



Projekt pn. „Kreujemy+Rozwijamy+Ożywiamy+Stymulujemy+Nakreślamy+Odmieniamy=KROSNO” realizowany w ramach Programu Rozwój Lokalny, współfinansowany w 85% ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2014-2021 oraz w 15% z budżetu państwa.

„Wspólnie działamy na rzecz Europy zielonej, konkurencyjnej i sprzyjającej integracji społecznej”

Komunikacja, dialog i współpraca w Krośnie

Raport z rozpoznania środowiska lokalnego

Opracowanie:

Agnieszka Matuszyńska-Dziewitek

Fundacja Biuro Inicjatyw Społecznych, Kraków

Konsultacje:

Michał Żelechowski - Inspektor w Wydziale Promocji i Turystyki; koordynator merytoryczny projektu „Dialog samorządu z interesariuszami, aktywizacja mieszkańców i zwiększenie efektywności partycypacyjnych metod realizacji działań”

Krystyna Osika - Główny specjalista w Wydziale Polityki Społecznej i Zdrowia

Październik 2023 r

Spis treści:

1. Streszczenie wykonawcze	3
2. Wprowadzenie.....	4
3. Opis i metodologia badania.....	5
4. Część I. Komunikacja.....	7
5. Wnioski dot. komunikacji.....	18
6. Część II. Dialog i współpraca.....	19
7. Wnioski dot. dialogu i współpracy.....	32
8. Podsumowanie i rekomendacje.....	33

1. STRESZCZENIE WYKONAWCZE

Raport zawiera wyniki rozpoznania środowiska lokalnego polegającego na zebraniu opinii mieszkańców Krosna dotyczących **komunikacji, dialogu i współpracy** pomiędzy samorządem i społecznością lokalną Krosna, a także ich potrzeb i oczekiwań w tym obszarze. Badanie zostało przeprowadzone w okresie IV-VI.2023 r za pomocą metod jakościowych i ilościowych. Wzięło w nim udział łącznie 126 osób, wśród których znaleźli się reprezentanci następujących grup: młodzież szkół średnich, studenci, organizacje pozarządowe, seniorzy, przedsiębiorcy, osoby z niepełnosprawnościami, Radni Dzielnic i Osiedli, rodzice uczniów szkół podstawowych.

Z przeprowadzonego badania, wyłania się **obraz potrzeb wspólnoty lokalnej o dużym, choć nie w pełni wykorzystanym potencjale** do aktywności społecznych, obywatelskich i przedsiębiorczych, którego wzmocnienie odpowiednio ukierunkowanymi działaniami samorządu, mogłoby się przyczynić do poprawy jakości życia mieszkańców, jak i rozwoju całego miasta. Jest to **społeczność, która potrzebuje, by jej głos był słyszany i która chce być dla samorządu realnym partnerem w dialogu**.

W obszarze **“KOMUNIKACJA”** ocenionym przez badanych na **4,32** w skali 1-10 (gdzie 1 jest wartością najniższą, a 10 najwyższą), mieszkańcy wskazywali na potrzebę **regularnych kontaktów osobistych i spotkań urzędników z mieszkańcami**, poświęconych tematom ważnym dla lokalnej społeczności - z czym wiąże się potrzeba **wzmocnienia kompetencji komunikacyjnych** pracowników Urzędu.

Wskazywano na brak wystarczająco **sprawnego przepływu informacji pomiędzy Urzędem Miasta Krosna (zwanego dalej: Urzędem lub UMK) i Dzielnicami**, pomiędzy poszczególnymi Wydziałami Urzędu, pomiędzy jednostkami kultury oraz na potrzebę dotarcia do większej liczby odbiorców z informacjami, co byłoby łatwiejsze dzięki usprawnieniu komunikacji **“wewnętrznej”**.

Niewykorzystanym potencjałem w odniesieniu do komunikowania się Urzędu z mieszkańcami są **Rady Dzielnic i Osiedli**, a także **grupy aktywnych mieszkańców** działające w formie Klubów Mieszkańców lub jako grupy nieformalne – wskazywano na **potrzebę zidentyfikowania wszystkich grup aktywnych mieszkańców działających lokalnie w dzielnicach** w celu skorzystania z ich potencjału do lepszego komunikowania się ze społecznością lokalną (pełna lista wniosków dot. komunikacji - str. 19 raportu).

W obszarze **“DIALOG I WSPÓŁPRACA”** ocenionym na **3,68** w skali 1-10, najczęściej sygnalizowanymi potrzebami, była **potrzeba większej uważności w słuchaniu głosu mieszkańców, otwartości na ich głos** oraz **traktowania przedstawicieli lokalnej wspólnoty jako partnera do dialogu**. Badani **nisko oceniali swoje poczucie sprawczości i wpływu**, co przekłada się ich mniejsze zaangażowanie w aktywność społeczną i obywatelską. Pomimo, że większość z nich całkiem nieźle orientuje się w kwestii istniejących narzędzi partycypacyjnych, niekoniernie efektem tego jest udział w procesach partycypacyjnych, szczególnie w konsultacjach społecznych. Bez wątpienia największą popularnością cieszy się **Budżet Obywatelski** - mieszkańcy chętnie biorą w nim udział, zarówno jako wnioskodawcy, jak i głosujący, **wskazując też na to narzędzie jako dające im najwięcej sprawczości i poczucia wpływu**. Sygnalizują jednocześnie potrzebę lepszego **upowszechniania informacji o projektach zrealizowanych z BO** oraz **oznakowywania inwestycji, które powstały dzięki BO**. Bardzo niski jest poziom wiedzy na temat strony www.miastokrosno.wdialogu.pl, słabo wygląda również znajomość krośnieńskich ciał dialogu.

Kolejnymi tematami, których wagę podkreślali badani jest **brak informacji zwrotnej od Urzędu** w sytuacjach, kiedy zgłaszają swoje propozycje do projektów programów czy wypowiadają się w konsultacjach społecznych. Badani mówili o **potrzebie kontynuacji rozpoczętych przedsięwzięć** (spotkania Rady Biznesu, wdrożenie Modelu Współpracy z NGO), a także **uproszczenia nadmiernie rozbudowanej biurokracji i procedur urzędowych**, które utrudniają im zaangażowanie się. Brakuje im

częstszych bezpośrednich spotkań z przedstawicielami Urzędu, w tym – z władzami Miasta, które ich zdaniem przyczyniałyby się do budowania obopólnego zaufania pomiędzy obydwoma stronami dialogu. Bardzo dobrze tę potrzebę oddaje cytat z wypowiedzi jednego z uczestników badania: *“dialog powinien być traktowany jako narzędzie, które wspomaga i wzbogaca, a nie przeszkadza i spowalnia”*.

Z głosów badanych wybrzmiewała potrzeba **stworzenia w strukturze Urzędu komórki odpowiedzialnej za komunikację, dialog i współpracę**, która jednocześnie byłaby **inkubatorem dla inicjatyw społecznych mieszkańców**. Pracownicy takiej komórki, powinni dbać o **regularne pytanie przedstawicieli społeczności lokalnej o zdanie w sprawach dla nich ważnych**, czuwać nad **otrzymywaniem informacji zwrotnej**, a także być **punktem “pierwszego kontaktu”** dla osób, które chcą zgłosić swoje pomysły czy inicjatywy, wspierając informacyjnie i doradczo podejmowane przez nich aktywności. (pełna lista wniosków dot. dialogu i współpracy - strona 32).

