



KOMUNIKACJA W GMINIE

 **masz głos
masz wybór**

*Iwona Ciećwierz
Łukasz Słoniowski*

Po co komunikować się z mieszkańcami?

- Przekazywanie informacji „w dół” – informowanie o działaniach władz.
- Przekazywanie informacji „w górę” – oceny działań i ich wyników.
- Edukowanie mieszkańców nt. samorządu.
- Budowanie więzi między mieszkańcami, tworzenie wspólnoty.
- Wzmacnianie poczucia wartości zaangażowania, sprawstwa – „Twoja opinia ma znaczenie”

Komunikacja jest fundamentem demokracji – bez niej
władza zawisa w oderwaniu od realnego życia



Model idealny – czyli jaki?

- Spełnia wymogi prawa (np. BIP).
- Jest nastawiony na włączanie mieszkańców w działania.
- Informuje, edukuje, angażuje.
- Jest dopasowany do realiów gminy.
- Stale się zmienia, rozwija, a równocześnie nie zostawia nikogo „w tyle” – nie zastępuje sprawdzonych metod nowymi, lecz je rozwija i uzupełnia (np. nie wystarczy, że wszystko jest w Internecie, skoro starsze osoby z niego nie korzystają)

Model idealny z punktu widzenia mieszkańców

- Czują się dobrze poinformowani.
- Wiedzą, gdzie zapytać, jeśli jednak czegoś nie wiedzą.
- Mają możliwość włączenia się w działania gminy (pikniki, koncerty, akcje).
- Czują się „chciani” – ich sprawy są traktowane poważnie, załatwiane życzliwie.
- Mają poczucie wpływu na działania gminy.

Model idealny z punktu widzenia władz

- Informuje o działaniach i promuje je.
- Podnosi zaangażowanie mieszkańców.
- Przekazuje obraz potrzeb i odczuć mieszkańców przez ich wnioski i propozycje

Strona internetowa Urzędu Gminy/Miasta

- O przejrzystej konstrukcji, 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 opublikowanie ich zakresu obowiązku, przynależności do poszczególnych komisji wraz podaniem terminów dyżurów i maila kontaktowego.

Strona internetowa Urzędu Gminy/Miasta

- 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.

Samorządowcy – kontakt z przedstawicielami władz cz.1

- Łatwy dostęp do informacji o pracach rady (terminy i porządek posiedzeń).
- Wiedza o możliwości udziału w posiedzeniach rady i komisji, obserwacji obrad, a także zabrania głosu.
- Możliwość obserwacji prac rady w Internecie.



Samorządowcy – kontakt z przedstawicielami władz cz.2

- Przestrzeń, gdzie prezentowane są interpelacje i zapytania radnych i odpowiedzi na nie, Trybuna Obywatelska oraz sprawozdanie wójta z działalności międzysesyjnej.
- Może to być lokalna prasa, Internet, tablice etc.
- Daje to możliwość śledzenia pracy wybranego („mojego”) radnego.

Samorządowcy – kontakt z przedstawicielami władz cz.3

- Regularne dyżury wójta, burmistrza, prezydenta i radnych.
- Podanie do publicznej wiadomości terminów dyżurów, na które 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.

Samorządowcy – kontakt z przedstawicielami władz cz.4

- 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.



<http://www.urzad.srem.pl/>

Biuletyn Informacji Publicznej

- Standard zawartości oraz techniczne aspekty dostępu czy niezawodności opisane są w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych z 18 stycznia 2007 r. w sprawie BIP.
- Dla mieszkańców najbardziej istotne jest to, aby BIP był aktualny i przejrzysty.
- Powinien zawierać projekty 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.

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.

Pomóżmy ludziom być na bieżąco!

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 dopuszczalne, oraz kto za nie odpowiada.



Tablice informacyjne

- 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 jakiej dziedziny jest to informacja itp.)
- Na każdej tablicy powinna być informacja o osobie odpowiedzialnej za jej obsługę.

