

Sposób komunikacji samorządu województwa podkarpackiego z mieszkańcami i podmiotami zewnętrznymi

ANNA TWORZ

Streszczenie

Artykuł traktuje o kanałach komunikacji samorządu województwa z różnymi grupami społecznymi i różnymi podmiotami. Wskazuje stałe formy komunikacji jak i te które są utworzone na potrzebę jakiegoś wydarzenia. Wskazano możliwości które dają poszczególne kanały komunikacji, które w dzisiejszej rzeczywistości z jaką przyszło nam się zmierzyć poszerzają horyzonty działania i otwierają nowe możliwości.

Słowa kluczowe: samorząd, komunikacja, nadawca i odbiorca komunikatu, PR

Abstract

Method of communication of the government of the Podkarpackie voivodeship with residents and external entities. The article deals with the communication channels of the voivodeship self-government with various social groups and various entities. It indicates permanent forms of communication as well as those that are created for the needs of an event. The possibilities offered by individual communication channels have been indicated, which in today's reality with which we have to deal broaden the horizons of activity and open up new possibilities.

Keywords: local government, communication, message sender and recipient, PR

Potrzeba komunikacji istniała wszędzie i od zawsze, a wymogi czasowe kreowały formy przekazu. W relacji urzędnik - petent zależność jest zróżnicowana. Petent czy interesant przychodzi załatwić konkretną sprawę, urząd pełni wobec niego rolę służebną. Takiej relacji nie można nazwać partnerską. Życie kreuje różne scenariusze. Poprzez ten odczucie przez urzędnika posiadania władzy, po jednoczesny wzrost wiedzy interesanta na temat swoich praw. Różnie te relacji układają się na przestrzeni lat. Wzrastająca świadomość obywatelska i umiejętność korzystania z przysługujących praw przy jednoczesnym dobrze rozumianej roli administracji przez urzędników sprawia, że procedowanie spraw powinno odbywać się sprawniej i płynniej. Jednocześnie rozwój cywilizacyjny i szerzenie dobrych praktyk niewątpliwie wpływa pozytywnie na relacje pomiędzy tymi dwoma sektorami. Wdrażanie i używanie coraz to nowszych technologii przy rosnącej świadomości społecznej niewątpliwie wzbudza poczucie, iż poziom życia obywateli w znakomitej mierze zależy od poziomu i zaawansowania realizacji spraw przez administrację.

Bez komunikacji nie byłby możliwy jakikolwiek rozwój. Rozwój cywilizacyjny wymusza na społeczeństwie coraz to nowsze techniki komunikacji w każdej dziedzinie. Nie inaczej jest w relacjach pomiędzy urzędem a petentem. Jeszcze kilkadziesiąt lat temu dokumenty sporządzano za pomocą maszyn do pisania, bądź odręcznie. Wraz z rozwojem technik informatycznych koniecznością była zmiana stylu pracy również w urzędach. Poprzez erę faksów przeszliśmy w czasy bardzo zaawansowanych rozwiązań. Stopniowo droga komunikacji się „skraca”. Od tradycyjnej poczty przeszliśmy na komunikację za pośrednictwem nowoczesnych rozwiązań jakie daje nam błyskawicznie rozwijająca się technologia. Dzisiaj za pomocą maila, telefonu, innych komunikatorów załatwiamy sprawy dużo szybciej i sprawniej. Aby jednak taka komunikacja była możliwa musi być spełnione szereg wymogów, od przygotowania technicznego, merytorycznego poprzez chęć wprowadzenia nowoczesnych rozwiązań przez urząd. Ponadto informacja wygenerowana przez jednostkę administracyjną powinna być jak najbardziej czytelna i zrozumiała dla odbiorcy. Sami odbiorcy również muszą dostosowywać nieustannie swoje możliwości do wymogów instytucji tak, aby ta komunikacja była efektywna.

