főigazgatói Titkárság koordinációjában. Fő elvárás, hogy a háttéranyag a fenntartó szervezet információt tartalmazza.

A minta szerinti háttéranyag alapját a Főigazgatói Titkárság erre a feladatra kijelölt munkatársa készíti el. A háttéranyag adattartalommal való feltöltéséért, az adattartalom megfelelőségéért az adott terület szakmai vezetője felelős. A háttéranyaghoz az egészségügyi intézmények működéséről a Területi Igazgatóság(ok), a fejlesztésekről a Projekt Igazgatóság, az adósság-állományról a Gazdasági Főigazgatóság szolgáltat szakmai információt és adatot. A háttéranyag elkészítésében való együttműködésre és adatszolgáltatásra minden szervezeti egység köteles.

A munkafolyamat minden közreműködője hangsúlyosan ügyel arra, hogy a háttéranyag az elvárásoknak megfelelő tartalommal, formában és határidőre készüljön el.

5.9. A közszereplések rendje

5.9.1. A szervezetet a nyilvános rendezvényeken a főigazgató képviseli. Távollétében, illetve szakmai rendezvényeken a főigazgató által kijelölt személy jogosult a képviselőre. Közszereplésnek számít minden olyan fórum, ahol a szervezet képviselője a szervezet nevében nyilvánosság előtt beszél (pl.: konferencia-előadás, meghívotti részvétel szakmai rendezvényen stb.).

5.9.2. Minden közszereplésre irányuló felkérésről tájékoztatni kell a kommunikációért felelős vezetőt. A kommunikációért felelős vezető tudomására kell hozni a felkérő szervezet nevét, a felkérés tárgyát, idejét, az esemény helyszínét, a tervezett előadás címét, valamint rövid szöveges összefoglalót a meghívás előzményéről, céljáról és a célközönségéről. A tájékoztatáshoz csatolni kell az illetékes főigazgató-helyettes előzetes engedélyét.

5.9.3. A megkeresést a kommunikációs vezető szolgálati úton továbbítja a főigazgató felé, aki engedélyezi vagy elutasítja a közszereplést. A szolgálati úton visszaérkezett döntésről a kommunikációs vezető értesíti a felkért személyt és az illetékes főigazgató-helyettest. Az engedélyezett előadás anyagát az illetékes főigazgató-helyettesnek jóvá kell hagyni.

5.10. Kizárólagos nyilatkozattétel

Az ÁEEK főigazgatója kizárólagos nyilatkozattételt rendelhet el:

5.10.1. A katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 43-44. §-ban foglalt helyzetekben (katasztrófaveszély, veszélyhelyzet), valamint a kormány egészségüggyel kapcsolatos szakmapolitikájának egyes kérdéseiben, illetve válsághelyzetben (lásd 4.11. fejezet).

Az ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat

5.10.2.

A katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény végrehajtásáról szóló 234/2011. (XI. 10.) Kormányrendeletben előírtaknak megfelelően kell eljárni. Amíg a vészhelyzet kezeléséért a fenti jogszabályok szerint felelős kormányzati szerv nem határozza meg a médiakommunikációs lépéseket és üzeneteket, csak és kizárólag a lakosság nyugalmanak megőrzését szolgáló, legrövidebb üzenet kibocsátása lehetséges az ÁEEK főigazgatójának engedélyével.

5.10.3. A kormányzati kommunikációba vont médiatémák esetén (pl.: szélsőséges időjárási helyzet, tömegszerencsétlenség) a kormányzati kommunikációért felelős szervezet értesíti a szervezetet. A korlátozásról, és a követendő kormányzati utasításról a szervezet szolgálati úton tájékoztat minden érintettet. Ezután, az adott témában érdeklődő médiamunkatársakat tájékoztatni szükséges, hogy a kért információért melyik kormányzati szervhez fordulhatnak. Minden információátadásnál a közhangulat megnyugtatósára, a lakosság nyugalmanak megőrzésére kell törekedni.

5.10.4. A kormány egészségüggyel kapcsolatos szakmapolitikájának egyes kérdéseiben a szervezet főigazgatója kizárólagos nyilatkozattételt rendelhet el. Döntés-előkészítés alatt lévő témában kizárólag az egészségügyért felelős kormányzati szerv által meghatározott információ adható.

5.11. Válságkommunikáció

5.11.1. Médiakommunikációs válságstáb

A médiakommunikációs válságstáb felállításáról a főigazgató rendelkezik, működése és feladatai megszervezéséről a kommunikációs vezető munkatársai gondoskodnak. A médiakommunikációs válságstáb feladatai különösen:

- egyeztetés a válsághelyzetben érintett szakterületek képviselőivel;
- a tagok közötti elérhetőség és hatékony kommunikáció biztosítása;
- a válságban eljárni és intézkedni illetékes felsőbb kommunikációs egységek tájékoztatása a kommunikációs válságstáb felállításáról;
- infrastrukturális háttér biztosítása a kommunikációs válságstáb működéséhez;
- tényszerű információk megfogalmazása a szakértők által biztosított adattartalommal;
- hírközlés.

Válsághelyzetben csak egy „beszélő” lehet, egyetlen üzenet, egy tájékoztatási pont, egy nyilatkozó érhető el a sajtó munkatársai számára.

A katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvényben meghatározott események bekövetkezése esetében, valamint az olyan helyzetekben, amelyek ezekhez hasonló társadalmi hatást válthatnak ki (pl. terrorcselekmény), kizárólag a főigazgató, akadályoztatása esetén az általa operatív módon kijelölt vezető nyilatkozhat. A nyilatkozat célja a köznyugalom megőrzése, a válságszituáció mélyülésének megelőzése és az esetlegesen bekövetkező kár mérséklése. Az objektív tájékoztatás mellett fokozottan törekedni kell a közérthető magyarázatokra, a közvélemény megnyugtatósára.

Előadások

Az ÁEEK munkatársai által készített előadásokat a szervezet arculatának megfelelő külső kivitelben kell elkészíteni. Az előadások anyagát az eseményt megelőzően meg kell küldeni jóváhagyás céljából a kommunikációs vezetőnek. Az előadások anyagát az eseményt követően át kell adni a kommunikációs vezetőnek, aki időrendben összegyűjti és publikálja az Intraneten a szerző megjelölésével és az előadás elhangzásának helyével, alkalmával.

5.13. Tudományos publikációk

Jelen szabályzat nem terjed ki a munkavállalók által szakterületükön, a tudományos életben és a szakmai érdekképviseleti körökben, nem az ÁEEK munkatársaként kifejtett publikációs tevékenységére. Ezen publikációkból a szerző köteles egy példányt elektronikusan a kommunikációs munkatársaknak elküldeni, amennyiben a publikációk elkészítése során a szervezet erőforrása(i) vagy az általa kezelt adatok/információk stb. kerültek felhasználásra. A kommunikációs vezető gondoskodik arról, hogy az ÁEEK Egészségtudományi Szakkönyvtár által évente elkészített publikációs listára az anyagok felkerüljenek, a szervezet hazai és nemzetközi rangjának, elismertségének növelése érdekében.

5.14. Egyéb kommunikációs kérdések

A jelen szabályzatban nem tárgyalt egyéb, a nyilvánosság felé irányuló kommunikációs kérdésekben minden érintettet egyeztetési kötelezettség terheli az ÁEEK kommunikációs vezetőjével.

5.15. Jogkövetkezmények (a szabályzat előírásainak megsértése esetére)

Jelen szabályzat előírásainak megsértése esetén a szervezet munkaviszonyban, illetve közszolgálati tisztviselői jogviszonyban foglalkoztatott munkatársaira a vonatkozó jogszabályok előírásai érvényesek, a munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében szerződött partnerek tekintetében a szerződésben kikötött jogszabály előírásai tekintendők irányadónak.

6. MELLÉKLETEK

1. [sz. melléklet: Az ÁEEK képviselőiben nyilvános sajtónyilatkozat megtételére, interjú adására állandó jogosultak névsora](#)
2. [sz. melléklet: Sajtómegkeresések ügyintézésének folyamatleírása](#)

7. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen Szabályzat rendszeres felülvizsgálatáért és karbantartásáért a kommunikációért felelős vezető felelős.

Jelen szabályzatot jogszabályváltozást követően azonnal, egyébként évente kell felülvizsgálni.

nyilvános sajtónyilatkozat megtételére, interjú adására állandó jogosultak névsora

1. számú melléklet

Az ÁEEK képviselőjében nyilvános sajtónyilatkozat megtételére, interjú adására állandó jogosultak névsora

#	Jogosult beosztása	Jogosultság tartalma
1.	főigazgató	Minden témában, az ÁEEK szervezetét, működését és gazdálkodását érintő kérdésekben, krízishelyzetben vagy az általa meghatározott témák esetén kizárólagosan
2.	általános főigazgató-helyettes	Minden témában, különös tekintettel az egészségügyi szolgáltatásszervezési és – fejlesztési kérdésekre
3.	gazdasági főigazgató-helyettes	Minden témában, különös tekintettel a gazdálkodási kérdésekre
4.	főosztályvezető	Intézmény koordinációs kérdésekben
5.	főosztályvezető	Központi tervezési és projektvégre hajtási kérdésekben
6.	közbeszerzési és üzemeltetési igazgató	Közbeszerzési és üzemeltetési kérdésekben

2. számú melléklet

Sajtómegkeresések ügyintézésének folyamatleírása

- a) A sajtómegkeresések írásbeli érkeztetése a kommunikációs munkatársakhoz.
- b) A kommunikációs munkatárs megkeresi az újságírót, megbeszéli vele a megkeresés részleteit, a válaszadás határidejét.
- c) A kommunikációs munkatárs egyeztet a kommunikációért felelős vezetővel a válaszadó szakterületet illetően.
- d) A kommunikációs munkatárs továbbítja a megkeresést az illetékes szakterület(ek) vezetőjéhez, az aktuális kondíciókkal (határidő, egyeztetés más szakterülettel stb.) együtt.
- e) A szakmai felelős elkészíti a szakmai háttéranyagot (választervezetet). A választervezetet egyezteti a felettesével, majd a jóváhagyott választ továbbítja a kommunikációs munkatárshoz.
- f) A kommunikációs munkatárs elkészíti a kommunikációs anyagot, s a szükséges egyeztetések után továbbítja a választervezetet a kommunikációért felelős vezetőhöz.
- g) Az egyeztetéseken jóváhagyott választervezet kiadását a kommunikációért felelős vezető – a főigazgató által meghatározott kérdésekben – saját hatáskörben engedélyezi.
- h) Amennyiben az adott kérdésben, a kommunikációért felelős vezető saját hatáskörben nem járhat el, gondoskodik a főigazgatói jóváhagyásról.
- i) A jóváhagyott választ átadja a kommunikációs munkatársnak, aki továbbítja azt a választ kérő újságíróhoz.