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,
- stworzenie profilu gminnego na portalach społecznościowych typu Nasza Klasa, Facebook, etc.
- zbudowanie tzw. „bloku obywatelskiego” w mediach.

Instytucje gminne w komunikacji

- 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 do zawieszania informacji niezbędnych dla wszystkich mieszkańców.

Poradnik 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.

Poradnik
Interesanta

Konsultacje społeczne

- Są formą dialogu między mieszkańcami a samorządem. Samorząd informując mieszkańców o planowanych zmianach w przestrzeni publicznej i zbieraniu od nich opinii, angażuje mieszkańców w życie społeczne wspólnoty.
- Określone poprzez uchwałę rady gminy, regulującą zasady i tryb ich przeprowadzania.

Konsultacje społeczne

Tryb przeprowadzania konsultacji:

a) otwarte spotkanie z mieszkańcami

b) badanie opinii mieszkańców poprzez:

- zamieszczenie tematów do konsultacji na lokalnym portalu, stronie internetowej
- zamieszczenie projektów proponowanych uchwał, projektu dokumentu na stronie urzędu
- spotkanie z przedstawicielami lokalnych organizacji pozarządowych

Konsultacje społeczne

- pisemne opiniowanie
- wykorzystanie grup przedstawicielskich
- e - konsultacje
- grupy fokusowe
- dni otwarte, pokazy uliczne, prezentacje
- samorządowy Informator SMS



 **masz głos
masz wybór**

Liczne zalety konsultacji

- Konsultacje społeczne umożliwiają przekazanie różnych punktów widzenia danej sprawy i pokazanie różnych jej aspektów, które mogłyby zostać niezauważone przez osoby przygotowujące ich rozwiązania.
- Służą opracowaniu alternatywnych rozwiązań, bardziej przyjaznych mieszkańcom, a nie szkodzących urzędnikom.
- Budują poczucie współodpowiedzialności i sprawczości wśród mieszkańców, a z drugiej strony pozwalają rozłożyć tę odpowiedzialność na konkretnych aktorów wspólnoty samorządowej.

Liczne zalety konsultacji

- Aktywizują mieszkańców, budzą w nich potrzebę zmiany otoczenia.
- Służą szukaniu kompromisu i uczą jak go osiągać, oraz pomagają zapobiegać konfliktom, bowiem wcześniej i właściwie poinformowani mieszkańcy akceptują decyzje władz.
- Umożliwiają spotkanie mieszkańców z samorządowcami, integrują społeczność
- Są szansą na wyłonienie lokalnych liderów wspólnoty samorządowej.

Liczne zalety konsultacji

- Budują pozytywny klimat wobec władzy, mogą być narzędziem budowania pozytywnego wizerunku rządzących.
- Zmniejszają dystans pomiędzy władzą a obywatelami, służą budowaniu zaufania.
- Służą przekazaniu informacji o prowadzonych przez władzę działaniach, a w przypadku inwestycji służą przekazaniu informacji o pożądanym lub niepożądanym skutkach prowadzonych inwestycji.
- Wskazanie błędów na początku inwestycji pozwala na ograniczenie późniejszych działań adaptacyjnych inwestycji już zrealizowanych.

Relacja z przebiegu konsultacji:



Dobre praktyki z Krakowa

- 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.

Dobre praktyki z Krakowa

- **Komisje Dialogu Obywatelskiego** – nowe (od 28 kwietnia 2011 r.) pole do współpracy miasta z organizacjami pozarządowymi. Będą gremiami inicjatywno-doradczymi, tworzonymi przez organizacje pozarządowe oraz Miasto Kraków.
- Zadania: m.in. definiowanie potrzeb lokalnych społeczności oraz zgłaszanie ich władzom miasta.
- Z wnioskiem o utworzenie – min. 8 NGO. Wniosek powinien zawierać zakres tematów, które będą przedmiotem prac Komisji.