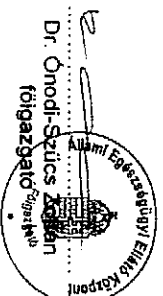


**16/2015. Főigazgatói Utasítás****Tárgy: Az Állami Egészségügyi Ellátó Központ Belső és Külső Kommunikációjáról  
szóló Szabályzat (eljárás)**

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.



Jelen belső szervezetszabályozó dokumentum az AEEK szellemi tulajdona. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedélyhez kötött. A dokumentumban szereplő információkat csak az AEEK működéséhez lehet felhasználni.

**1. számú melléklet a 16/2015 számú főigazgatói utasításhoz****AZ ÁLLAMI EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÓ KÖZPONT  
BELSŐ ÉS KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓJÁRÓL**

szóló szabályzat (eljárás)

Dokumentum	16/2015
Szám	AEEK/014939/2015
Kiadás dátuma	16_2015 Kommunikációs Szabályzat.docx
File név	2
Készítette	2015. július 20.
Órarend	
Munkaidő	2
Felhasználható	-

Készítette:

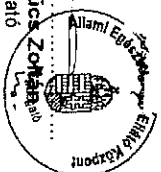
2015. július 20.

Jogi ellenőrző:

2015. július 20.

Jóváhagyta:

2015. július 20.

Dr. Onodi-Szűcs Zoltán  
főigazgató

**Tartalomjegyzék**

<b>1. A SZABÁLYZAT CÉLJA.....</b>	<b>4</b>
<b>2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA .....</b>	<b>4</b>
<b>3. FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA.....</b>	<b>4</b>
<b>4. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK.....</b>	<b>5</b>
<b>5. A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA.....</b>	<b>9</b>
5.1. KOMMUNIKÁCIÓS IRÁNYELVEK.....	9
5.2. TAJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	11
5.3. A SAJTÓKAPCSOLATOK SZERVEZÉSE.....	11
5.4. AZ INTERNET ALAPÚ KOMMUNIKÁCIÓ SZERVEZÉSE.....	13
5.5. A FENNTARTÓI KOMMUNIKÁCIÓ KOORDINÁCIÓJA.....	16
5.6. ARCULAT .....	17
5.7. KIADVÁNYOK.....	17
5.8. KORMÁNYZATI KAPCSOLATTARTÁS.....	17
5.9. A KÖZSZEREPLÉSEK RENDJE.....	18
5.10. KIZÁRÓLAGOS NYILATKOZATTÉTEL.....	18
5.11. VÁLTSÁGKOMMUNIKÁCIÓ.....	19
5.12. ELŐADÁSOK.....	19
5.13. TUDOMÁNYOS PUBLIKÁCIÓK.....	19
5.14. EGYÉB KOMMUNIKÁCIÓS KÉRDÉSEK.....	20
5.15. JOGKÖVETKEZMÉNYEK (A SZABÁLYZAT ELŐIRASAINAK MEGSÉRTÉSE ESETÉRE).....	20
<b>6. MELLÉKLETEK.....</b>	<b>20</b>
<b>7. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....</b>	<b>20</b>

## **1. A SZABÁLYZAT CÉLJA**

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

Jelen szabályzat másodlagos céljai:

- a) az AEEK súlyának megfelelő, pozitív jelentét a médiában;
- b) a médián keresztül a közvélemény minél szélesebb tájékoztatása az AEEK működését illetően;
- c) erősíteni az AEEK jó hírnevét és pozícióját, társadalmi támogatottságát.

## **2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA**

Jelen szabályzat hatálya az AEEK minden szervezeti egységére, közszolgálati tisztviselőjére, munkavállalójára és szerződéses munkatársára kiterjed.

