



OPIS DOBREJ PRAKTYKI

1. Dane dotyczące gminy/powiatu

nazwa inicjatywy	Budowa kultury konsultacji społecznych, partycypacji i wzajemnej informacji 2.0
nazwa gminy/powiatu	Gmina Zielonka
dokładny adres	ul. Lipowa 5, 05-220 Zielonka
województwo	Mazowieckie
telefon	22 761 39 51
adres strony internetowej	www.zielonka.pl
faks	22 781 99 89
adres e-mail	um@zielonka.pl

2. Rodzaj(e) podjętych działań (zaznacz):

- kształtowanie efektywnych systemów konsultacji społecznych i udziału obywateli w formułowaniu strategii rozwoju i prowadzenia polityki lokalnej lub regionalnej;
- wprowadzanie nowatorskich form demokracji lokalnej;
- rozwijanie systemów kontroli i komunikacji społecznej, ze szczególnym podkreśleniem przejrzystości procesów decyzyjnych władz gminy lub powiatu;
- oryginalne formy aktywizacji działalności obywatelskich i współpracy z organizacjami pozarządowymi;
- formy działalności z podmiotami gospodarczymi i ich samorządami na rzecz wspólnoty obywatelskiej i lokalnego rozwoju;
- działania na rzecz wychowania obywatelskiego, w tym pozaszkolne inicjatywy edukacyjne, działania na rzecz młodych mieszkańców gminy lub powiatu;
- decentralizację realizacji zadań publicznych, drogą przekazywania jej organizacjom obywatelskim lub jednostkom bliższym obywateli;
- inne.....
.....

3. Przedmiot działalności

Projekt pn. „Budowa kultury konsultacji społecznych partycypacji i wzajemnej informacji 2.0” Zielonka został wdrożony w 2012 r. i od tego momentu jest konsekwentnie rozszerzany. Priorytetem programu było uruchomienie aktywności mieszkańców do współpracy w zakresie wyznaczania kierunków rozwoju Miasta czy też ulepszania działań bieżących.

Działania podejmowane przez Gminę Zielonka mają na celu stałe doskonalenie systemu konsultacyjno-informacyjnego, który ma maksymalizować poziom uczestnictwa mieszkańców Miasta w procesach decyzyjnych, oraz zwiększyć poziom kapitału społecznego. Przyczynić się ma także do budowania tożsamości lokalnej mieszkańców. Priorytetowym celem systemu jest efektywna wymiana informacji pomiędzy Urzędem Miasta a mieszkańcami oraz mieszkańcami a Urzędem Miasta Zielonka

4. Opis działań

Projekt funkcjonujący w Mieście Zielonka pn. „Budowa kultury konsultacji społecznych, partycypacji i wzajemnej informacji” można podzielić na 4 komponenty:

- **Etap 1 SKUTECZNE WZAJEMNE INFORMOWANIE;**
- **Etap 2 KONSULTACJE;**
- **Etap 3 WSPÓLDECYDOWANIE.**
- **Etap 4 DZIAŁANIA EDUKACYJNE**

Etap 1. SKUTECZNE WZAJEMNE INFORMOWANIE

Najlepiej, jeśli informowanie jest działaniem dwukierunkowym. Władze Miasta informują o decyzjach, wydarzeniach, które dotyczą obywateli. Informowanie „władza – obywatel” może mieć formę bierną (np. statyczne strony internetowe) lub formę aktywną (np. spotkania bezpośrednie). Mieszkańcy mają też możliwość na bieżąco informować miejskie władze np. o zaistniałych faktach wymagających szybkiej reakcji Urzędu Miasta.

