



MODEL IDEALNEJ KOMUNIKACJI W GMINIE

Idealna komunikacja w gminie informuje, 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.

We wzorcowym modelu komunikacji wykorzystuje się następujące kanały przepływu informacji:

1. Strona internetowa Urzędu Gminy/Miasta:

- skonstruowana w sposób przejrzysty, regularnie aktualizowana, na której podwieszane 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 publikacją ich zakresu obowiązków, przynależności do poszczególnych komisji wraz podaniem terminów dyżurów i maila kontaktowego
- z informacją o pracach rady (np. terminy i porządek obrad) z możliwością uczestnictwa mieszkańców w sesjach rady gminy
- z zakładką, gdzie prezentowane są interpelacje, zapytania radnych i odpowiedzi na nie oraz sprawozdanie wójta z działalności międzysesyjnej
- uwzględniająca, w *Aktualnościach*, zapowiedzi i nowości w BIP-ie



2. Samorządowcy – kontakt z przedstawicielami władz:

- radni, jak i wójt, burmistrz prezydent powinni podać do wiadomości publicznej termin 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 analizowany i dopasowywany do potrzeb zainteresowanych.
- wprowadzenie internetowego systemu kontaktu, poprzez e-formularz lub przynajmniej podanie adresu mailowego
- organizowanie spotkań otwartych, tematycznych 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 przez lokalny samorząd, a kolportowany przez urząd gminy
- 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, dostęp do dokumentów wielostronicowych, czytelne oznaczenie z jakie dziedziny jest to informacja etc.
- na każdej tablicy powinna być informacja o osobie odpowiedzialnej za jej obsługę

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

- publikację godzin dyżurów radnych w prasie, na lokalnych stronach internetowych,
- wywiady z samorządowcami w prasie, radio, TV oraz na portalach
- założenie profilu gminy na portalach społecznościowych typu Nasz Klasa, Facebook, etc.
- stworzenie tzw. „bloku obywatelskiego” w mediach

7. Instytucje:

- maksymalne wykorzystanie instytucji podlegającym samorządom, do przekazywania istotnych dla wspólnoty komunikatów
- w każdym domu kultury, szkole, świetlicy, bibliotece, samorzady 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, np. w BIP - ie lub w konkretnym wydziale urzędu
- zawierający słowniczek podstawowych pojęć używanych przez władzę 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.olesno.pl – strona czytelna, naładowana pozytywną energią, z newsletterem
- www.wroclaw.pl – filtr dobierający informacje np. dla mieszkańca, dla przedsiębiorcy, dla turysty, dla studenta itp.
- newsletter gminny – np. gminy Murowana Goślina, Paradyż, Olesno
- poradnik inwestora gminy Mogilany -
http://mogilany.pl/files/5/Poradnik_Inwestora_2007-07.pdf
- Krakowska strona konsultacji społecznych – www.dialoguj.pl – strona poświęcona w całości konsultacjom społecznym, prezentująca inwestycje, terminy i miejsca konsultacji, relacje wideo ze spotkania konsultacyjnego, a nawet szkolenie e-learningowe z dialogu społecznego. – w Krakowie działa pierwszy w Polsce Referat ds. Komunikacji społecznej.
- Komisje Dialogu Obywatelskiego w Krakowie – nowe (od 28 kwietnia 2011 r.) pole do współpracy miasta z organizacjami pozarządowymi na zasadach samorządności



i równości stron oraz woli współdziałania. Komisje Dialogu Obywatelskiego będą gremiami inicjatywno-doradczymi, tworzonymi przez organizacje pozarządowe oraz Miasto Kraków. Do ich zadań należeć będzie m.in. definiowanie potrzeb lokalnych społeczności oraz zgłaszanie ich władzom miasta. Z wnioskiem o utworzenie tematycznej Komisji Dialogu Obywatelskiego może wystąpić minimum 8 organizacji pozarządowych. Wniosek powinien zawierać zakres tematów, które będą przedmiotem prac Komisji. Wniosek należy skierować do Wydziału lub Biura merytorycznie zajmującego się danym tematem za pośrednictwem Wydziału Spraw Społecznych Urzędu Miasta Krakowa.