Kiterjed továbbá az AEEK 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, felelősök:

A jelen szabályzat készítéséért és rendszeres felülvizsgálatáért: főigazgatói titkárság vezetője  
jogi főosztályvezető

A jelen szabályzat ellenőrzéséért:

főigazgató

A jelen szabályzatban foglaltak alkalmazásáért meghatározott feladatkörben:  
Mindazok, akik kötelesek a szabályzatot megismertetni munkatársaikkal, így különösen:

Az AEEK főigazgatója,  
Az AEEK főigazgató-helyettesei,  
Az AEEK igazgatói/főosztályvezetői,  
A főosztályvezető-helyettesek,  
Az osztályvezetők, valamint  
Az AEEK 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**

- **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 üzenetek révén megvalósuló társadalmi interakció." (George Gerbner)

- **Tömegkommunikáció**

Széles befogadó-rétegnek szóló, egyirányú és közvetett kommunikációs forma, célja, hogy minél több információ minél szélesebb réteghez jusson el.

Egy intézmény periodikusan, adott időben (ami azonos vagy közel azonos) ugyanazt az információt továbbítja az egymástól nagy távolságra elhelyezkedő csoportokhoz.

- **Szakmai kommunikáció**

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

- **Média**

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

- **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.

- **Kiadvány**

Minden egy vagy több célcsoport, vagy a közvélemény tájékoztatása céljából készített nyomtatvány, füzet, ismertető, tájékoztató tábla, egyéb nyomtatott anyagok, valamint bármilyen az ÁEEK nevében készült online felület vagy bejegyzés.

- **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.

- **Tájékoztatás, nyilvánosság (európai uniós támogatásból megvalósuló fejlesztések esetében)**

A Kedvezményezett a projekt megvalósítása során köteles a hatályos jogszabályokban meghatározott tájékoztatási és nyilvánossági kötelezettségeknek eleget tenni, a projektről és a támogatásról az ott meghatározott módon és tartalommal információt nyújtani. A tájékoztatásra és nyilvánosságra vonatkozó követelményeket [www.szechenyi2020.hu](http://www.szechenyi2020.hu)

honlapról letölthető „Széchenyi 2020 Kedvezményezettek Tájékoztatási Kötelezettségei útmutató és arcuati kézikönyv” című dokumentum tartalmazza.

## **A szervezet külső és belső kommunikációjának eszközszerkezere**

### **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 (válassz az újságírói megkeresésekre) tevékenységeket is.

#### **Sajtótájékoztató**

Újságírók általában kötött formátumú, 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 (kommüniké)**

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 (háttérbeszélgetés)**

Kisebbsé 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 képviselőiben annak vezetője, vagy erre felhatalmazott munkatársa ad a szervezet általános tevékenységéről, stratégiai céljairól, nem szakmai közönség számára.

#### **Interjú**

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

**Az ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat****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 közvetelt 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 szervezetekkel. A kapcsolattartás elsődlegesen a főigazgatóhoz kötődik, aki e feladatát vezetői szintre delegálhatja.

*Protokoll megjelenés*

Az ÁEEK államigazgatási pozíciója révén résztveője az állami és egyéb hivatalos rendezvényeknek, ünnepségeknek, amelyek a szervezetet a főigazgató képviseli. A főigazgató felsővezetői szintre delegálhatja a képviselői 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 előforduló, különleges kommunikációt megkövetelő eseményeket foglalja magába. Bármely olyan szituációt jelenthet, amely veszélyeztetli, vagy fenyegeti a szervezet reputációját, vagy integritását. Általában azonnali szervezeti reagálást igényel.

Néhány jellemző területe: válságkommunikáció a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCVIII. 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 ellenőrzetlen formában kerül nyilvánosságra

b.)ha a lakosság nyugalmát megzavaró, az egészségügyi ellátórendszer működésébe vetett bizalmának megrendítésére alkalmas információ terjed ellenőrzetlen formában, nyilvános fórumokon

**Az AEEK 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.: gyorsrajtás, ittas vezetés stb.) d.)ha a szervezet vezetőitől, prominens munkatársaitól, vagy azok közvetlen hozzátartozóiról személyiségüket, magánéletüket sértő információ kerül nyilvánosságra.