Godnym podkreślenia jest fakt, iż częścią projektu „Budowa kultury konsultacji społecznych, partycypacji i wzajemnej informacji” są działające punkty hot-spot, który umożliwia mieszkańcom Zielonki darmowy dostęp do Internetu. Zasięg darmowego Internetu jest stale poszerzany, poprzez budowę nowych hot-spotów, a sama przepustowość Internetu stale poprawiana. Cześć ta pozwala korzystać w nieograniczonym stopniu z dobrodziejstw Internetu, ale przede wszystkim umożliwia stały dostęp do wszystkich kanałów informacji funkcjonujących w Mieście Zielonka.



Działania w Gminie Zielonka podejmowane w ramach etapu – SKUTECZNE WZAJEMNE INFORMOWANIE:

I. Jednokierunkowa komunikacja „administracja – mieszkaniec”

a) Coroczna publikacja sprawozdawcza

Coroczny miejski folder informacyjny, ukazujący się w styczniu każdego roku. Dostarczany jest do każdego domu i mieszkania. Są w nim dokładne informacje o budżecie, sprawozdania za rok poprzedni, harmonogramy usług, plan inwestycyjne, zamierzenia i programy na bieżący rok. Jest to informator, który dołącza się do decyzji podatkowych i wraz z nimi trafia bezpośrednio do mieszkańców Zielonki.

b) SMS ZIELONKA

System przekazywania informacji za pomocą sms'a o działaniach podejmowanych przez Urząd Miasta Zielonka oraz informacji o miejscowych wydarzeniach, niebezpieczeństwach związanych ze zmianą warunków pogodowych, awariach, utrudnieniach w ruchu, oraz przede wszystkim sytuacjach kryzysowych zagrażających zdrowiu i życiu.

Usługa ta jest bezpłatna – mieszkaniec ponosi jedynie jednorazowy koszt aktywacji tej usługi w wysokości jednego sms'a (opłata ta jest zróżnicowana w zależności od operatora sieci komórkowej). Obszar Miasta Zielonka został podzielony na 7 dystryktów informacyjnych, usługę aktywuje się wysyłając ze swojego telefonu komórkowego sms'a, w treści wpisując numer dystryktu odpowiadający miejscu zamieszkania mieszkańca.

c) Transmisje z sesji Rady Miasta Zielonka

Internetowa transmisja na żywo obrad Rady Miasta pozwala na uczestnictwo w życiu samorządowym dużej ilości mieszkańców, daje możliwość bezpośredniej obserwacji narad. Pozwala ponadto zrozumieć proces wypracowywania i podejmowania decyzji, zbliża administrację samorządową do mieszkańców.

d) Magazyn ZIELONKA

Od dawna praktykowanym, także włączonym do projektu „Budowa kultury konsultacji społecznych, partycypacji i wzajemnej informacji” jest Magazyn Zielonka. Jest to darmowy magazyn w wersji papierowej, który można znaleźć średnio raz na miesiąc w największych sklepach spożywczych działających na obszarze Miasta Zielonka oraz w Urzędzie Miasta. Magazyn Zielonka cieszy się dużym zainteresowaniem zwłaszcza wśród seniorów.

II. Komunikacja dwukierunkowa „obywatel-administracja-obywatel”

a) Czat z Burmistrzem

W styczniu br. uruchomiony został czat z Burmistrzem Miasta. Jest to nowa forma komunikacji władz samorządowych z mieszkańcami.



Każdy mieszkaniec ma możliwość zgłaszania pytań skierowanych do Burmistrza. Pytania można zgłaszać przed rozpoczęciem czatu, jak również w czasie trwania czatowania.

b) Skrzynka twojglos@zielonka.pl

To elektroniczna skrzynka uwag i dobrych pomysłów, na którą mieszkańcy mogą wysyłać swoje pomysły i sugestie dotyczące bieżących spraw i działań podejmowanych przez Gminę Zielonka. Taka sama skrzynka pomysłów i sugestii została umieszczona na stałe w holu głównym Urzędu Miasta Zielonka.

c) Stop Dziurom w drog@ch

Kolejnym cyfrowym narzędziem informacyjno-komunikacyjnym jest narzędzie Stop Dziurom. Mieszkańcy mogą zgłaszać powstałe w drogach Gminy Zielonka dziury na skrzynkę e-mailową stop@zielonka.pl. Wiadomości wysłane na ten adres są automatycznie kierowane do pracowników wydziału właściwego ds. dróg. Powoduje to skrócenie czasu naprawy powstałej w drodze dziury.

