

54. Usprawnienie współpracy z mediami

Zastosowanie

Gmina, powiat

Przesłanki i cel stosowania

Budowanie relacji partnerskich między administracją samorządową i jej otoczeniem powinno odbywać się z wykorzystaniem nowoczesnych form komunikowania się, ze szczególnym wykorzystaniem możliwości, jakie dają środki masowego przekazu. Dostępność tych środków i poziom zainteresowania mass mediów daną jednostką samorządu terytorialnego zależy od aktywności urzędu, działającego jako reprezentant jednostki samorządu terytorialnego, oraz od poziomu profesjonalizacji urzędu w zakresie nawiązywania i utrzymywania kontaktów z prasą (*media relations*).

Podstawą dobrych relacji z środkami masowego przekazu oraz umiejętności samodzielnego kreowania polityki informacyjnej jest dobrze przygotowana grupa osób, które powinny koordynować oraz realizować działania informacyjne.

W warunkach obowiązującego prawa, dającego obywatelom i prasie realne warunki pozyskiwania informacji od administracji publicznej, to na przedstawicielach urzędu spoczywa obowiązek udzielania informacji (prasowej i publicznej) oraz informowania obywateli o pracy samorządu. Wdrożenie niniejszego narzędzia będzie wymagało ze strony urzędu przede wszystkim podniesienia potencjału instytucjonalnego i umiejętności kadry, w znacznie mniejszym stopniu będą to działania techniczne.

Immanentną cechą partnerstwa i budowania długofalowo dobrych relacji władza – mieszkańcy jest posiadanie rzetelnej informacji o działaniach władzy i o oczekiwaniach obywateli. Usprawnienie współpracy z mass mediami będzie więc pozwalało na monitorowanie opinii wyrażanych przez mieszkańców za pośrednictwem prasy, włączaniu mass mediów w inicjatywy samorządu oraz przepływowi informacji o pracy samorządu do mieszkańców oraz otoczenia danej jst. Z punktu widzenia gromadzenia wiedzy o gminie oraz o pracy samorządu istotne będzie usystematyzowanie sposobu monitorowania publikowanych informacji o jednostce samorządu terytorialnego oraz ich archiwizacji.

Nadrzędnym celem wdrożenia narzędzia pn. Usprawnienie współpracy z mediami będą:

- wykorzystanie przez jst powstałych rozwiązań na rzecz aktywizacji mieszkańców i włączenie ich w rozwiązywanie spraw istotnych dla jst;
- zastosowanie praktyk pobudzających aktywność promocyjną i informacyjną samorządu;

- zwiększenie skali poinformowania o pracy samorządu przez źródła zewnętrzne, obiektywizujące ocenę samorządu;
- partycypacja mieszkańców w pracach programowych urzędu i budowanie lepszych warunków życia;
- kreowanie pozytywnego wizerunku samorządu.

Korzyści i koszty

Jednym z elementów sprawnego zarządzania, w szczególności w administracji publicznej, jest zarządzanie informacją. W dobrze funkcjonującym w tym zakresie urzędzie skoordynowany przepływ informacji wewnątrz organizacji oraz do jej otoczenia będzie optymalizował działania większości komórek, które służą obsłudze mieszkańców. Dostęp do informacji *post factum* oraz wyprzedzające informowanie o pracach urzędu wspomogą te inicjatywy, w których wiedza i świadomość obywateli ułatwiają wykonywanie zadań przez urząd.

Istotnym elementem wdrożenia narzędzia pn. Usprawnienie współpracy z mediami będzie poprawa przepływu informacji wewnątrz urzędu, wskazanie osób odpowiedzialnych za koordynację przepływu informacji, co pomoże w systematycznym podnoszeniu jakości zarządzania organizacją działającą na rzecz jst, czyli urzędem. W zależności od zasobów kadrowych wynikających z wielkości urzędu należy założyć, że urząd będzie w stanie wyznaczyć samodzielne stanowisko ds. komunikacji publicznej (w tym utrzymywania kontaktów z mass mediami) lub przekazać koordynację polityki informacyjnej osobie z kierownictwa urzędu, np. sekretarzowi.