*Tájékoztatás, nyilvánosság (európai uniók támogatásból megvalósuló fejlesztések esetében)*

A Kedvezményezett a projekt megvalósítása során köteles a hatályos jogszabályokban meghatározott tájékoztatási és nyilvánossági kötelezettségeknek eleget tenni, a projektről és a támogatásról az ott meghatározott módon és tartalommal információt nyújtani. A tájékoztatásra és nyilvánosságra vonatkozó követelményeket [www.szechenyi2020.hu](http://www.szechenyi2020.hu) honlaponról letölthető „Széchenyi 2020 Kedvezményezettek Tájékoztatási Kötelezettségei útmutató és arculati kézikönyv” című dokumentum tartalmazza.

**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 AEEK legfőbb belső tájékoztatási fóruma az Intranet. Ebből adódóan a munkavégzéshez szükséges számos fontos információ és nélkülözhetetlen dokumentum az Intranetről érhető el. Az Intranetre felkötött 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, kivéve az üzemeltetési szervezeti egységek (intézmény, épület, IT üzemeltetés stb.) vezetőinek karbantartásokkal, változásokkal és egyéb üzemeltetéshez kapcsolódó eseményekkel és tudnivalókkal kapcsolatos rövid, közérdekű tájékoztatóit.

**Értekezletek**

Az AEEK információs értekezleteinek rendjét a vonatkozó, mindenkor hatályos 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 értékelí az elmúlt időszak tevékenységét, és meghatározza a intézet előtt álló főbb feladatokat.

**b.) Vezetői értekezlet**



**Az ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat**

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 közpvezetői 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 európai uniós támogatásból megvalósuló projektek keretében megtartásra kerülő megbeszélések formáit és ütemezését a benyújtott projekttavaslatok tartalmazzák.

*Személyes tájékoztatás*

Szükség esetén, alkalmasszerűen végzett információátadás a vezető részéről, amely a munkatársak számára a jobb információáramlást segíti elő, ugyanakkor erősíti a dolgozóknban 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 belső tréningek, a munkatársak közötti információáramlást elősegítő belső kiadványok, audiovizuális eszközök, és a belső telefonhálózat. Mindezen felül 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 törekszük, hogy az ÁEEK-ről szóló **27/2015. (II. 25.) Kormányrendeletben** megfogalmazott elvárásoknak való megfelelés érdekében – a hatályos jogszabályok előírásait betartva – szakmai, társadalmi és a média felé irányuló kapcsolatrendszeret építsen ki és működtessen, valamint hatékony információáramlást tegyen lehetővé.

A szervezet kommunikációjának négy fő iránya:

- a) Nyilvánosság tájékoztatása (média és lakossági tájékoztatás különböző formái), Tájékoztatás, nyilvánosság (európai uniós támogatásból megvalósuló fejlesztések esetében);
- b) Fenntartói kommunikáció;
- c) Partnerség kialakítása és működtetése kormányzati és nem kormányzati szervezetekkel, szakmai és civil szervezetekkel való kapcsolattartás;

**Az AEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat**

d) A szervezet belső kommunikációja, amely a szervezet munkavállalóin keresztül egyben kifelé irányuló üzeneteket is jelent a szervezet működés módjáról, szervezeti filozófiájáról.

Az AEEK közérthető, proaktív és kezdeményező kommunikációt folytat a környezetével, a nemzetgazdasági szerepből 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 AEEK szakmai vezető szerepét, ismertségét, elfogadottságát hatékonyan erősítse, maradéktalanul megjelenítse a szervezet tevékenységét, célját, kitűzéseit.

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 alaptól és vezetői elvárások, az elvi és a gyakorlati szempontok összeegyeztethetősége, a szervezetet érintő jogszabályok adta lehetőségek, a társ szervezetekkel és a felettes szerv kommunikációját 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.

### **5.1.1. Az AEEK külső kommunikációjának célrendszere**

Az AEEK 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 AEEK belső kommunikációjának célrendszere**

Az AEEK 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 AEEK céljait, terveit, küldetését, és azzal összhangban végezzék a munkájukat. A küldetéssel való azonosulás elősegíti a munkatársak motivált munkavégzését. A felülről lefelé és az alulról felfelé zajló információáramlást ezért torzításmentessé kell tenni. Az előbbi a motiváltság, valamint a szervezeti identitás elérése érdekében szükséges, utóbbi amiatt, hogy a kollegák és munkafolyamatok megítélése objektív szűrőkön keresztül történjen, és ne okozza egymás tevékenységének akadályozását.

