



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Plan Komunikacji Projektu Usprawnienia Procedur Konsultacji Społecznych

2012



GRUPA ERGO®





SPIS TREŚCI:

SPIS TREŚCI:	2
WPROWADZENIE	3
1. PROJEKT USPRAWNIENIA PROCEDUR KONSULTACJI SPOŁECZNYCH	3
2. PROPONOWANY PLAN KOMUNIKACJI UCZESTNIKÓW REALIZACJI ZADANIA W ZAKRESIE USPRAWNIENIA KONSULTACJI SPOŁECZNYCH.....	4
2.1 Zainteresowane strony	4
2.2. Potrzeby informacyjne	5
2.3. Dostawca informacji.....	5
2.4. Częstotliwość i terminy dostarczania komunikatów nt. projektu	6
2.5. Metody komunikacji	7
2.5.1. Spotkania bezpośrednie i uzgodnienia telefoniczne lub poprzez e-mail.....	7
2.5.2. Sprawozdanie	7
2.5.3. Strona internetowa / BIP	8
2.5.4. Przekazywanie informacji poprzez pocztę elektroniczną	8
2.5.5. Tablica informacyjna.....	8
2.5.6. Prezentacja.....	8
3. MOBILIZACJA PRACOWNIKÓW URZĘDU NA RZECZ ZAANGAŻOWANIA W PROCES REALIZACJI ZADANIA DOTYCZĄCEGO USPRAWNIENIA PROCEDURY KONSULTACJI SPOŁECZNYCH.....	8



WPROWADZENIE

Celem niniejszego dokumentu jest w szczególności określenie planu komunikacji dla projektu usprawnienia procedur konsultacji społecznych dla Urzędu Gminy w Michałowicach.

W szczególności w dokumencie określone zostaną:

- cel projektu usprawnienia procedur konsultacji społecznych,
- strony zainteresowane projektem (interesariusze) oraz ich potrzeby komunikacyjne,
- sposób, forma i częstotliwość przekazywania informacji na temat realizowanego projektu poszczególnym grupom odbiorców,
- sposób mobilizacji pracowników na rzecz zaangażowania w realizację zadania.

1. PROJEKT USPRAWNIEŃ PROCEDUR KONSULTACJI SPOŁECZNYCH

Usprawnienie procedur konsultacji społecznych stanowi istotny element realizacji projektu konkursowego poddziałania 5.2.1 POKL Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej pt. „Zarządzanie przez jakość – wdrożenie procedur wspomagających zarządzanie w JST”.

Niniejsze opracowanie stanowi efekt działań doradczych i koncepcyjnych po przeprowadzonym audycie wstępnym oraz analizie możliwości (przeprowadzenie wywiadów) w Urzędzie Gminy w Michałowicach. W ramach szczegółowej diagnozy stwierdzono możliwość usystematyzowania oraz skategoryzowania istniejących procedur konsultacji społecznych. Ważną rolę spełnia analiza pod kątem metodologicznym i warsztatowym oraz zaproponowanie dodatkowych zasad i założeń dających możliwość większej dostępności omawianych rozwiązań i wiedzy dla klienta zewnętrznego.

Przedmiotowe opracowanie stanowi także dodatkowe użyteczne narzędzie stanowiące wsparcie instruktazowo-doradcze dla kadry pracowniczej Urzędu Gminy w Michałowicach na płaszczyźnie stosowania procedury konsultacji społecznych w różnych obszarach funkcjonowania urzędu oraz budowania i stymulowania dialogu społecznego z mieszkańcami i zainteresowanymi podmiotami, w tym inwestorami.

Kluczową kwestią jest opracowanie kompleksowego podręcznika wraz wzorami, schematami, zasadami, instrukcjami, wskazówkami i mechanizmami, który będzie wykorzystywany w ramach przygotowania i prowadzenia konsultacji społecznych. Wszystkie działania były poprzedzone specjalistycznymi warsztatami oraz obsługą doradczą ze strony zewnętrznych ekspertów.

Dodatkowo niniejsze opracowanie kładzie wyraźny nacisk na **efekt benchmarkingu** z wykorzystaniem studium przypadku i dobrych praktyk dla Urzędu Gminy w Michałowicach. Benchmarking polega na dokonywaniu porównań z innymi organizacjami, a następnie na uczeniu się na podstawie wniosków wynikających z porównań. Benchmarking obejmuje¹:

¹ Wspólna Metoda Oceny, Doskonalenie organizacji poprzez samoocenę, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Warszawa 2008.





- systematyczny proces porównywania różnych aspektów działalności organizacji uznanych za dobrze działające (stosujące dobre praktyki);
- identyfikowanie słabości i luk w działalności organizacji;
- podejmowanie planów doskonalenia działalności organizacji;
- monitoring postępu i ocenę korzyści.