Etap 2. KONSULTACJE

Konsultowanie ma charakter dwustronny. Realizowane jest przed podjęciem decyzji – władze miasta przystępują do rozwiązania jakiegoś problemu, proponują rozwiązania, aby zaradzić sytuacji. Alternatywne rozwiązania podlegają konsultacjom, zbierane są opinie na ich temat. Konsultowanie jest czasochłonne, ale pozwala na poprawienie swoich planów przed podjęciem ostatecznej decyzji, jest także ważną częścią procesu zarządzania zmianą.

Działania w Gminie Zielonka podejmowane w ramach etapu – KONSULTACJE:

a) Interaktywny serwis informacyjny www.zielonka.pl

Serwis informacyjny jest także oficjalną stroną miasta Zielonka. Posiada wersję możliwą do pobrania na urządzenia mobilne. Jest aktualizowany kilkakrotnie na dobę, zawiera m.in. specjalne formularze do zadawania pytań do Burmistrza oraz panel konsultacji dokumentów z organizacjami pozarządowymi. Wszystkie zadawane pytania za pośrednictwem panelu pytań publikowane są na oficjalnej stronie wraz z udzielonymi odpowiedziami. Panel pytań zwraca odpowiedź nadawcy pytania oraz tworzy automatycznie FAQ Zielonka (Frequently Asked Questions).

b) Spotkania z mieszkańcami pn. „Porozmawiajmy o mieście”

Spotkania przygotowane są dla mieszkańców – małych społeczności różnych rejonów Miasta Zielonka. Dzięki spotkaniom w małych grupach, omawiane tematy dotyczą bezpośrednio zainteresowanych, ponadto można wspólnie naradzić się nad sposobami ich rozwiązania. Dla społeczności składającej się z 18 000 mieszkańców przygotowanych jest zazwyczaj 10 spotkań, czyli jedno spotkanie przypada dla obszaru zamieszkałego przez ok. 2 000 osób.

c) Oficjalne konta na serwisach społecznościowych (fb)



Serwisy społecznościowe takie jak fbzielonka pozwala na działanie informacyjno-konsultacyjne oraz w błyskawicznym czasie daje możliwość otrzymania szybkiego nieanonimowego komentarza ze strony aktywnych mieszkańców. Urząd dodatkowo aktywnie zachęca do szybkiego komentowania działań administracji samorządowej.

d) Stała rubryka konsultacji w gazecie lokalnej „Magazyn Zielonka”

W każdym z wydań gazety „Magazyn Zielonka” Urząd Miasta zaprasza mieszkańców do wypowiedzi się w aktualnych sprawach dotyczących Miasta. Swoje wypowiedzi – sugestie, opinie, wnioski itp. mieszkańcy mogą składać w specjalnej skrzynce umieszczonej w holu głównym Urzędu Miasta.

Etap 3. WSPÓŁDECYDOWANIE

Współdecydowanie jest swoistym partnerstwem w budowaniu rozwiązań. Współdecydowanie nie jest opiniowaniem przygotowanego już rozwiązania, ale jest faktycznym włączeniem mieszkańców w określenie problemów koniecznych do rozwiązania oraz wspólne przygotowanie właściwych rozwiązań. Współdecydowanie to wspólne poszukiwanie dobrych decyzji. Podstawą tego etapu są partnerskie relacje administracji i obywateli. Oznacza też delegowanie części uprawnień na rzecz partnerów. Łagodną formą współdecydowania jest przygotowywanie inicjatyw obywatelskich do podjęcia przez władze lokalną. Najdalej idącą formą współdecydowania jest przekazywanie samego elementu decyzji w ręce ogółu społeczności.