Ważną kwestią w odchodzeniu od tradycyjnej formy komunikacji „papierowej” jest „przenoszenie” spraw z dokumentacją w świat administracji elektronicznej. Znakomita większość spraw, od tych najprostszych, po te najbardziej skomplikowane można załatwić w sposób zdalny. Wielomilionowe przetargi, dotacje, dofinansowania załatwiane są w coraz prostszy sposób za pomocą najnowszych technologii. W ten sposób nie kwalifikuje się informacji do danego

miejsca „w segregatorze”. Zmiana sposobu i narzędzia pozwala na sprawniejszą realizację, a tym samym na swobodniejszy sposób komunikacji pomiędzy obywatelami a urzędem.

Założenie wprowadzenia e-urzędu daje szereg możliwości bezpośredniego kontaktu z instytucją. Internet staje się platformą komunikacji dla tych dwóch światów. Dostęp do informacji staje się szybki i łatwy. Łatwość dostępu umożliwia kontakt petenta z konkretnym urzędnikiem. Podążanie za coraz nowocześniejszymi rozwiązaniami jest nieuniknione, ale by było efektywne wymaga zaangażowania wszystkich stron.

Samorząd Województwa Podkarpackiego prowadzi komunikację z mieszkańcami regionu i podmiotami zewnętrznymi poprzez wiele kanałów informacyjnych. Ogromna ilość zadań realizowana przez samorząd województwa musi mieć swoją oprawę i posiadać środki komunikacji dla odbiorców zewnętrznych. W najprostszy sposób inicjatywy te możemy podzielić na współpracę finansową i niefinansową. Często zadania samorządu województwa składają się z wielu działań na przykład wtedy, kiedy samorząd jest instytucją pośredniczącą. Dobrym przykładem takiego działania jest realizacja współpracy z Unią Europejską, która dedykuje wiele programów dla różnych podmiotów. Ponadto Województwo Podkarpackie angażuje mnóstwo środków własnych na współpracę z tymi podmiotami, czego przykładem są otwarte konkursy ofert np. dla organizacji pozarządowych.

Podstawowym kanałem informacji Samorządu Województwa jest strona www.podkarpackie.pl. Ten portal jest mocno rozbudowany. Zawiera mnóstwo podstron, które dedykowane są konkretnym grupom odbiorców. Generalnie serwis pokazuje i zawiera zakres działania Samorządu Województwa. Po otwarciu serwisu na pierwszym planie są „aktualności”, czyli bieżące informacje o zadaniach realizowanych przez przedstawicieli samorządu. Znajdujemy tu opisy działań, spotkań, konferencji, delegacji i skutki tych wydarzeń oraz efekty i korzyści dla województwa podkarpackiego. W powyższym serwisie wyszczególnić można działania skierowane dla województwa przez Unię Europejską i dla przekazu tych informacji został utworzony serwis www.rpo.podkarpackie.pl. Można tutaj zapoznać się aktualnymi szkoleniami, konferencjami, kierowanymi do beneficjentów środków w ramach projektów unijnych.

Współpracę z Unią Europejską pokazuje również strona www.fundusze.podkarpackie.pl. To tutaj dowiemy się co to są fundusze europejskie oraz z jakich programów i rodzajów dofinansowania można skorzystać. Unia Europejska to wspólnota krajów znajdujących się na różnych poziomach rozwoju i mierzących się z wieloma różnymi wyzwaniami. Wiele z tych wyzwań jest wspólne

dla wszystkich państw Unii. Dzięki Funduszom Europejskim wzmocniona jest konkurencyjność gospodarek państw członkowskich, podejmowana jest walka z bezrobociem, a także realizowane są działania, które pomagają w rozwoju uboższych regionów, a przede wszystkim jakie są aktualnie realizowane programy.

Oddzielnym serwisem jest www.sejmik.podkarpackie.pl. Sejmik jest swoisty regionalnym parlamentem, dlatego strona jemu dedykowana zawiera informacje na temat trybu jego powoływania i pracy. Znajdujemy tutaj skład sejmiku z opisem poszczególnych radnych z podziałem na kluby, komisje sejmowe. Na bieżąco zamieszczane są informacje na temat prac, a przede wszystkim sesji sejmiku i uchwał oraz przedsięwzięć realizowanych i podejmowanych podczas tych spotkań.