Proponowane rekomendacje:

1. Powołanie komórki w strukturze Urzędu Miasta Krosna odpowiedzialnej za komunikację, dialog i współpracę z mieszkańcami (pełna treść rekomendacji: str. 33-35 raportu)
2. Wdrożenie usprawnień w przepływie informacji pomiędzy Wydziałami Urzędu, Urzędem i Dzielnicami, pomiędzy samorządowymi jednostkami kultury
3. Wzmocnienie kompetencji komunikacyjnych przedstawicieli Urzędu, ze szczególnym uwzględnieniem pracowników prowadzących bezpośrednie spotkania z mieszkańcami
4. Wdrożenie standardu informowania o projektach zrealizowanych dzięki środkom z Budżetu Obywatelskiego oraz oznakowywania inwestycji sfinansowanych z Budżetu Obywatelskiego
5. Upowszechnienie narzędzia partycypacyjnego jakim jest Inicjatywa Lokalna poprzez realizację kampanii informacyjno-promocyjnej na temat I

2. WPROWADZENIE

Tendencje ostatnich kilkunastu lat w zarządzaniu sprawami publicznymi **pozwalają mieszkańcom mieć większy wpływ na decyzje władz lokalnych**. Mogą oni zgłaszać różnego rodzaju inicjatywy, uczestniczyć w projektowaniu wybranych rozwiązań, popierać, protestować lub zgłaszać zastrzeżenia wobec poszczególnych projektów rozwiązań, czy nawet już podjętych decyzji. Z drugiej strony władze lokalne mogą włączać mieszkańców w procesy decyzyjne, a dzięki temu osiągać **szereg korzyści dla całej wspólnoty lokalnej**, w tym m.in.: lepsze poinformowanie mieszkańców o planowanych działaniach; lepsze zrozumienie potrzeb lokalnej społeczności; lepsze ich zaspokojenie poprzez trafniej dostarczane usługi publiczne; precyzyjniejsze określenie priorytetów i lepsze rozdysponowanie posiadanych zasobów; szybszą informację o pojawiających się problemach, zanim urosną one do znacznych rozmiarów; bardziej wiarygodne uzasadnienie i poparcie dla podejmowanych decyzji.

Samorządy prowadzące lokalną politykę publiczną w oparciu o zasady współdecydowania, partycypacji i autentycznego wsłuchiwanie się w głos przedstawicieli wspólnoty lokalnej, spotykają się z **wyższym poziomem zaufania społecznego wśród mieszkańców, a także wyższym poziomem aktywności społecznej i obywatelskiej**.

Celem rozpoznania środowiska lokalnego w Krośnie było uzyskanie odpowiedzi na dwa główne pytania badawcze:

1. Jak mieszkańcy Krosna oceniają komunikację Urzędu ze społecznością lokalną?
2. Jak mieszkańcy Krosna oceniają dialog i współpracę z Urzędem?

Niniejsze badanie zostało przeprowadzone w ramach projektu „Kreujemy + Rozwijamy + Ożywiamy + Stymulujemy + Nakreślamy + Odmieniamy = KROSNO” realizowanego w ramach Programu Rozwój Lokalny, współfinansowany w 85% ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2014-2021 oraz w 15% z budżetu państwa.

3. OPIS I METODOLOGIA BADANIA

Rozpoznanie środowiska lokalnego zostało przeprowadzone w okresie IV-VI 2023 r przy pomocy metod jakościowych (wywiady grupowe i indywidualne) oraz ilościowych (ankieta, sondaż). Uczestnikami wywiadów byli mieszkańcy Krosna, wśród których wyłonione zostały następujące grupy: młodzież szkół średnich, studenci, organizacje pozarządowe, seniorzy, przedsiębiorcy, osoby z niepełnosprawnościami, Radni Dzielnic i Osiedli, rodzice uczniów szkół podstawowych. Łącznie odbyło się 19 wywiadów, w tym 5 focusów i 14 wywiadów indywidualnych, w których wzięły udział 54 osoby. W ankiecie on-line (czas zbierania odpowiedzi: 6-21.VI.2023 r. - ankieta anonimowa) wzięło udział 45 osób, w sondażu towarzyszącym konferencji Forum Inicjatyw Lokalnych (6.V.2023r.)- 27 osób, przedstawiciele organizacji pozarządowych. Łącznie w badaniach wzięło udział **126 osób**.

Poniżej została przedstawiona charakterystyka osób biorących udział w badaniu ankietowym on-line.

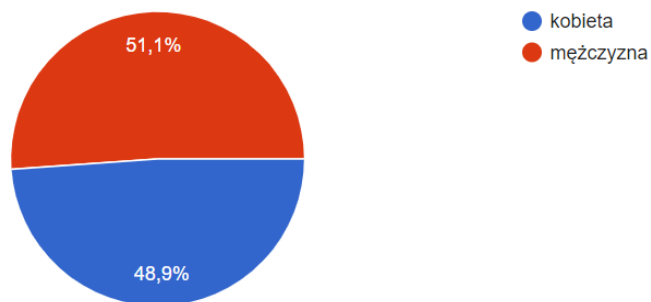
Czy interesujesz się tym co dzieje się w Krośnie w tzw. "miejskich tematach"? (np. wydarzenia kulturalne, konsultacje społeczne, wycinki zieleni, inwestycje, komunikacja, etc.)

45 odpowiedzi



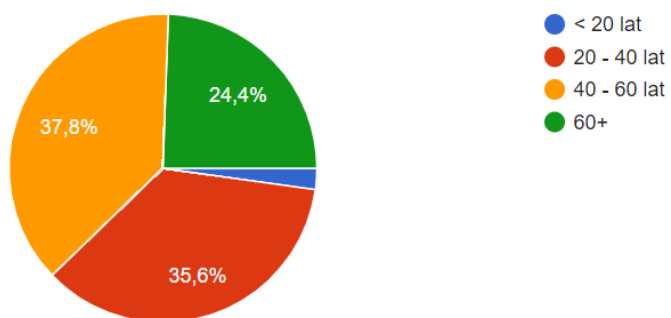
Płeć

45 odpowiedzi



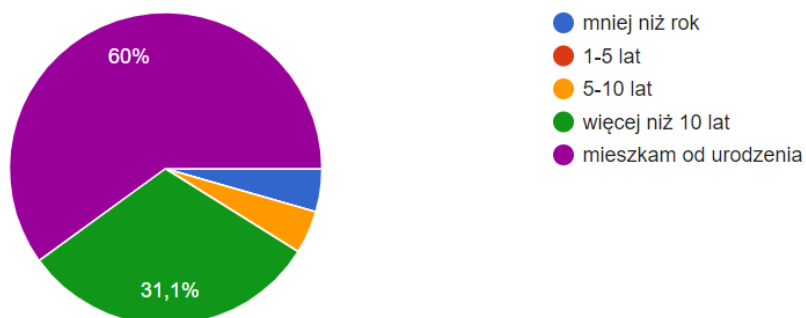
Wiek

45 odpowiedzi



Od ilu lat mieszkasz w Krośnie?