Stałe i profesjonalne informowanie mieszkańców o kompetencjach i zadaniach urzędu ułatwi pracownikom obsługę mieszkańców, przygotuje mieszkańców do korzystania z usług urzędu i da możliwość pełniejszej realizacji tych kompetencji, których wykonywanie jest obecnie ograniczone lub słabo wykorzystywane.

Dotarcie przez urząd z informacją do wyselekcjonowanego adresata lub/i z informacją promocyjną do szerokiego grona osób przyniesie korzyści jakościowe w budowaniu relacji z klientami urzędu – mieszkańcami i osobami, czerpiącymi informacje z prasy w celach zawodowych (inwestorzy, partnerzy z sektora gospodarki, kultury, itp.) lub prywatnych (turystyka, funkcja rezydencjalna jst).

W długofalowej polityce informacyjnej wartością dodaną jest doby wizerunek, stanowiący fundament zaufania do danej wspólnoty ludzi i terytorium, a w konsekwencji lepszy rozwój społeczno-gospodarczy określonej jednostki samorządu terytorialnego.

Usprawnienie współpracy z mediami jest narzędziem, którego wdrożenie wymaga raczej przygotowania się przez instytucję od strony formalnej i organizacyjnej niż od strony

materiałowej i sprzętowej. W zakresie technicznym wymaganym wyposażeniem jest dostęp do sprzętu pozwalającego na przygotowanie i przesyłanie komunikatów i informacji, czyli przede wszystkim sprzętu komputerowego i łączności telefonicznej, telefaksowej i Internetu (redagowanie i publikacja własnych informacji na stronie urzędowej). Kosztem mogą być też w tym zakresie wydatki związane z organizacją spotkań prasowych i konferencji z udziałem prasy, ewentualnie wydarzeń kreowanych, adresowanych do prasy i otoczenia jednostki samorządu terytorialnego.

Koszty, jakie urząd musi ponieść w trakcie wdrażania narzędzia pn. Usprawnienie współpracy z mediami to wydatki na ewentualne wyposażenie stanowiska osoby koordynującej politykę informacyjną urzędu oraz zaangażowanie urzędników w czasie pracy do zdiagnozowania aktualnej polityki informacyjnej urzędu i jej efektów, udziału w szkoleniu nt. kreowania polityki informacyjnej, wypracowania własnych zasad prowadzenia polityki informacyjnej i przygotowania stosownego aktu prawnego, który ureguje podstawy polityki informacyjnej urzędu i wskaże osoby za nią odpowiedzialne.

Uregulowanie współpracy z mediami przy jednoczesnym umiejscowieniu tego działania w szeroko pojmowanej polityce informacyjnej urzędu da szansę na sprawniejsze zarządzanie samym urzędem, jak i skuteczniejszej realizacji kompetencji jednostki samorządu terytorialnego.

Głównymi zagrożeniami dla wdrożenia narzędzia pn. Usprawnienie współpracy z mediami może być brak systematyczności ze strony urzędu, wskazanie koordynatora, który z racji swojej funkcji nie będzie w stanie egzekwować pozyskiwania informacji ze środka instytucji lub będzie poddany zbyt rygorystycznej kontroli ze strony władz jednostki samorządu terytorialnego i samego urzędu. Zagrożeniem może być również zbyt wysokie w hierarchii urzędu pozostawienie kompetencji do koordynacji polityki informacyjnej, co ograniczyć może ilość czasu, jakie dana osoba będzie mogła przeznaczyć na prowadzenie koordynacji działań informacyjnych.

Dobra współpraca z mediami może być również zagrożona przez dotychczasowe złe doświadczenia i istniejące (utrwalone) złe relacje media – władza urzędu i jednostki samorządu terytorialnego.