Rozwój technologii informatycznych wymusza na poszczególnych instytucjach dostosowanie się do bieżących wymagań dotyczących kanałów komunikacji ze społeczeństwem. Dlatego Samorząd Województwa cały czas poszerza i aktualizuje sposoby przekazu informacji. Jednym z takich kanałów jest kanał Youtube, poprzez który udostępniane są krótkie produkcje i relacje filmowe dotyczące działań podejmowanych przez Sejmik i Zarząd Województwa na rzecz mieszkańców. Na tym kanale prowadzone są również spoty i kampanie promocyjne województwa. Dzięki temu informacja dociera do szerokiej grupy odbiorców, bez granic administracyjnych. Mowa tutaj przede wszystkim o turystach, którzy coraz liczniej odwiedzają Podkarpacie. Walory województwa są niepowtarzalne. Można jeszcze odnaleźć tutaj spokój, ciszę niczym niezmacone i niezakłócone bogactwo naturalne. Co cieszy się dużym powodzeniem. W tą rolę wpisuje się serwis www.podkarpackie.eu.

Kolejnym, i z pewnością obowiązkowym, medium jest portal społecznościowy Facebook, z którego samorząd województwa chętnie korzysta. Jest to w pełni uzasadnione, ponieważ popularności tego portalu nie trzeba tłumaczyć. Związany z tym szybki i prosty dostęp daje ogromne możliwości. Bieżące informacje i działania województwa są dostępne bardzo szybko dla szerokiego grona odbiorców, dla których to medium stanowi podstawową formę pozyskiwania informacji. Niebagatelną wartość dodaną w kwestii ukazania walorów podkarpacia jest Instagram, na którym systematycznie profesjonalni fotografowie umieszczają wspaniałe zdjęcia ukazujące piękno województwa <https://www.instagram.com/visitpodkarpackie>. Tworzone są również serwisy na potrzeby organizacji konkretnych wydarzeń. Do takich należą m.in:

- **Konwent Marszałków**, gdzie został utworzony serwis www.konwent.podkarpackie.pl. Jest to swoistego rodzaju platforma informacyjna, która po części jest ogólnodostępna, jednak na potrzebę ścisłej

współpracy z pozostałymi województwami i aktywnymi informacjami część tej strony jest dostępna tylko osobom, które w poszczególnych województwa zajmują się opiniowaniem dokumentów, które w rezultacie stają się stanowiskami Konwentu Marszałków.

Konwent jest to miejsce spotkań marszałków wszystkich województw. Z założenia co pół roku każde województwo przewodniczy takiemu wydarzeniu. Z reguły każdy region w ciągu swojego przewodnictwa organizuje dwa lub trzy spotkania. Podczas konwentu omawiane są kwestie i zagadnienia, którymi zajmuje się samorząd województwa. Konwent Marszałków to znakomita okazja do rozmów dedykowanych najważniejszych kwestiom, dotyczącym sfery funkcjonowania samorządu terytorialnego, zwłaszcza z perspektywy samorządów regionów, kluczowym tematom rozwoju i finansowania. Podczas obrad obecni są nie tylko marszałkowie województw, ale również przedstawiciele władz państwowych, instytucji europejskich i regionów. Na każdym takim spotkaniu przyjmowane są stanowiska dotyczące propozycji zmian poszczególnych rozwiązań ustawowych.