45 odpowiedzi



4. WYNIKI BADANIA

Część I. Komunikacja

Przepływ informacji pomiędzy przedstawicielami urzędu, a mieszkańcami stanowi jeden z **kluczowych elementów funkcjonowania każdej społeczności lokalnej**. Dostępność i jakość tej komunikacji ma istotny wpływ nie tylko na aktywność mieszkańców i chęć do współpracy z miastem, ale także **ma wpływ na poziom zaufania do władz i ogólny poziom satysfakcji z jakości życia w danym miejscu**.

Uczestnicy badań biorący udział w ankiecie oraz w wywiadach indywidualnych i grupowych, oceniali komunikację pomiędzy Urzędem Miasta Krosna i mieszkańcami w kilku obszarach:

- 1) źródła i narzędzia komunikacji
- 2) język
- 3) tematyka obecna w komunikacji z mieszkańcami

Poniżej zostały zaprezentowane odpowiedzi poszczególnych grup, z którymi prowadzone były wywiady grupowe i indywidualne, dotyczące ich oceny komunikacji w powyżej wskazanych aspektach.

Młodzież (uczniowie szkół ponadpodstawowych)

Źródła informacji i narzędzia komunikacji

Uczniowie korzystają głównie z mediów społecznościowych, najczęściej z FB, słabo znają stronę miasta krosno.pl i nie śledzą jej. Wg tej grupy posty na profilu FB Miasta ("Krosno - miasto szkła") powinny się pojawiać bardziej regularnie – w sytuacjach, w których miasto organizuje jakieś wydarzenie powinno być ono od razu wrzucone na profil FB, aby mogło trafić do większej grupy odbiorców, ponieważ *"lajki napędza lajki"*. Ponadto *"wydarzenia powinny być publikowane z większą częstotliwością"* oraz *"Spójrzeć na potrzeby młodych ludzi, więcej komunikacji elektronicznej"*.

Jeżeli chodzi o inne media społecznościowe - Tiktok wg tej grupy powinien być poświęcony promocji regionalnej, a *"w Krośnie się nie sprawdzi"*. Instagram też nie ma tak dużych zasięgów jak facebook. Ewentualnie *"Można zrobić sondę wśród mieszkańców czy zrobić Twittera"* (obecnie: X – przyp. autorki raportu). Dzięki Twitterowi *"można na bieżąco i szybko informować mieszkańców np. o zamknięciu drogi. Tylko trzeba go rozpromować, że będą tam najświeższe informacje „z pierwszej ręki"*.

Informacje na temat tego, co się dzieje w mieście młodzież pozyskuje poza mediami społecznościowymi, najczęściej z portali internetowych tj. krosno24 i krosno112. Według uczniów szkół ponadpodstawowych urząd komunikuje się z mieszkańcami również w formie papierowej np. poprzez plakaty.

Język komunikacji

W ocenie grupy badanych, język komunikacji nie zawsze jest zrozumiały, z wyjątkiem plakatów - *"język stosowany na plakatach jest zrozumiały"*. Ich zdaniem *"trzeba robić komunikaty dla każdej grupy społecznej"*, *"w komunikacji trzeba poprawić język, żeby był bardziej dostępny, poprawić zdjęcia i oprawę graficzną"*.

Tematyka

Tematy miejskie, z jakimi młodzież miała okazję się zetknąć:

- powstanie siłowni na terenie parku linowego,
 - sonda na temat oprysków (odkomarzanie),
 - zagospodarowanie tereny zielonych,
- Badani nie wskazali tematów, których młodzieży brakuje w komunikacji.

Ogólna ocena jakości komunikacji: **6,2/10**

Studenci

Źródła informacji i narzędzia komunikacji

Podobnie jak młodzież szkół ponadpodstawowych, studenci również nie śledzą strony internetowej miasta. Najchętniej wykorzystywanymi mediami są: profil miasta na FB, Instagram, krośnieńskie radio. *“Jeśli informacji nie ma w mediach społecznościowych, to ona nie istnieje”*. Według uczestników badania: *“Urząd powinien edukować młodzież w mediach społecznościowych”*.

Według tej grupy *“ulotki i plakaty są “antycznym” sposobem przekazywania informacji, jednak z plakatów nie należy rezygnować, ale dodać na plakacie kod QR, który przeniesie młodego czytelnika na stronę Facebooka”*. Według studentów przekaz zawarty na plakacie powinien być minimalistyczny - *“zbyt dużo informacji na plakacie odstrasza”*. Rozważane były przez studentów także inne narzędzia, których urząd mógłby używać, np. TikTok. *“Mogłyby zaistnieć filmiki, na których Prezydent rozmawia z młodzieżą”*. Podawano przykłady popularnych filmików wykorzystywanych przez uczelnie – najpopularniejsze z nich to te, na których występują wykładowcy, *“przez co uczelnia staje się fajna”* dla młodych osób. Innym przykładem, który się pojawił był filmik zamieszczony w serwisie TikTok z pociągu, na którym Prezydent Warszawy usprawiedliwia spóźnienie uczennicy [przeprasza nauczycielkę i potwierdza że pociąg się spóźnił]. Do młodych osób taki rodzaj komunikatu dociera najlepiej.

Kanały komunikacji których w opinii uczestników badania brak: Instagram (regularnie aktualizowany); tzw. filmiki shorts na YouTube; abstrakcyjne/kontrowersyjne treści, które przyciągną uwagę; *“podsumowania tygodnia”* upowszechniane poprzez media społecznościowe.

Dodatkowo Urząd mógłby zorganizować konkurs dotyczący Krosna, w którym trzeba „follołować” fanpage, co zwiększy zasięg konkursu, a przy okazji polubiona strona będzie się częściej wyświetlać. Zdaniem studentów, profil miasta Krosna na portalu Facebook jest mało rozpowszechniony.

Jeżeli chodzi o komunikację pomiędzy mieszkańcami a Urzędem studenci wskazali przede wszystkim drogę mailową, chociaż zaznaczyli że nie mają potrzeby, żeby pisać do Urzędu *“Urząd to ostateczna ostateczność”*. W sytuacji kiedy dana osoba wysyła maila do Urzędu, a pracownik samorządowy, który go otrzymał nie zajmuje się daną sprawą i przekieruje wiadomość do innego pracownika, powinna pójść informacja zwrotna do nadawcy wiadomości, do kogo trafił wysłany mail.

Zdaniem przedstawicieli tej grupy, **kanały komunikacji powinny być dostosowane do grupy docelowej do której Urząd chce trafić.**

Język komunikacji

W ocenie studentów język komunikacji Urzędu nie jest zrozumiały.

Tematyka

Przedstawiciele tej grupy uczestniczący w badaniu wskazali, że ich zdaniem Urząd swój przekaz kieruje głównie do seniorów.

Tematy z jakimi się najczęściej spotykają to:

- działania inwestycyjne, dotyczące budowy konkretnej inwestycji *“przy czym też urząd pyta się czy chcecie czy nie chcecie danej inwestycji”*
- utrudnienia na drodze np. zmiana ruchu

Na pytanie o to w jakich tematach Urząd komunikuje się niewystarczająco, padła odpowiedź, że są to tematy dotyczące młodzieży.