Działania w Gminie Zielonka podejmowane w ramach etapu – współdecydowanie:

Zespoły partnerskie składają się z ekspertów, radnych, urzędników, przedstawicieli organizacji pozarządowych oraz osób zainteresowanych danym tematem – mieszkańców, społeczników, którzy sami zgłosili swoje uczestnictwo odpowiadając na zaproszenie ze strony władz miasta.

Do tej pory zostały powołane dwa zespoły partnerskie działające przy Burmistrzu Miasta Zielonka:

a) Fundusz Obywatelski

Jest to nowy komponent programu. W styczniu br. został uruchomiony fundusz obywatelski – w ramach, którego w 2014r. każdy pełnoletni mieszkaniec Miasta Zielonka, może zgłosić swoją propozycję utworzenia stref rekreacji. Przez miesiąc przyjmowane są propozycje, pomysły i sugestie na utworzenie miejsc, w których mieszkańcy będą mogli spędzać czas ze swoimi rodzinami, placów zabaw, miejsc piknikowych, stref rekreacji, skwerów. Następnie nadesłane pomysły zostaną zweryfikowane pod względem możliwości finansowych oraz własności gruntu, po czym lista zweryfikowanych propozycji zostanie opublikowana na oficjalnej stronie Internetowej Miasta.



Końcowym etapem będzie zorganizowanie głosowania – wszyscy mieszkańcy w głosowaniu wybiorą najciekawszy projekt. Głosowanie będzie możliwe za pośrednictwem Internetu oraz w budynku Urzędu Miasta Zielonka. Projekt, który uzyska najwięcej głosów zostanie zrealizowany jeszcze w 2014 r.

b) Zespół ds. pięcioletniego planu inwestycji

Zespół ten przygotowywał pięcioletni plan inwestycji dla Miasta Zielonka. Plan, który został opracowany przez zespół, przekazano pod obrady Rady Miasta i po przeprowadzonej dyskusji został przyjęty i uchwalony.

c) Zespół ds. zagospodarowania terenów rekreacyjnych Zielonki

Zespół pracował nad koncepcją dotyczącą wąskiego tematu – zagospodarowania przestrzeni miejskiej – terenów rekreacyjnych w mieście Zielonka. Opracowane wyniki prac zespołu zostały przekazane do dalszego procesowania Radzie Miasta. Obecnie trwają prace w komisjach Rady Miasta nad projektem zespołu.

d) Gminna Rada Sportu

Burmistrz Miasta Zielonka powołał zarządzeniem Gminną Radę Sportu. Rada obraduje co najmniej raz na 6 miesięcy. Zakres prac Gminnej Rady Sportu obejmuje w szczególności opiniowanie: strategii rozwoju Gminy Zielonka w zakresie kultury fizycznej, projektu budżetu w części dotyczącej kultury fizycznej, programów rozwoju bazy sportowej, a w tym w szczególności miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego w zakresie dotyczącym terenów wykorzystywanych na cele kultury fizycznej oraz opiniowanie projektów uchwał dotyczących warunków i trybu finansowania rozwoju sportu na terenie Gminy Zielonka. Kadencja Gminnej Rady Sportu wynosi 4 lata.

e) Zespół konsultacyjno-doradczy w zakresie pożytku publicznego

Również zarządzeniem został powołany zespół o charakterze doradczym, inicjatywnym i opiniodawczym w zakresie pożytku publicznego. Zespół zajmuje się: opiniowaniem projektów współpracy organów samorządowych Gminy Zielonka z organizacjami pozarządowymi, opiniowaniem projektów uchwał dotyczących sfery zadań publicznych, monitoringiem sytuacji sektora pozarządowego w Gminie Zielonka, przedstawianiem propozycji dotyczących rozwoju sektora pozarządowego w Zielonce i rozwiązywania jego problemów, przedstawianiem propozycji dotyczących współpracy sektora pozarządowego z samorządem lokalnym oraz rozwiązywanie problemów związanych z tą współpracą.

f) Społeczna Rada Konsultacyjna

Społeczna Rada Konsultacyjna to nowy komponent programu, działa od sierpnia 2013 r. przy Burmistrzu Miasta Zielonka. Jest to zespół o charakterze doradczym, inicjatywnym i opiniodawczyń w zakresie poszczególnych obszarów danego Zespołu.