Benchmarking w administracji publicznej państw europejskich skupia się na aspekcie uczenia się – i obecnie coraz częściej określany jest angielskim mianem benchlearning². Proces uczenia się umożliwia dzielenie się wiedzą, informacją, a czasem również ryzykiem.

Globalny i kompleksowy charakter analizy pozwoli poznać różne istniejące rozwiązania oraz podzielić się dobrymi praktykami w procedurach konsultacji społecznych oraz w dłuższej perspektywie wypracować najlepsze dostępne rozwiązania w tym zakresie.

Rezultatem zadania jest usprawnienie procedur konsultacji społecznych w Urzędzie Gminy w Michałowicach oraz ułatwienie dialogu społecznego z udziałem przedstawicieli organizacji społecznych, biznesu, grup nieformalnych, pracowników samorządowych i radnych, wspólnot mieszkaniowych, rad parafialnych. W procesie konsultacji wykorzystana została mapa aktywności, badanie za pomocą elektronicznej ankiety oraz cyfrowe platformy z panelami ankietowymi.

Wszystkie zawarte w projekcie rozwiązania mają wyłącznie charakter sugestii i propozycji dla Urzędu Gminy w Michałowicach.

2. PROPONOWANY PLAN KOMUNIKACJI UCZESTNIKÓW REALIZACJI ZADANIA W ZAKRESIE USPRAWNIEŃ KONSULTACJI SPOŁECZNYCH

2.1 Zainteresowane strony

W poniższej tabeli przedstawieni zostali wszyscy interesariusze projektu (adresaci działań, dostawcy informacji). Wyodrębnienia grup dokonano w związku ze zróżnicowaniem działań komunikacyjnych i narzędzi, jakie będą wobec nich stosowane.

Określono również zakres potrzeb informacyjnych każdej z grup w postaci przypisania im realizowanych wobec nich celów komunikacyjnych projektu (określających potrzeby informacyjne).

² The Common Assessment Framework (CAF). Improving an organisation through self-assessment, EIPA.



INTERESARIUSZE	POTRZEBY INFORMACYJNE	POTRZEBY INFORMACYJNE - SZCZEGÓŁOWE CELE KOMUNIKACYJNE:
WEWNĘTRZNI		<ol style="list-style-type: none"> 1. Informowanie o celach i zasadach procedur konsultacji społecznych. 2. Informowanie o przebiegu realizacji zadania w urzędzie, w tym poszczególnych etapów projektu. 3. Mobilizacja do aktywnego udziału, zaangażowania. 4. Zapewnienie właściwego obiegu informacji – efektywności wdrażania. 5. Budowanie wizerunku Urzędu Gminy w Michałowicach jako profesjonalnego, wciąż doskonalącego się urzędu.
Kierownictwo	1, 2, 3, 4, 5	
Właściwy pracownik zgodnie z zakresem obowiązków dla danego urzędu.	1, 2, 3, 4	
Wszyscy pracownicy urzędu	1, 2, 3, 4, 5	
ZEWNĘTRZNI		
Ekspert/doradca zewnętrzny	2, 4, 5	
Opinia publiczna, w szczególności klienci urzędu (również instytucjonalni), media	1, 2, 5	

Strategiczny cel komunikacyjny:

Poinformowanie interesariuszy o realizacji projektu, który służy usprawnieniu procedur konsultacji społecznych.

2.2. Potrzeby informacyjne

- Informowanie o celach i zasadach konsultacji społecznych oraz dialogu społecznego.
- Informowanie o przebiegu realizacji zadania w urzędzie, w tym poszczególnych etapów projektu.
- Mobilizacja do aktywnego udziału, zaangażowania.
- Zapewnienie właściwego obiegu informacji – efektywności wdrażania.
- Budowanie wizerunku Urzędu Gminy w Michałowicach jako profesjonalnego, wciąż doskonalącego się urzędu.

2.3. Dostawca informacji

Informacje dla Kierownictwa oraz pozostałych pracowników Urzędu nt. projektu będzie przygotowywał i przekazywał właściwy pracownik zgodnie z zakresem obowiązków dla danego urzędu. Dostawcy informacji będą przestrzegać ustalonych terminów przekazywania informacji oraz zachowają ustaloną zawartość komunikatów na temat poszczególnych faz wdrażania projektu.





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



2.4. Częstotliwość i terminy dostarczania komunikatów nt. projektu

Częstotliwość przekazywania informacji nt. projektu jest uzależniona od poszczególnych faz projektu.