Ogólna ocena komunikacji: 5,31/10

Organizacje Pozarządowe

Źródła informacji i narzędzia komunikacji

Przedstawiciele krośnieńskiego III sektora bardzo obszernie wypowiadali się na tematy związane z komunikacją na linii urząd-mieszkańcy, podając również propozycje konkretnych rozwiązań dla zaobserwowanych trudności. Dla przedstawicieli tej grupy głównym źródłem informacji jest internet - korzystają przede wszystkim z oficjalnej strony urzędu krosno.pl, strony BIP, stron spółek i instytucji miejskich; profilu na FB zarówno miasta jak i instytucji miejskich (najczęściej powtarzające się w wypowiedziach fanpage: to profile Biura Wystaw Artystycznych - BWA oraz Muzeum Rzemiosła). NGO często same wychodzą z inicjatywą kontaktu z urzędem poprzez zapytania mailowe, w tym - korzystając z prawa dostępu do informacji publicznej, a także poprzez kontakty telefoniczne, rzadziej osobiste. Zwracają uwagę także na plakaty i ogłoszenia w przestrzeni publicznej, w tym – zlokalizowane na przystankach komunikacji publicznej.

Zdaniem jednego przedstawiciela z NGO biorącego udział w badaniu *“wszystkie kanały informacyjne są wykorzystywane”*, ale *“pewne tematy są priorytetowe, a inne mają niższy priorytet, więc informacja jest tylko przedstawiona w podstawowych miejscach - na tablicy ogłoszeń, na BIPie”*.

Jeżeli chodzi o stronę internetową urzędu, przedstawiciele NGO mają na jej temat zróżnicowane zdanie. Podkreślają, że strona www miasta jest ładna wizualnie, niemniej nie jest intuicyjna i trudno się po niej poruszać, aby odnaleźć konkretne informacje.

“Najczęściej korzystałam z wyszukiwarki na stronie, bo umożliwiała najszybsze znalezienie artykułu czy czegoś co chciałam znaleźć”.

Jednak zdaniem autorki powyższego cytatu odpowiedzią na ten problem nie jest zmiana istniejącej strony, bo ona *“nie jest zła”*, tylko lepsze promowanie i upowszechnianie treści ukrytych w poszczególnych zakładkach poprzez wykorzystanie potencjału mediów społecznościowych - zarówno oficjalnego profilu na FB miasta, jak i profili miejskich instytucji kultury, takich jak wspomniane BWA czy Muzeum Rzemiosła.

“Gdybym nie śledziła profili instytucji miejskich takich jak BWA, Muzeum Rzemiosła, czy sam profil Krosno – Miasto Szkła” to nie wiedziałabym 90% tego co wiem o działaniach miasta”.

Z kolei przedstawiciel innego NGO stwierdził, że dobrze by było, gdyby **organizacje miały własną stronę internetową** - o wiele łatwiej byłoby wówczas znajdować informacje interesujące sektor społeczny. Innym pomysłem na usprawnienie komunikacji na linii miasto-NGO jest regularne aktualizowanie istniejących baz mailowych organizacji i przesyłanie informacji przydatnych dla NGO w formie newsletterów/list mailingowych.

Jeżeli chodzi o oficjalny profil FB miasta, zdaniem uczestników badania, jest on **aktualizowany zbyt rzadko**. Według przedstawicieli NGO profil miejski na FB powinien dostarczać nie tylko informacje o wydarzeniach bieżących, istotnych z perspektywy mieszkańców (więcej o tym, jakie to są tematy w części raportu poświęconej tematowi komunikacji), które się odbyły lub odbędą, ale przy okazji pełnić funkcje animacyjne, zachęcając mieszkańców do udziału w działaniach partycypacyjnych organizowanych przez miasto. Informacja ta powinna być w przemyślany i zaplanowany sposób

upowszechniana przy pomocy miejskich profili FB, po wcześniejszej analizie odnośnie tego, profile których jednostek miejskich są adekwatne, aby tę informację przekazać.

Pojawiły się też postulaty, aby **przeszkolić osoby odpowiedzialne za prowadzenie profili FB miejskich instytucji** w zakresie współpracy przy upowszechnianiu informacji w tematach miejskich, uzyskując dzięki temu efekt synergii.

“Warto przeszkolić w ogóle kogoś w tych jednostkach i zastanowić się po prostu jak na przykład w skali gminy to zrobić, żeby te jednostki współpracowały ze sobą przy dystrybucji takich najważniejszych informacji czy komunikatów do mieszkańców z wykorzystaniem własnej indywidualnej wiedzy o tym, jak funkcjonuje ich konkretny profil fejsbukowy”.

Jednym z częściej pojawiających się postulatów dotyczących podniesienia jakości komunikacji (postulaty te padały zarówno ze strony przedstawicieli zarówno NGO jak i innych grup uczestniczących w badaniu) było **częstsze korzystanie z różnych form spotkań bezpośrednich z mieszkańcami, zarówno w celach informacyjnych, jak i w celu podjęcia dyskusji na określone tematy**. Aby jednak efektywnie prowadzić takie spotkania, potrzebne jest przeszkolenie reprezentantów urzędu w zakresie umiejętności komunikacyjnych.

“Brakuje wykwalifikowanych pracowników gminy, radnych, którzy posiadają odpowiednią wiedzę, narzędzia i kompetencje do prowadzenia rozmów z mieszkańcami”.

Wg przedstawicieli NGO, **niewykorzystanym potencjałem w odniesieniu do komunikowania się z mieszkańcami są Rady Dzielnic i Osiedli, a także grupy aktywnych mieszkańców działające w formie Klubów Mieszkańców lub jako grupy nieformalne**, których coraz więcej pojawia się w dzielnicach i na osiedlach. We współpracy z nimi miasto mogłoby organizować spotkania i dyskusje z lokalnymi społecznościami w różnych tematach – dotyczących np. planowanych inwestycji czy projektów budżetu obywatelskiego.

“Po pandemii jest bardzo mocno widoczna chęć sprawstwa wśród mieszkańców, którzy chcą robić coś wspólnie w tych swoich przestrzeniach właśnie dzielnicowych czy osiedlowych, robić również w kontekście komunikacji. Jest to przyczynek do tego, żeby za ich pośrednictwem komunikować o wielu rzeczach”.

“Tak naprawdę z mieszkańcami dobrze by było komunikować się poprzez Rady Dzielnic Osiedli, przy czym nie w każdej Dzielnicy czy Osiedlu ta Rada faktycznie działa na tyle, żeby ta komunikacja gdziekolwiek dalej “wychodziła”. Na przykład wiem, że wielu mieszkańców ma poczucie, że ta Rada jest, bo jest dysponuje jakimś tam budżetem, jakiś tam chodnik czy latarnie robiła, ale właściwie na tym się rola kończy i nie traktują tych Rad Dzielnic i Osiedli jako takiego swoistego medium przekazu informacji”.

Jednym z kroków przybliżających urząd do poprawy jakości komunikacji mogłoby być **zidentyfikowanie wszystkich grup aktywnych mieszkańców działających lokalnie w dzielnicach** i nawiązanie z nimi współpracy przy upowszechnianiu informacji i organizowaniu spotkań z mieszkańcami.

Jako “konieczne” przedstawiciele III sektora wskazali **powołanie w urzędzie specjalnej komórki odpowiedzialnej za tematy związane z komunikacją i współpracą z mieszkańcami**.

Przedstawicielka jednego z NGO wspomniała również o barierach komunikacyjnych po stronie samych mieszkańców, którzy narzekają na brak informacji o tym co dzieje się w mieście, ale mało wysiłku wkładają w ich pozyskanie.

“Ludzie cały czas narzekają, że nie mają informacji o pewnych rzeczach, ale sami nie robią kompletnie nic, żeby te informacje pozyskać, tylko narzekają, że po prostu tych informacji nie ma.”