Procedura i harmonogram wdrożenia

Szczegółowe elementy procedury	Rezultat	Tygodnie												Szacunkowy nakład pracy w osobodniach				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	JST	Ekspert			
1	<p>Przygotowanie przez eksperta materiałów na spotkanie warsztatowe. Uzgodnienie tematyki warsztatów i uczestników warsztatów.</p> <p>Wypracowanie przez pracowników diagnozy stanu wyjściowego relacji urzędu i jednostek z prasą, z wyróżnieniem kategorii mass mediów:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lokalne; - regionalne; - krajowe; - radio i TV - obecność w Internecie; - publikacje promocyjne i wpisy reklamowe <p>Wstępne propozycje kierunków poprawy współpracy z mass mediami ze strony urzędu i eksperta.</p> <p>Ocena posiadanych zasobów archiwalnych publikacji o jst.</p>	Spotkanie robocze władz jst z udziałem eksperta oraz pracowników urzędu wskazanych przez władze jst Założenia do dokumentu roboczego – Diagnoza media relations w jednostce samorządu	x	x	x											9	2	
2	Opracowanie dokumentu Diagnoza media relations w jednostce samorządu wraz z częścią zawierającą rekomendacje kierunków poprawy współpracy z mass mediami	Dokument - Diagnoza media relations w jednostce samorządu			x	x											3	1
3	Samoocena przez pracowników urzędu stopnia przygotowania urzędu do prowadzenia skoordynowanej polityki informacyjnej	Protokół z warsztatów/ dyskusji					x										9	-
4	Projekt regulacji wewnętrznej określającej sposób informowania mediów o ważnych wydarzeniach oraz sposobie i formach kontaktów z mediami będącego syntezą zaleceń wynikających z Diagnozy media relations w jednostce samorządu S oraz samooceny stopnia przygotowania urzędu do prowadzenia skoordynowanej polityki informacyjnej	Projekt zarządzenia wójta/ burmistrza					x	x									0,5	-

Podniesienie jakości działania urzędów i usług dla mieszkańców poprzez wdrożenie zaktualizowanej Metody PRI w gminach i powiatach

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Szczegółowe elementy procedury	Rezultat	Tygodnie												Szacunkowy nakład pracy w osobodniach			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	JST	Ekspert		
		5	Przygotowanie rekomendacji do projektu regulacji prowadzenia polityki informacyjnej. Konsultacje z ekspertem wersji roboczej projektu regulacji wewnętrznej określającej sposób informowania mediów o ważnych wydarzeniach oraz sposobie i formach kontaktów z mediami, wyników samooceny stopnia przygotowania urzędu do prowadzenia skoordynowanej polityki informacyjnej, ustalenie zakresu tematycznego i terminu szkolenia dla pracowników urzędu. Przygotowanie materiałów na szkolenie.						x	x	x						
6	Szkolenie dla pracowników urzędu wyznaczonych przez kierownictwo urzędu – osób kontaktujących się z prasą, przygotowujących informacje do publikatorów itp. Zebranie uwag i propozycji zgłoszonych podczas szkolenia.										x					8	1
7	Ocena trafności zapisów wersji roboczej projektu regulacji wewnętrznej określającej sposób informowania mediów o ważnych wydarzeniach oraz sposobie i formach kontaktów z mediami w konfrontacji z listą propozycji zmian w polityce informacyjnej urzędu. Zgłaszanie uwag przez kadrę kierowniczą urzędu, korekta wersji roboczej zarządzenia wójta/burmistrza. Weryfikacja propozycji do regulacji w sprawie polityki informacyjnej.											x	x			4	0,5
8	Przyjęcie regulacji wewnętrznej określającej sposób informowania mediów o ważnych wydarzeniach oraz sposobie i formach kontaktów z mediami													x		0,5	-
9	Realizacja przez osobę / osoby wskazane w zarządzeniu jako koordynatorzy polityki informacyjnej działań urzędu. Konsultacja z ekspertem ewentualnych korekt zarządzenia lub innych regulacji wewnętrznych w urzędzie. W razie potrzeby dokonanie zmian w tych regulacjach. Podsumowanie wdrożenia narzędzia – przygotowanie raportu końcowego przez eksperta.													x	x	2	1
Razem												14,5	7				