Odbiorca informacji	Cel informacji	Wymagania (zakres oraz forma informacji)	Częstotliwość/terminy przekazywania informacji
Kierownictwo i wszyscy pracownicy Urzędu	poinformowanie o projekcie	- informacja ustna o realizacji działań, spotkania bezpośrednie, informacje poprzez stronę www (BIP)	na bieżąco
Kierownictwo Urzędu	Informowanie o planowanych i realizowanych działaniach	- spotkania na temat postępów realizacji projektu	na bieżąco
Pracownicy, mieszkańcy	stała informacja o projekcie	- strona internetowa urzędu / BIP, media	na bieżąco
Pracownicy urzędu (w tym właściwy pracownik zgodnie z zakresem obowiązków dla danego urzędu) / ekspert (doradca zewnętrzny)	spotkania doradcze	informacja ustna, warsztaty, spotkania na temat postępów w realizacji projektu	na bieżąco
Kierownictwo, wszyscy pracownicy / ekspert (doradca zewnętrzny)	opracowanie zasad, metod i procedur. Opracowanie raportu powdrożeniowego.	spotkanie, sprawozdanie	do 28 września 2012
Klienci, mieszkańcy	prezentacja wyników	strona internetowa / BIP	wrzesień / październik 2012





2.5. Metody komunikacji

Informacja na temat postępów w realizacji projektu.

2.5.1. Spotkania bezpośrednie i uzgodnienia telefoniczne lub poprzez e-mail.

- Spotkanie planistyczne doradcy zewnętrznego z Kierownictwem urzędu,
- Spotkania / kontakty tel. / e-mail. z doradcą zewnętrznym w celu udzielenia wyjaśnień i pomocy w trakcie prac.

Kontakty doradcze dotyczyły zwłaszcza:

- ustalenia zakresu realizacji zadania,
 - stworzenia planu komunikacji,
 - monitorowania procesu,
 - opracowania wstępnej koncepcji działań,
 - uzgodnienia wyników procesu oraz konsensusu,
 - przygotowania raportu powdrożeniowego.
- Dwa dwudniowe warsztaty zespołu samooceny (z udziałem doradcy zewnętrznego),
 - Spotkanie uzgadniające przed rozpoczęciem procesu,
 - Warsztaty uzgadniające zakres raportu powdrożeniowego (z udziałem doradcy zewnętrznego),
 - Prezentacja wyników (spotkanie z Kierownictwem Urzędu),
 - Spotkanie informacyjne dotyczące prezentacji wyników.

2.5.2. Sprawozdanie

Sprawozdanie informujące o postępach w realizacji projektu, uwzględniające działania zrealizowane oraz opis działań planowanych do realizacji wraz z zakładanymi terminami będą przekazywane Kierownictwu Urzędu.

Kolejne sprawozdania to:

- Prezentacja raportu powdrożeniowego,
- Informacja o planie komunikacji projektu.

Po przeprowadzeniu warsztatów i kontaktów uzgadniających, nastąpi opracowanie wyników i opracowanie raportu powdrożeniowego. Sprawozdania będą przekazywane Kierownictwu i pracownikom.



2.5.3. Strona internetowa / BIP

Na stronie internetowej urzędów będzie zamieszczana w specjalnie przygotowanej zakładce – „USPRAWNIENIE PROCEDURY KONSULTACJI SPOŁECZNYCH” bieżąca informacja na temat wdrażania projektu. Informacja będzie kierowana zarówno dla klientów zewnętrznych jak i pracowników urzędu.

2.5.4. Przekazywanie informacji poprzez pocztę elektroniczną

Informacje przesyłane systemem obiegu dokumentów będą najbardziej skuteczną drogą wymiany informacji na temat realizacji projektu oraz jego wyników.

2.5.5. Tablica informacyjna

W Urzędzie Gminy w Michałowicach na tablicy informacyjnej będą udostępniane informacje na temat projektu, etapów jego wdrażania oraz realizowanych działań usprawniających. Informacje będą na bieżąco aktualizowane.

2.5.6. Prezentacja

Końcowa prezentacja wyników w formie raportu powdrożeniowego będzie przedstawiona Kierownictwu oraz pracownikom urzędu, niezależnie od przygotowywanych sprawozdań, w systemie obiegu dokumentów oraz na stronie internetowej / BIP.

3. MOBILIZACJA PRACOWNIKÓW URZĘDU NA RZECZ ZAANGAŻOWANIA W PROCES REALIZACJI ZADANIA DOTYCZĄCEGO USPRAWNIENIA PROCEDURY KONSULTACJI SPOŁECZNYCH

Korzyści dla pracowników Urzędu wynikające z osobistego zaangażowania w proces:

- 1) zdobycie wiedzy o nowoczesnych technikach prowadzenia konsultacji społecznych stosowanych w administracji publicznej,
- 2) dogłębne poznanie macierzystej jednostki, w tym szczegółowego zakresu jej działania, realizowanych procesów oraz mechanizmów konsultacji społecznych,
- 3) uzyskanie realnego wpływu na kształtowanie i funkcjonowanie Urzędu dzięki uczestnictwu w procesie projektowania i wdrażania planów usprawnień,
- 4) uzyskanie większego wpływu na kształtowanie pozytywnego wizerunku Urzędu,
- 5) wsparcie najwyższego Kierownictwa Urzędu w procesie usprawnienia procedury konsultacji społecznych.