- **Forum samorządów:** <http://forumsamorzadow.pl> to kolejny przykład serwisu i kanału komunikacji dla społeczeństwa. Jest to niezwykła okazja do rozmów odnoszących się do zagadnień związanych z funkcjonowaniem samorządu terytorialnego w Polsce, ale także cenna płaszczyzna wymiany informacji i doświadczeń. Co mogą zrobić samorzady aby z powodzeniem realizować projekty finansowane ze środków funduszy unijnych? Wyzwania i zadania, z którymi mierzą się samorządowcy to obszary, które są poruszane podczas Ogólnopolskiego Forum Samorządowego. A informacje dotyczące wydarzeń podczas forum są zamieszczane na ww. stronie internetowej. Każdy zainteresowany udziałem w spotkaniu, może się zarejestrować poprzez specjalnie udostępniony formularz i bez przeszkód uczestniczyć w wydarzeniu.
- **Forum Regionów Trójmorza:** www.3siforum.com. Wśród wielu podejmowanych tematów wydarzenie to jest także okazją do promocji rodzimych rynków. – Celem Forum, jest wzmacnianie spójności Unii Europejskiej poprzez zacieśnienie współpracy infrastrukturalnej, energetycznej i gospodarczej państw Europy Środkowej na linii Północ – Południe, a także wspieranie projektów transgranicznych i makroregionalnych o znaczeniu strategicznym dla państw regionu Trójmorza. To także szansa do pokonania przez te państwa barier infrastrukturalnych i dostrzeżenia wzajemnej atrakcyjności rynków. Każdy zainteresowany mógł wziąć udział w wydarzeniu. Specjalny elektroniczny

formularz, za pomocą którego można było zarejestrować się na to forum, dostępny był na specjalnie utworzonej stronie: <http://3siforum.com>.

- **Portal NGO:** www.ngo.podkarpackie.pl stanowi swoistą platformę współpracy pomiędzy województwem a III sektorem. Tutaj znajdujemy bieżące informacje o działaniach podejmowanych przez samorząd województwa na rzecz NGO-sów, ale również zamieszczane są informacje dotyczące działań realizowanych przez organizacje pozarządowe, co jeszcze bardziej uściśla dialog i współpracę pomiędzy tymi podmiotami. Ponadto Samorząd Województwa utworzył również inne formy komunikacji np. Newsletter, dzięki któremu wszystkie informacje w formie „pigułki” trafiają do zewnętrznych odbiorców, którzy poprzez rejestrację wyrazili taką chęć i potrzebę. Informacje za pomocą newslettera są wysyłane systematycznie co tydzień. Przedstawiane są tam nie tylko działania podejmowane przez samorząd na rzecz organizacji, ale również działania samych organizacji, które na ich prośbę są propagowane w ten sposób.

Samorząd wśród swych szerokich kompetencji i zadań dedykuje organizacjom pozarządowym otwarte konkursy ofert. W ramach tych działań samorząd województwa może zlecać zadania własne do realizacji podmiotom trzeciego sektora wymienionych w art. 3, ust. 2 ustawy Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. 2003 nr 96 poz. 873). Bez komunikacji działanie tych podmiotów nie byłoby możliwe. Komunikacja ta powinna być dobrze zaplanowana już na samym początku. Niezbędnym elementem są dokumenty dotyczące ubiegania się o dotację, wnioski, wzory umów, stanowiące podstawowe informacje, które chcemy przekazać uczestnikom. Materiały te powinny być łatwo dostępne dla osób zainteresowanych udziałem w wydarzeniu, np. opublikowane na stronie internetowej poświęconej otwartym konkursom ofert.

Informacje na temat ogłaszania otwartych konkursów ofert zamieszczane są na stronie internetowej Urzędu Marszałkowskiego (www.podkarpackie.pl) jak i na stronie dedykowanej organizacjom pozarządowym (www.ngo.podkarpackie.pl) oraz w jednostkach organizacyjnych Urzędu np. Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej. Taka forma informacji w zasadzie stała się podstawowym narzędziem komunikacji pomiędzy samorządem a podmiotami zewnętrznymi. Te informacje zamieszczane są również na stronach internetowych Urzędu Marszałkowskiego oraz jednostek organizacyjnych podlegających Samorządowi Województwa. Ponad to każdorazowo podczas zamieszczania informacji o konkretnym konkursie, taka wiadomość zostanie przesłana za pomocą, wcześniej wspomnianego, newslettera organizacjom pozarządowym. Umieszczenie informacji o możliwości uzyskania dotacji

poprzedzone są spotkaniami dedykowanymi potencjalnym beneficjentom. W ten sposób informacja trafia do zainteresowanych podmiotów. Często praktyką są bezpośrednie spotkania przedstawicielami organizacji z pracownikami urzędu w celu uzyskania dokładniejszych informacji, co jest efektem wcześniej wspomnianych działań komunikacyjnych. Takie praktyki są również stosowane przy ogłaszaniu konkursów z innych dziedzin. Natomiast dla ukazania współpracy w III sektorze poniżej przytoczono w ramach jakich konkursów organizacje mogą ubiegać się o dotacje, co jest szeroko propagowane za pomocą wyżej opisanych form komunikacji. Otwarte konkursy ofert są realizowane w różnych dziedzinach:

1. Dofinansowanie w roku 2016 zadań własnych realizowanych przez organizacje z udziałem środków zewnętrznych;
2. Mecenat kulturalny;
3. Realizacja zadań publicznych województwa podkarpackiego w zakresie ekologii i ochrony zwierząt oraz ochrony dziedzictwa przyrodniczego w 2016 r. Zgodnych z założeniami programu „podkarpacki naturalny wypas”;
4. Dotacje celowe dla spółek wodnych funkcjonujących na terenie województwa podkarpackiego;
5. Przeciwdziałanie przemocy w rodzinie;
6. Przeciwdziałanie narkomanii;
7. Profilaktyka i rozwiązywanie problemów alkoholowych;
8. Pomocy społecznej;
9. Wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej;
10. Wyrównywania szans osób niepełnosprawnych i przeciwdziałania ich wykluczeniu społecznemu;
11. Otwarty konkursu ofert na realizację zadań publicznych województwa podkarpackiego w zakresie rozwoju turystyki.

Pomimo ograniczonych w stosunku do potrzeb organizacji pozarządowych możliwości współpracy finansowej, dzięki wysokiemu poziomowi zaangażowania partnerów, tak po stronie samorządu województwa, jak i po stronie sektora pozarządowego w kolejnym roku współpracy udało się wspierać i realizować inicjatywy obywatelskie tworząc warunki dla rozwoju instytucji społecznych i dialogu obywatelskiego. Wynikiem tego wysokiego zaangażowania jest poszerzająca się skala współdziałania partnerów samorządowych i społecznych dla dobra mieszkańców Podkarpacia. W wielu przypadkach udało się dofinansować, chociaż w części, znakomitą większość zadań, a w niektórych konkursach nawet wszystkie.

Zastosowana forma komunikacji odnosi coraz lepszy skutek, efektem tego są wspiane realizacje zadań w różnych dziedzinach, co pozwala na pełniejsze

zaangażowanie organizacji pozarządowych. Informacje o otwartych konkursach ofert promowane są od kilkadziesiąt lat, wobec tego odwiedzających strony internetowe Urzędu Marszałkowskiego i korzystających z informacji tam zamieszczonych jest coraz więcej.

Z roku na rok ta forma komunikacji pomiędzy Samorządem Województwa a potencjalnymi beneficjentami cieszy się coraz większym zainteresowaniem. W obecnej sytuacji, kiedy spotkania, konferencje, szkolenia itp. ogranicza pandemia możliwość przekazu ogromnej ilości informacji i wiedzy poprzez media takie jak opisane i przedstawione w tym artykule jest dużą wartością dodaną. To kreuje nową rzeczywistość i ukazuje inne formy pracy i funkcjonowania.

Literatura

1. <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/>
2. <http://konwent.podkarpackie.pl/>
3. <http://www.bip.podkarpackie.pl/attachments/article/2342/Sprawozdanie%20z%20realizacji%20Programu%20wsp%C3%B3wpracy%20za%202016%20rok.pdf>
4. <http://www.rops.rzeszow.pl>
5. <http://www.kultura.wrotapodkarpackie.pl/index.php/mecenat-kulturalny/wydarzenia> – <http://www.exacto.pl/nasze-publicacje/sila-prostych-przekazow,20.html>
6. <http://gminadydnia.pl/en/2-aktualnosci/784-xii-miedzynarodowy-festiwal-folklorystyc-zny-dzieci-gor-i-dolin-niebocko-2016>
7. <https://naszdzienik.pl/polska-kraj/198805,komu-potrzebne-jest-trojmorze.html>