Rolą Społecznej Rady Konsultacyjnej jest opiniowanie i konsultowanie poszczególnych propozycji zmian proponowanych przez Burmistrza Miasta Zielonka.

Społeczna Rada Konsultacyjna składa się z 3 zespołów tematycznych, w których zasiadają mieszkańcy Miasta Zielonka – na co dzień zajmujący się zawodowo poszczególnymi dyscyplinami związanymi tematycznie z danym zespołem. Rada składa się z: Zespołu ds. infrastruktury, inwestycji i ochrony środowiska, Zespołu ds. przedsiębiorczości oraz Zespołu ds. edukacji, kultury i spraw społecznych.

Dotychczas odbyło się jedno wspólne posiedzenie Społecznej Rady Konsultacyjnej i kilka posiedzeń poszczególnych Zespołów. Zespoły opiniowały projekty uchwał przygotowane przez Burmistrza. Następnie stanowisko wypracowane przez poszczególne zespoły, przedstawione było Radnym Miasta Zielonka.

W roku 2014 planowane jest zwiększenie intensywności posiedzeń poszczególnych Zespołów oraz całej Społecznej Rady Konsultacyjnej.

Etap 4. DZIAŁANIA EDUKACYJNE

Działania edukacyjne to kolejny etap projektu „Budowa kultury konsultacji społecznych, partycypacji i wzajemnej informacji”. Niektóre z nich przygotowywane są we współpracy z organizacjami pozarządowymi.

Działania w Gminie Zielonka podejmowane w ramach etapu - DZIAŁANIA EDUKACYJNE:

a) Lekcje obywatelskie

Burmistrz Miasta prowadził w Miejskim Gimnazjum w Zielonce lekcje dotyczące funkcjonowania samorządu terytorialnego i zasad komunikacji z mieszkańcami. Burmistrz opowiadał młodzieży o trójstopniowej strukturze samorządu terytorialnego, jak również o wyborach do samorządu poszczególnych szczebli. Przybliżał uczniom podstawy funkcjonowania samorządu gminnego, zawarte w ustawie o samorządzie gminnym. Wyjaśniał skąd pochodzą dochody budżetu gminy oraz jakie wydatki ponosi gmina, opowiada o procesie tworzenia budżetu miasta Zielonka. Poza ogólnymi informacjami dotyczącymi funkcjonowania samorządu, Burmistrz poruszał również kwestię informowania mieszkańców o sprawach gminy i decyzjach podejmowanych w urzędzie miasta oraz konsultowania z mieszkańcami projektów aktów prawa miejscowego. Lekcje obywatelskie kończyły się zawsze omówieniem najważniejszych form, działań i etapów projektu „Budowa kultury konsultacji społecznych, partycypacji i wzajemnej informacji”.

b) Warsztaty konsultacji społecznych

Dopełnieniem „lekcji obywatelskich” były organizowane warsztaty z konsultacji społecznych. Warsztaty prowadzone były we współpracy z Lokalnym Stowarzyszeniem

„Zielonkowskie Forum Samorządowe”. W pierwszej części warsztatów prowadzona była dyskusja o konsultacjach społecznych jako istotnym elemencie relacji władzy lokalnej z mieszkańcami.