Język

Przedstawiciele NGO zwracają uwagę, że "zwykły" mieszkaniec (w rozumieniu: niezaangażowany w tematy miejskie zawodowo lub z pasji) może nie zrozumieć treści, które są mu przedstawiane - są zbyt długie i napisane trudnym językiem. *"Potrzebna jest skrócona informacja, żeby przeciętny mieszkaniec Krosna mógł dobrze zrozumieć co czyta"*.

Inny przedstawiciel: *"Miasto komunikuje się w przejrzysty sposób, ale dla innych osób nie związanych z samorządem czy NGO, sposób komunikacji może nie być zrozumiały. Pewne pojęcia związane z samorządem, województwem, wojewodą dla osób ze środowiska są jasne i oczywiste, natomiast część mieszkańców nie zna takich pojęć"*.

Pojawia się też postulat kampanii tematycznych w przestrzeni miasta: *"Powinna być spójna kampania informacyjna wprowadzająca do danych projektów, fajne grafiki, plakaty, krótkie hasła informacyjne na tablicach ogłoszeń, bilbordach wraz ze skróconymi opisami czym są działania podejmowane przez miasto, żeby ludzie mieli możliwość dowiedzieć się „co to jest ten budżet obywatelski czy rewitalizacja, żeby zaciekawić ich tematem, a później zmotywować ich, żeby chcieli wziąć udział w konsultacjach. Wtedy uda się podwyższyć próg mieszkańców, którzy biorą udział w konsultacjach z 5% do 20%"*.

Przedstawiciele NGO zwracają też uwagę na **niski poziom świadomości mieszkańców w odniesieniu do tego czym są organizacje pozarządowe, czym jest samorząd i jaka jest jego struktura**: *"Miasto powinno organizować cykliczne akcji edukacyjne związane z podnoszeniem świadomości mieszkańców nt. tego jak działa miasto, samorząd, organizacje pozarządowe"*

Tematyka

Tematy, o jakich przedstawiciele organizacji pozarządowych słyszą najczęściej to:

- wszelkie sukcesy miasta – realizowane projekty, otrzymana nagroda, statuetka, rozpoczęcie lub zakończenie inwestycji, projekty związane z rozwojem miasta
- plany zagospodarowania przestrzennego *"są podane do publicznej wiadomości, ale słabo są wykorzystane wszystkie możliwe narzędzia do konsultowania"*
- Strategia miasta Krosna na lata 2023-2030
- sport, w tym: stypendia dla sportowców, uczniów – wykorzystywane narzędzie informacyjne w postaci notatki przekazywanej do parafii. To narzędzie jest wykorzystywane w sytuacji, gdy Urzędowi zależy na dotarciu do jak największej grupy odbiorców. W innych przypadkach nie jest wykorzystane
- rewitalizacja
- Budżet Obywatelski

"Sportem się bardzo chwalimy i szcycimy i dużo się dzieje, natomiast projekty wymuszają na mieście komunikację, trzeba mówić o tym, co się dzieje, kiedy i gdzie są nabory, w jaki sposób są realizowane pewne działania. I wtedy ta komunikacja jest. Natomiast jeżeli chodzi o tematy związane z takim bieżącym funkcjonowaniem miasta to tematy są albo pomijane, albo tak nie do końca lubiane w przestrzeni komunikacyjnej miasta".

Wg przedstawicieli tej grupy, brakuje informacji w temacie:

- bieżącego funkcjonowania miasta
- wszelkich partycypacyjnych zagadnień, w których mieszkańcy mogliby się wypowiedzieć, wziąć udział – *"przykład remont parkingu, podana jest tylko informacja o rozpoczęciu remontu, nikt nie pyta się mieszkańców w jaki sposób oni widzą rozwiązanie w danym zakresie"*
- zbyt późne informowanie o inwestycjach - *"mieszkańcy dowiadują się o danej inwestycji już na etapie jej realizacji"*

- nie pyta się mieszkańców o zdanie, czego by chcieli, tylko *“ktoś wymyśla jak to ma być zrobione, co powoduje brak sprawczości mieszkańców, którzy nie uczestniczą w proponowanych konsultacjach, mają poczucie, że nikt nie wysłucha ich głosu”*

Zdaniem NGO **“w komunikacji konieczna jest zmiana nastawienia Urzędu do głosu mieszkańców w którym mieszkaniec byłby traktowany jako partner do rozmowy; a dialog traktowany jako narzędzie, które wspomaga i wzbogaca, a nie przeszkadza i spowalnia”**. *“Władze muszą chcieć się komunikować z mieszkańcami i słuchać co mają do powiedzenia”, “Konieczne zatrudnienie osób, które będą się zajmować tylko komunikacją, partycypacją i współpracą z ludźmi”. “Potrzebne jest abyśmy się słuchali nawzajem”*.

Dosyć dobrze ogólną ocenę jakości komunikacji oddaje wypowiedź jednej z przedstawicielek III sektora: *“ona [komunikacja] generalnie jest, i jest w porządku. Tylko że jest niewystarczająca przy takiej skali działań, jakie ma Krosno i przy tym wszystkim, co tak naprawdę dzieje się w Krośnie”*.

Ogólna ocena komunikacji: **4,6/10**

Przedsiębiorcy

Źródła informacji i narzędzia komunikacji

Przedstawiciele grupy przedsiębiorców biorący udział w badaniu wskazali, że kanałami informacyjnymi z jakich najczęściej korzystają są: strona www miasta, strona www.investinkrosno.pl, profil Krosna na FB, miejskie tablice ogłoszeń, osobisty kontakt mailowy i telefoniczny z urzędnikami, lokalne portale informacyjne (w tym: krosno24.pl). Brakuje im Twittera.

Wskazując powyższe źródła informacji wskazywali również ich mankamenty, które należałoby wyeliminować/ograniczyć:

“Tablica przy urzędzie i ogłoszenia na tablicach w mieście są nieczytelne. Graficznie nieczytelne i nieaktualne - powinny być regularnie sprawdzane pod kątem aktualnych informacji.”

“Najlepszym kanałem komunikacji jest komunikacja mailowa – ale często brak informacji zwrotnej na pytania zadawane tą drogą.”

“Brak stopki z pełnymi informacjami kontaktowymi pod nazwiskiem w mailach. Wszyscy urzędnicy powinni mieć mail ze stopką, w której jest służbowy nr telefonu.”

“Za mało bieżących informacji dla przedsiębiorców na facebooku”

“Za mało bieżących treści na stronie www.investinkrosno.pl, rzadko się tam coś dodaje/zmienia. Powinno być więcej informacji dotyczących np. przetargów, sprzedaży działek”

Jeżeli chodzi o dostępność informacji na stronie www, wskazywano, że trudno jest znaleźć konkretne wiadomości, np. dotyczące zakupu działek i bez wsparcia pracownika Wydziału Rozwoju nie udawałoby się do nich dotrzeć. Część przedsiębiorców korzysta z BIP, ale sprawia im to trudność, bo jest *“chaotyczny”*, a wyszukiwarka działa kiepsko i ostatecznie *“i tak trzeba dzwonić do urzędnika, żeby przesała odpowiednie dokumenty czy podała informacje/instrukcje”*.

Wielu uczestników badania podkreślało nieczytelność dokumentów zamieszczanych na BIP – problem wynika m.in. z faktu że są w nim zamieszczane obszerne dokumenty w formie zeskanowanego pdf bez możliwości wyszukiwania tekstu.