### **5.1.3. Az AEEK fenntartói kommunikációjának célrendszere**

Az AEEK fenntartói kommunikációjának célja az egészségügyi intézmények kommunikációjának összefogása. A fenntartói kommunikáció részfeladata az egyes intézmények ellátási feladatainak és szakmai kvalitásainak kommunikációs szempontú

**Az ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat**

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 projekteihez 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: *Eütk.*) 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 szervezésben betöltött helyét, főbb feladatait, belső felépítését a hatályos 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 mellékletében** 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 megszerzése 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

munkatársához irányítani. Amennyiben nem vezető beosztású munkavállaló részére érkezik megkeresés, úgy nevezett köteles azt a közvetlen munkahelyi vezetőjének, majd a vezető a kommunikációból felelős vezetőhöz, vagy az általa kijelölt, kommunikációból felelős munkatársához irányítani a médiakérést. Sajtótájékoztató tartását vagy sajtóközlemény kiadását a jelen utasítás 1. sz. mellékletében 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 kapcsolatartás érdekében az ÁEEK fenntart egy erre a célra kijelölt telefonvonalat **(06-1-224-7418)** és egy elektronikus levélcímet, a **(kommunikacio@aek.hu)** a központi telefonszámot hívó újságírókat ezen elérhetőségekre kell irányítani. A szervezet e 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) kezelik(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;
- 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 vezetővel 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 irányművelő 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 kommunikációból 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 mellett, 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 kísértő – 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 tényrt közöl vagy hírsztel, illetve valós tényrt hamis színbent túntet 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 képviselőre jogosult szervezeti egység feladata.
- m) A nyilatkozattételre jogosult személyeknek médiakommunikációs tréningeken kell részt venniük, amelyeknek 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 megjelenítéséről.

**a. Honlap**

**a.1. Az ÁEEK honlapjának működtetése**

A [www.aEEK.hu](http://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 az európai uniós támogatásból megvalósuló fejlesztések esetében a projektekhez kapcsolódó tájékoztató (esetleg aloldal) megjelenítése és folyamatos frissítése a projektek fizikai zárásáig;
- a.1.5 a központi honlap tartalmai megjelenítésével kapcsolatos esélyegyenlőségi ajánlások és megoldások betartása és betartatása, összhangban az ÁEEK Esélyegyenlőségi Tervével.

**a.2. Információsztolgáltatással 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 és gazdálkodására 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 írásban jeleznie a kommunikációs vezető felé, aki gondoskodik azok megjelenéséről.

## **a.2.2. Az AEEK központi honlapján megjelenő nem jogszabályok által előírt tartalmak**

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

Főszabályként alkalmazandó, hogy a központi honlap-részekben 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 interneten 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).

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

AZ AEEK központi kommunikációjával összefüggő web-tevékenységeket az AEEK Főigazgatói Titkársága végzi az erre kijelölt munkatárs útján. Ilyenek többek között az AEEK 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 örendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvényben* foglalmazottak 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 stilsztkai 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 beszámolóok 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 ÁEEK belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzat**

Az archíválást 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](http://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;
- 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 archiv tartalmak megfelelő tárolóeszközzre másolásáról vagy tároló helyre továbbításáról;
- a.3.5. látogatottsági web-statisztika készítése a kommunikációs vezető 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 egyéb tájékoztatási fóruma az ÁEEK Facebook oldala, amely kevésbé formális tájékoztatási fórumként, közérthetőbb formában tájékoztatja a lakosságot a betegellátással kapcsolatos tudnivalókról.

**5.5. A fenttartói 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 (**komunikacio@aEEK.hu**) keresztül történik. A kijelölt telefonvonalakat és az elektronikus levélcímet a kommunikációs munkatárs(ak) kezelik).