Druga część warsztatów konsultacyjnych obejmowała określenie problemów dotyczących całej społeczności szkolnej, których rozwiązanie leży w gestii szkoły. W tej części razem z uczniami przeprowadza były symulację konsultacji na wybranym przez uczniów modelu.

5. Uzyskane efekty

Głównym efektem działań informacyjno-konsultacyjnych podejmowanych w Gminie Zielonka jest stały wzrost liczby mieszkańców korzystających z różnych kanałów informacji. Zwiększyła się także liczba mieszkańców uczestniczących w procesie konsultacji społecznych. Rozpoczęto ponadto pracę nad stworzeniem nowatorskiego modelu konsultacji społecznych. Efektem nadrzędnym, do którego dążono, było zwiększenie efektywności przepływu informacji. Cel ten udało się osiągnąć, dzięki czemu Urząd i urzędnicy są bardziej efektywni w swoich działaniach, ponieważ alerty wysyłane drogą elektroniczną trafiają chwilę po wysłaniu bezpośrednio do osób merytorycznie zajmujących się danym tematem.

Do efektów należy także zaliczyć wzrost zainteresowania młodzieży samorządem terytorialnym, – co przełożyło się na propozycję ze strony młodzieży założenia w Gminie Zielonka Młodzieżowej Rady Miasta czy też Miejskiego Radia Internetowego. Efektem dodatkowym jest zwiększona liczba mieszkańców uczestniczących w miejskich wydarzeniach.

6. Oszacowanie nakładów poniesionych na organizację i realizację projektu

Wprowadzenie systemu powiadamiania SMS Zielonka kosztowało ok. 2 000 zł, Transmisje Rady Miasta ok. 5 000 zł. Działania takie jak projekty i druk ulotek informacyjnych, plakatów, prowadzenie strony, oficjalnych profili na portalach społecznościowych, obsługa narzędzi interaktywnych, elektronicznych skrzynek e-mailowych, prowadzenie oficjalnej strony Miasta itp. należą do kompetencji Wydziału Spraw Społecznych. Wszystkie wyżej opisane zadania realizowane były przez pracowników Wydziału w czasie ich pracy.

7. Czy napotkali Państwo trudności, z którymi należało się zmierzyć, aby zrealizować projekt?

Trudnościami, jakie się pojawiły przy wdrażaniu projektu „Budowa kultury konsultacji społecznych, partycypacji i wzajemnej informacji” były problemy techniczne pojawiające się w trakcie wdrażania poszczególnych narzędzi cyfrowych i interaktywnych. Mimo to po zmianach sprzętu, za pomocą którego obsługiwano poszczególne narzędzia, problemy te udawało się szybko rozwiązywać.

8. Zalecenia dla innych jednostek samorządu terytorialnego zainteresowanych wdrożeniem projektu

Podpowiedzią przy wdrażaniu naszego systemu konsultacyjno-informacyjnego powinna być komplementarność oraz kompatybilność podejmowanych działań. Nie należy rezygnować ze starych sprawdzonych form informowania mieszkańców o poszczególnych wydarzeniach (np. plakatów, ulotek) w miejscach zwyczajowo przyjętych. Formy, jakie zostaną przyjęte powinny być jednak dostosowane do współczesnych czasów – powinniśmy korzystać zarówno z kontaktu bezpośredniego, który nadal jest odpowiedni dla części społeczności lokalnej, jak i elektronicznego, który obecnie staje się dominującym szczególnie dla pokolenia aktywnego zawodowo. Przy doborze narzędzi wykorzystywanych przy realizacji projektu „Budowa kultury konsultacji społecznych, partycypacji i wzajemnej informacji” ważną kwestią jest umiejętność doboru tych narzędzi w taki sposób, aby wziąć pod uwagę strukturę demograficzną społeczności lokalnej, oraz dobrać je tak, aby nie stygmatyzować żadnej grupy wiekowej. Przy tym sposobie doboru narzędzi możemy mieć pewność, że projekt ten odniesie sukces.