“Plan miejscowy zamieszczany powinien być czytelny w aktywnym pdf (aby można było znaleźć potrzebną frazę).”

“Na BIP powinny być zamieszczane dokumenty w formie aktywny pdf lub dokument word (przed wszystkim dotyczy to wniosków i załączników do wniosków), nie zeskanowane pdf w formie zdjęcia!”

Ponadto wskazywano, że informacje dostępne w BIP zamieszczane są wybiórczo i brakuje ustalonej chronologii ich publikacji. Trudność sprawia też wyszukiwanie działek miejskich przeznaczonych do sprzedaży:

“Nie mam czasu żeby przeszukiwać strony urzędu a następnie wyszukiwać dane działek po numerze publikowanych na mapie. Przydałaby się mapa z pinezkami oznaczającymi konkretne lokalizacje sprzedawanych w najbliższym czasie działek, aktualizowana regularnie”.

Postulowano, aby w przypadku konieczności wypełniania wniosków, Urząd **publikował wzór uzupełnionego wniosku**.

Uczestnicy badania **zadeklarowali chęć udziału w odrębnym spotkaniu poświęconym analizie funkcjonalności strony www, tak, aby była bardziej przyjazna dla odbiorców**.

W temacie narzędzi komunikacyjnych, pojawiły się także postulaty, aby **przygotować bazę mailową** do wszystkich przedsiębiorców, poprzez którą urząd mógłby rozsyłać istotne informacje, np. dotyczące zmian w prawie lub ogłoszenia o sprzedaży działek gminnych, a także **stworzyć stanowisko opiekuna biznesowego** - nie tylko dla tych przedsiębiorców, którzy działają w strefie inwestycyjnej lub są zainteresowani działki w strefie inwestycyjnej, ale dla wszystkich.

“Przedsiębiorcy spoza strefy czują się niezaopiekowani. Dlaczego Wydział Rozwoju Miasta i obsługi inwestorów nie zajmuje się wszystkimi przedsiębiorcami tylko przedsiębiorcami ze strefy?”

W sytuacji, kiedy urzędnik potrzebuje uzupełnić jakieś informacje od przedsiębiorcy - postulat o komunikację drogą telefoniczną/mailową zamiast urzędowych, oficjalnych pism.

Język

Dla przedstawicieli biznesu, język urzędowy jest niezrozumiały, a szczególnie *“język pism administracyjnych jest niezrozumiały”*. Postulują o jego uproszczenie.

Tematyka

Wg tej grupy badanych informacja, z którą najczęściej się spotykają dotyczy:

- wydarzeń kulturalnych
- wydarzeń sportowych
- spraw społecznych
- realizacji projektów unijnych

W ramach wywiadu grupowego pojawiło się również wiele uwag uczestników dotyczących:

- składu reprezentacji Krosna podczas targów
- standardów procedur stosowanych przez urzędników (w tym ich transparentności, elastyczności i terminów wydawania decyzji administracyjnych)
- kryteriów naboru w konkursach na urzędników
- konsekwencji błędów podejmowanych przez pracowników urzędu

Z racji tego, iż wyżej wymienione wątki nie są przedmiotem diagnozy, nie zostały rozwinięte w sposób szerszy w niniejszym raporcie. Szczegółowa notatka z podsumowaniem opinii zebranych podczas wywiadu grupowego z przedsiębiorcami została przekazana do właściwego wydziału Urzędu Miasta Krosna.

Seniorzy

Źródła informacji i narzędzia komunikacji

Przedstawiciele grupy osób 60+ uczestniczący w badaniu, poszukując informacji dotyczących spraw miejskich, chętnie korzystają z narzędzi on-line, najczęściej są to: portale informacyjne krosno.pl (która ich zdaniem jest *“trudna w obsłudze i nieprzyjazna”*), krosno24, terazkrosno.pl, krosno112.pl (te trzy ostatnie ich zdaniem zawierają więcej treści interesujących dla seniorów niż miejski portal), sprawdzają ogłoszenia na stronie BIP UM, obserwują profil Krosna na FB. Oprócz tego śledzą informacje na słupach ogłoszeniowych zlokalizowanych w mieście, tablice informacyjne przy budynkach Dzielnicowych Domów Ludowych. Często korzystają z bezpośredniego kontaktu telefonicznego, a także z wiadomości przekazywanych tzw. *“pocztą pantoflową”*. Niemniej – w ich ocenie większość seniorów nie korzysta tak sprawnie z narzędzi on-line jak oni - *“informacje na bapie i w mediach społecznościowych nie docierają do wszystkich ludzi w wieku senioralnym”*, dlatego potrzebne jest, aby informacja do tej grupy docierała również w formie papierowej, np. częściej aktualizowanych informacji zamieszczanych na tablicach przy zarządach Rad Dzielnic, czy gazetki lokalnej dedykowanej seniorom.

Seniorom **brakuje bezpośrednich kontaktów z Prezydentami Miasta**, naczelnikami, pracownikami UMK, podkreślają **słaby obieg informacji pomiędzy Urzędem, a jednostkami pomocniczymi**. Najłatwiej z ich perspektywy jest zdobyć potrzebną informację dzwoniąc do urzędu do konkretnego urzędnika.

Postulują: szkolenia dla przewodniczących Rad Dzielnic z korzystania strony internetowej krosno.pl, zwiększenie częstotliwości aktualizacji na www.krosno.pl (informacje pojawiają się z opóźnieniem), poprawę obiegu informacji pomiędzy jednostkami kultury, a także przekazywanie plakatów promocyjnych z instytucji kultury (Muzeum Rzemiosła, Etnocentrum, RCKP, ArtKino) w większej ilości, utworzenie portalu do zbierania pomysłów obywatelskich mieszkańców,

Język

Język komunikacji urzędowej nie jest dla nich zrozumiały, należy *“wypracować język komunikacji, tak, aby był przygotowany dla wszystkich i młodych i seniorów”*. Konieczna jest zmiana języka urzędniczego na prostszy, należy organizować więcej spotkań z Radami Dzielnic, aby to RD mogły potem przekazywać informacje mieszkańcom.

Tematyka

Osoby 60+ wskazały poniższe wątki tematyczne, jako te, o których informacja dociera do nich z Urzędu:

- Strategia Miasta Krosna na lata 2023-2030 (w tym temacie wskazano, że była zbyt słabo nagłośniona)
- Studium Uwarunkowań i Zagospodarowania Przestrzennego
- Budżet Obywatelski
- Projekt norweski

Brakuje im natomiast informacji dotyczących:

- bieżących wydarzeń, które odbywają się w Krośnie
- w sprawie budżetu obywatelskiego - brak komunikacji zwrotnej ze strony Urzędu
- brak możliwości zgłoszenia uwag, pomysłów, kiedyś funkcjonował portal do pomysłów obywatelskich, ale w tej chwili już nie funkcjonuje
- portal naprawmy to - obywatele nie wiedzą, że funkcjonuje i w jaki sposób mogą zgłosić usterki
- seniorzy nie wiedzą, gdzie szukać interesujących ich informacji

- zbyt mało promocji sukcesów mieszkańców Krosna
- za mało informacji o inwestycjach Krosna

Wśród tej grupy wiekowej, panuje przeświadczenie, że *“epidemia i wojna na Ukrainie zamknęła budynki UMK dla seniorów”* i do tej pory nie są one w pełni otwarte dla mieszkańców.

