

## MODEL IDEALNEJ KOMUNIKACJI W GMINIE

Idealna komunikacja w gminie edukuje i angażuje mieszkańców do działań na rzecz wspólnoty samorządowej. Jest ściśle dopasowana do realiów danej gminy i spełnia wszelkie wymogi prawne. Nie zastępuje sprawdzonych metod nowymi, lecz je rozwija i uzupełnia.

**Poniżej przedstawiamy katalog wzorcowych narzędzi wykorzystywanych w gminach. Zachęcamy do zapoznania się z nim i do wykorzystania w Waszych samorządach.**

### **1. Strona internetowa Urzędu Gminy/Miasta:**

- skonstruowana w sposób przejrzysty, regularnie aktualizowana, na której umieszczane są podsumowania z każdej sesji Rady Gminy, z odnośnikami do Biuletynu Informacji Publicznej, gdzie można znaleźć szczegółowe informacje i dokumenty,
- z zakładką o samorządowcach i informacją o ich zakresie obowiązków, przynależności do poszczególnych komisji wraz podaniem terminów dyżurów i maila kontaktowego,
- z informacją o pracach rady (np. terminy i porządek obrad),
- z zakładką, gdzie prezentowane są interpelacje, zapytania radnych i odpowiedzi na nie oraz sprawozdanie wójta z działalności międzysesyjnej,
- uwzględniająca w dziale poświęconym aktualnościom zapowiedzi i nowości w BIP-ie.

### **2. Samorządowcy – kontakt z przedstawicielami władz:**

- radny, wójt, burmistrz, prezydent powinien podać do wiadomości publicznej termin swojego dyżuru, na który może przyjść każdy obywatel. W tym czasie zarówno osoby, które się wcześniej umówiły, jak te, które przyszły bez wcześniejszych ustaleń, mogą spotkać się z wybraną osobą. Czas przeznaczony na tego typu spotkania jest dopasowywany do potrzeb mieszkańców.
- wprowadzenie internetowego systemu kontaktu poprzez e-formularz lub przynajmniej podanie adresu mailowego,

- organizowanie spotkań otwartych rady gminy lub komisji tematycznych z możliwością zadawania pytań przez mieszkańców.

### **3. Biuletyn Informacji Publicznej:**

- standard zawartości oraz techniczne aspekty dostępu czy niezawodności opisane są w rozporządzeniu,
- dla mieszkańców najbardziej istotne jest to, aby BIP był aktualny i przejrzysty,
- zawierający propozycje uchwał oraz przyjęte uchwały rady gminy. W gestii gminy leży doprecyzowanie terminu publikacji nowo ustanowionych dokumentów. Istotne jest, aby ustalony został standard i był on przestrzegany.
- informacje powinny być czytelnie opisane i łatwe do znalezienia.

### **4. Newsletter:**

- regularny informator gminny,
- w wersji elektronicznej i drukowanej,
- wydawany i kolportowany przez lokalny samorząd,
- zawierający informacje o najważniejszych wydarzeniach z życia wspólnoty samorządowej i odsyłający do szczegółów umieszczonych na stronach urzędu gminy i BIP-u,
- rozsyłany do wszystkich zainteresowanych subskrybentów.

### **5. Tablice informacyjne:**

- odpowiednia ilość i dogodna lokalizacja tablic powinna zapewnić łatwy dostęp do informacji wszystkim mieszkańcom bez konieczności wybierania się specjalnie w ich pobliże,
- zakres informacyjny – na tablicy powinno być czytelnie podane jakiego typu informacje są na tablicy dopuszczalne oraz kto za nie odpowiada,
- wszystkie informacje na tablicy powinny mieć podaną datę umieszczenia i ew. planowaną datę zdjęcia z tablicy,
- informacje umieszczane na tablicy powinny być specjalnie do tego przygotowane – wielkość czcionki odpowiednia dla osób słabowidzących, dostęp do dokumentów wielostronicowych, czytelne oznaczenie z jakiej dziedziny jest to informacja, itd,
- na każdej tablicy powinna być informacja o osobie odpowiedzialnej za jej obsługę

**6. Media - zaangażowanie lokalnych mediów do promowania mechanizmów komunikacji z samorządowcami, poprzez:**

- publikację godzin dyżurów radnych w prasie, na lokalnych stronach internetowych,
- wywiady z samorządowcami w prasie, radio, TV oraz na portalach internetowych,
- założenie profilu gminy na portalach społecznościowych typu Nasz Klasa, Facebook,
- stworzenie tzw. „bloku obywatelskiego” w mediach, np. cotygodniowej audycji o sprawach gminy, cyklicznych spotkań na wizji z przedstawicielami władzy, reportaży z działalności społecznej mieszkańców, etc.

**7. Instytucje:**

- maksymalne wykorzystanie instytucji podlegającym samorządom (np. szkoły, biblioteki, domy kultury, gminne ośrodki pomocy społecznej, etc), do przekazywania istotnych dla wspólnoty komunikatów
- w każdym domu kultury, szkole, świetlicy, bibliotece, samorządy powinny wyodrębnić przestrzeń, np. w postaci tablicy lub gazetki ściennej, na zawieszanie informacji niezbędnych dla wszystkich mieszkańców

**8. Poradnika Interesanta:**

- praktyczna broszura, która skutecznie pomoże zainteresowanym odnaleźć potrzebne informacje dotyczące funkcjonowania urzędu gminy i władz samorządowych oraz innych instytucji, z którymi mieszkańcy mogą mieć do czynienia w sprawach codziennych
- zawierający słowniczek podstawowych pojęć używanych przez przedstawicieli władzy w kontaktach z mieszkańcami

**9. Konsultacje społeczne:**

- określone poprzez uchwałę rady gminy, regulującą zasady i tryb ich przeprowadzania

**10. Dobre praktyki – przykłady:**

- strona <http://www.um.warszawa.pl/> - przejrzysta, ciekawa graficznie, zawiera odesłania do mediów społecznych,
- strona [www.olsztynek.pl](http://www.olsztynek.pl) – strona czytelna, naładowana pozytywną energią, z



wyraźną zakładką dotyczącą rady gminy, młodzieżowej rady gminy, posiadająca odniesienia do BIP-u, Facebook-a i Youtube'a,

- [www.wroclaw.pl](http://www.wroclaw.pl) – filtr dobierający informacje np. dla mieszkańca, dla przedsiębiorcy, dla turysty, dla studenta itp.

*Opracowanie: Iwona Ciećwierz, Stowarzyszenie Szkoła Liderów, [www.szkoła-liderow.pl](http://www.szkoła-liderow.pl)*