## **5.6. Arculat**

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

Európai uniós támogatásból megvalósuló fejlesztések esetében a tájékoztatásra és nyilvánosságra vonatkozó követelményeket **www.szechenyi2020.hu** honlapról letölthető „Széchenyi 2020 Kedvezményezették Tájékoztatói Kötelezettségei útmutató és arculati kézikönyv” című dokumentum tartalmazza.

## **5.7. Kiadványok**

Az ÁEEK által készített kiadványokat a szervezet arculatának megfelelő külső kivitelben 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 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 megfeleltetéséért 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 egyúttműködésre és adatszolgáltatásra minden szervezeti egység köteles. A felkészítő anyag összeállításának fő felelőse az érintett Területi Igazgató, aki megteszi a dokumentum tartalmi egyeztetéséhez szükséges lépéseket.

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-helytestest. Az engedélyezett előadás anyagát az illetékes főigazgató-helyettesnek jóvá kell hagyni.

## **5.10. Kizárólagos nyilatkozattétel**

Az AEEK 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 (Katasztrófavesztély, vesztélyhelyzet), valamint a kormány egészségügygel kapcsolatos szakmapolitikájának egyes kérdéseiben, illetve válsághelyzetben (lásd 4.11. fejezet).

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 AEEK 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 egészségügygel 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**

Rendkívüli esemény bekövetkeztekor a krízisről elsőként tudomást szerző személy először az illetékes terület vagy a szervezeti egység vezetőjét köteles értesíteni, aki az információt haladéktalanul továbbítja az ÁEEK főigazgatójához, valamint kommunikációs vezetőjéhez.

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 CXCVIII. 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 válságsszituáció mélyülésének megelőzése és az esetlegesen bekövetkező kár mérséklése. Az objektív tájékoztatás mellett fokozottan törekedni kell a közérthető magyarázatokra, a közvélemény megnyugtatására.

## **5.12. Előadások**

Az ÁEEK munkatársai által készített előadásokat a szervezet arculatának megfelelő külső kivételben 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 azokat az Intraneten a szerző nevének megjelölésével és az előadás elhangzása helyének és alkalmanak megjelölésével.

## **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 kifejett 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 érintett köteles egyeztetni 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 képviselőletében nyilvános sajtónyilatkozat megtételére, interjú adására állandó jogosultak névsora
- 2.sz. melléklet: Sajtómegkeresések ügyintézésének folyamatairása

**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 megjelentére, interjú adására állandó jogosultak

1. számú melléklet

**Az AEEK képviselőjében közszereplésre jogosultak**

<b>1.</b>	<b>Projekt megnevezése</b>	<b>Jogosultság tartalma</b>
1.	főigazgató	Minden témában, az AEEK szervezetét, működését és gazdálkodását érintő kérdésekben, krízishelyzetben vagy az általa meghatározott témák esetén kizárólagosan
2.	általános főigazgató-helyettes	Minden témában, a kommunikációs vezetővel történt egyeztetés után
3.	gazdasági főigazgató-helyettes	Minden témában, különös tekintettel a gazdálkodási kérdésekre a kommunikációs vezetővel történt egyeztetés után
4.	a hatályos SzMSZ-ben meghatározott szakmai főigazgató-helyettesek és igazgatók	Szakterületükkel kapcsolatos témákban a kommunikációs vezetővel történt egyeztetés után
5.	területi igazgatók	Szakterületükkel kapcsolatos témákban a kommunikációs vezetővel történt egyeztetés után
	uniós projektekkel kapcsolatos feladatok szakmai igazgatói	Az uniós projekttel kapcsolatos kérdésekben a kommunikációs vezetővel történt egyeztetés után
7.	uniós projektek szakmai vezetői	Az adott uniós projekttel kapcsolatos kérdésekben a kommunikációs vezetővel történt egyeztetés után



**2. számú melléklet****Sajtómegkeresések ügyintézésének folyamattelírása**

- a) A sajtómegkeresések írásbeli érkeztetése a kommunikációs munkatársakhoz.
- b) A kommunikációs munkatárs megkeresi az újságíróit, 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 munkatársához.
- 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.