Ogólna ocena komunikacji: **2/10**

Osoby doświadczające niepełnosprawności

Źródła informacji i narzędzia komunikacji

Głównymi kanałami informacyjnymi z jakich korzysta przedstawiciel grupy osób doświadczających niepełnosprawności jest strona internetowa miasta oraz lokalne portale informacyjne. W jego ocenie na stronie krosno.pl znajduje się bardzo dużo informacji, poczynając od możliwości uzyskania dofinansowania, po wiadomości o bieżących wydarzeniach w mieście. Wg jego oceny, żadnego kanału informacyjnego nie brakuje, co najwyżej miasto powinno **bardziej zachęcać do odwiedzania strony internetowej Krosna**. W związku z tym, że jest osobą poruszającą się na wózku oraz pracującą z domu, to m.in. dzięki informacji na stronie internetowej miasta skorzystał z możliwości założenia fotowoltaiki w swoim domu kilka lat temu.

Osoba badana najczęściej komunikuje się z Urzędem w sposób telefoniczny. W przypadku konieczności złożenia jakiegoś pisma korzysta z pomocy znajomych, np. w celu dostarczenia go do urzędu. Dodatkowo czasem również składa pisma internetowo korzystając z możliwości jaką daje podpis elektroniczny.

Osoba badana, **bardzo pozytywnie wypowiadała się na temat otwartości i życzliwości urzędników, jeżeli chodzi o podejście i załatwienie dotyczących jej spraw**. Jako przykład podała sytuację, w której *“przy konieczności wyrobienia nowego dowodu osobistego panie z Urzędu przyjechały do domu, aby załatwić niezbędne formalności”*.

Język

W ocenie osoby badanej informacje przekazywane są w sposób zrozumiały, a zakres informacji jest dla niej wystarczający.

Tematyka

Zbyt mało informacji na temat spraw bezpośrednio dotyczących otoczenia.

Ocena ogólna:

Jeżeli chodzi o ogólną ocenę osoby badanej jako osoby niepełnosprawnej dotyczącej jego oceny komunikacji z Urzędem to ocenia ją bardzo dobrze (9/10). Biorąc jednak pod uwagę fakt, że zdarzają się sytuacje, gdy miasto w niewystarczający sposób lub czasem wcale nie komunikuje się z mieszkańcami w sprawach ważnych dla nich to ogólną ocenę jako można wystawić to **6/10**.

Rady Dzielnic i Osiedli

Źródła informacji i narzędzia komunikacji

Przedstawiciele Rad Dzielnic i Osiedli biorący udział w badaniu korzystają z różnych form komunikacji z Urzędem, przede wszystkim z bezpośrednich spotkań z pracownikami Urzędu, rozmów telefonicznych, kontaktów drogą mailową oraz składania oficjalnych pism na Biuro Obsługi. Dodatkowo podkreślano, że niejednokrotnie łatwiej jest im komunikować się z Urzędem w związku z tym, że pełnią funkcję Przewodniczących lub działają w Radach Dzielnic/Osiedli od kilku/kilkunastu lat, przez co pracownicy urzędnicy znają już ich oraz zgłaszane przez nich problemy.

Jako trudności związane z komunikacją wskazywali m.in. na utrudnienia związane z dystrybucją informacji wychodzących z Urzędu w postaci np. **braku odpowiedniej ilości przekazywanych materiałów** (przykład: przekazywanie jednej kopii plakatu z prośbą o rozdysponowanie go na terenie Dzielnic/Osiedla m.in. na tablicach ogłoszeniowych). Sygnalizowali przy tym, iż mieszkańcy w niewielkim stopniu interesują się informacjami zawieszonymi na tablicach ogłoszeń. Kolejnym problemem na jaki zwracano uwagę, jest brak przekazywania przez Urząd niektórych materiałów (Uchwał, Zarządzeń), które Dzielnic/Osiedli bezpośrednio dotyczą, a także brak informacji dotyczących niektórych inwestycji planowanych do realizacji na terenie Dzielnic/ Osiedla. Wskazywano również na **brak efektywnej komunikacji pomiędzy poszczególnymi wydziałami Urzędu**, która powoduje konieczność „chodzenia od Wydziału do Wydziału” w celu załatwienia różnych spraw. Jako trudność wskazano **brak zebrań sprawozdawczych z działalności Rad oraz Zarządów Dzielnic/Osiedli, które stanowiły możliwość spotkania się Prezydentem, Jego Zastępcami oraz Naczelnikami wydziałów merytorycznych.**

Osoby uczestniczące w badaniu podawały też przykłady braku informacji ze strony urzędników dotyczących zastosowania niewłaściwego druku lub pisma. *“Urzędnik nie przekazał informacji, że wniosek był złożony na niewłaściwym druku, a co za tym idzie nie zaoferował swojej pomocy w złożeniu poprawnego wniosku, tylko rozpatrzył sprawę negatywnie.”* Wskazywano na *“niechęć ze strony niektórych urzędników podczas podejmowania kontaktu w kwestiach dotyczących Dzielnic/ Osiedla lub Miasta”*.

Pojawił się postulat potrzeby *“przekazywania zakresu obowiązków pod nieobecność pracowników zajmujących się daną sprawą w sytuacjach, gdy temat wymaga szybkiego załatwienia”* oraz *“większej skuteczności przy sprawach oraz zgłoszeniach wymagających szybkiej interwencji ze strony Urzędu”*. Wskazywano, iż *“Załatwienie sprawy wymaga niejednokrotnie podjęcia kilkukrotnej interwencji ze strony przedstawicieli Dzielnic/Osiedla, nawet w sprawach prostych”*.

Język

Według badanych, informacje przekazywane przez Urząd powinny być *“przekazywane w sposób jasny i zrozumiały dla każdego Mieszkańca”* (w chwili obecnej niekoniecznie zawsze są zrozumiałe).

Tematyka

Uczestnicy badania wskazali na brak informacji dotyczącej części inwestycji realizowanych oraz planowanych do realizacji na terenie Dzielnic/ Osiedla.

Podsumowując wyżej wymienione uwagi osoby badane zaznaczyły, że opisane sytuacje negatywne wydarzają się sporadycznie, jednak wpływają one na ocenę pracy całego Urzędu przez Członków Rad Dzielnic/Osiedli oraz pozostałych Mieszkańców Krosna, których te sprawy niejednokrotnie bezpośrednio dotyczą. Podkreślenia jednak wymaga fakt, że większość zgłaszanych przez nich uwag

oraz spraw dotyczących miejsca, w którym na co dzień mieszkają, spotyka się z przychylnością oraz chęcią pomocy ze strony Urzędu.

Ogólna ocena: 6/10

Rodzice dzieci i młodzieży szkół podstawowych

Źródła informacji i narzędzia komunikacji

Przedstawiciele tej grupy badanych informacje o mieście czerpią głównie ze strony krosno.pl i lokalnych portali informacyjnych, z mediów społecznościowych (profil na FB), a także plakatów i ogłoszeń w przestrzeni miasta. Ich zdaniem brakuje *“kanałów komunikacji, które docierałyby do ludzi starszych, mniej biegłych w obsłudze internetu”*, np. w postaci informacji w lokalnej prasie, telewizji, bądź radiu, poprzez *“wiadomości sms, takie jak alerty pogodowe”*. Wskazywano na potrzebę organizowania **częstszych spotkań bezpośrednich przedstawicieli Urzędu z mieszkańcami**. Postulowano aktualizację profilu Miasta na FB bardziej regularnymi *“krótkimi informacjami”* oraz stworzenie aplikacji na telefon, która ułatwiłaby obustronną komunikację w różnych sprawach - *“Powinna powstać aplikacja która będzie docierać bezpośrednio do mieszkańców, w której będą na bieżąco aktualizowane dotyczące całej okolicy”*. Wskazywano na potrzebę dotarcia do większej liczby odbiorców poprzez *“bardziej intensywne nagłaśnianie spraw w miejscach dużych skupisk ludzi – np. szkoła, tablice ogłoszeń..”*. Ponadto *“urząd powinien komunikować się z odbiorcami dostosowując kanały komunikacji do poszczególnych grup odbiorców”*.

Pojawiały się też pojedyncze głosy, że istniejące kanały/narzędzia komunikacji są wystarczające i skuteczne.

Język

Znacząca większość (7/10 osób) uczestników badania w tej grupie badania, oceniła, że język w jakim komunikują się przedstawiciele Urzędu jest jasny i zrozumiały. Zdaniem 3 z 10 osób język ten jest *“Niejednokrotnie niezrozumiały”*, *“Język komunikacji nie jest jasny i przejrzysty”*, *“Bywa, że jest bardzo zawiły”*.

Tematyka

Tematy, z jakimi uczestnicy badanej grupy spotykali się najczęściej w informacjach przekazywanych przez Urząd:

- podatki za użytkowanie wieczyste i inne opłaty (w tym: podwyżki cen za wywóz śmieci, bilety komunikacji miejskiej, dystrybucję wody)
- zmiany planów zagospodarowania przestrzennego (*“zmiany zabudowy”*, *“zagospodarowanie terenu”*)
- konsultacje dotyczące inwestycji
- zieleń miejska
- wydarzenia kulturalne w mieście
- wydarzenia sportowe
- oferta i nabór do szkół ponadpodstawowych
- informacje na temat terminu i planu sesji Rady Miasta Krosna
- informacje na temat pracy poszczególnych wydziałów urzędu

Jeżeli chodzi o tematy, w których Urząd zdaniem tej grupy komunikuje się niewystarczająco, są to:

- budżet obywatelski (liczne wskazania)
- spotkania dla kobiet
- budżet Miasta
- kierunki rozwoju Miasta
- informacje dotyczące sprzedaży/ wynajmu nieruchomości i działek miejskich
- rejestracja do wydziału wydającego dowody osobiste
- zdrowie publiczne
- pomoc dla osób niepełnosprawnych

Uczestnicy badania wskazali również swoje oczekiwania odnośnie zasięgu informacji przekazywanej przez Urząd *“Informacje powinny docierać do większej liczby odbiorców”* oraz zintensyfikowania komunikacji drogą SM *“większy nacisk na informacje przekazywane kanałami social mediów”*.

Grupa badanych reprezentujących rodziców dzieci i młodzieży ze szkół podstawowych, była zróżnicowana w kwestii całościowej oceny komunikacji Urzędu. Pojawiły się zarówno głosy iż *“Komunikacja z mieszkańcami jest ograniczona i sprowadza się głównie do informacji dotyczącej opłat za użytkowanie gruntu, bądź nieruchomości”*, ale też *“jeśli ktoś na bieżąco śledzi BIP to wie co się dzieje w UM”*

Ogólna ocena: 4,6/10

Ocena jakości komunikacji

Ocena jakości komunikacji wśród uczestników wywiadów różni się znacząco pomiędzy poszczególnymi grupami – w skali 1-10 (gdzie 1 oznacza ocenę najniższą a 10 najwyższą), rozpiętość wyników wynosi od 2 (seniorzy) po 9,8 (przedsiębiorcy). Wynik uśredniony dla wszystkich uczestniczących w wywiadach grup to: **4,7**.

Ocena uczestników ankiety: **4,98**

Ocena uczestników sondażu: **3,4**

Ocena uśredniona: 4,32

KOMUNIKACJA - WNIOSKI

Duża rozpiętość ocen komunikacji na linii Urząd-mieszkańcy pomiędzy poszczególnymi grupami uczestniczącymi w badaniu, może wskazywać na to, jak istotne jest prowadzenie działań komunikacyjnych narzędziami i kanałami adekwatnymi do zidentyfikowanych uprzednio potrzeb określonych grup odbiorców. Może też prowadzić do konkluzji, że w strukturach Urzędu komunikowanie się z odbiorcami (mieszkańcami) wygląda nieco inaczej, w zależności od poszczególnych komórek, oraz/lub że **potrzeby komunikacyjne różnych grup zaspokajane są w różnym stopniu**.

Większość badanych wskazywała, że wśród form stosowanej komunikacji brakuje **regularnych kontaktów osobistych i spotkań urzędników z mieszkańcami**, poświęconych tematom ważnym dla

lokalnej społeczności - z czym wiąże się potrzeba **wzmocnienia kompetencji komunikacyjnych** u osób, które z ramienia Urzędu takie spotkania będą prowadzić. W rozmowach z uczestnikami pojawia się często wątek **zorganizowania komórki w Urzędzie Miasta**, która będzie zajmować się **komunikacją i współpracą** z mieszkańcami.

Wskazywano na **brak wystarczająco sprawnego przepływu informacji pomiędzy Urzędem i Dzielnicami**, pomiędzy poszczególnymi Wydziałami Urzędu, pomiędzy jednostkami kultury oraz na potrzebę dotarcia do większej liczby odbiorców z informacjami, co byłoby łatwiejsze dzięki usprawnieniu komunikacji "wewnętrznej".

Niewykorzystanym potencjałem w odniesieniu do komunikowania się Urzędu z mieszkańcami są **Rady Dzielnic i Osiedli**, a także **grupy aktywnych mieszkańców** działające w formie Klubów Mieszkańców lub jako grupy nieformalne – wskazywano na **potrzebę zidentyfikowania wszystkich grup aktywnych mieszkańców działających lokalnie w dzielnicach** w celu skorzystania z ich potencjału do lepszego komunikowania się ze społecznością lokalną.

Jeżeli chodzi o narzędzia komunikacji on-line, wiele grup mówiło o potrzebie **częstszej aktualizacji** zarówno profilu FB Krosna, jak i strony internetowej www.krosno.pl. Wskazywano, że strona internetowa, choć zawiera dużo informacji **nie jest intuicyjna**, i przydałoby się upowszechniać treści na niej zawarte wykorzystując m.in. potencjał social mediów. Media społecznościowe są bardzo ważnym kanałem komunikacyjnym, szczególnie dla młodszych grup odbiorców, warto zadbać o **zwiększenie zasięgów tego kanału**. Język komunikacji powinien być **prostszy**, zarówno jeżeli chodzi o informacje przekazywane drogą on-line, jak i drogą oficjalnych pism, które w ocenie wielu grup odbiorców nie są wystarczająco zrozumiałe. Zbyt mało uwagi w przekazie medialnym poświęca się **bieżącemu funkcjonowaniu miasta**, zagadnieniom partycypacyjnym (szczególnie Budżetowi Obywatelskiemu i Inicjatywie Lokalnej), zbyt **rzadko mieszkańców pyta się o zdanie**.

Część II. Dialog i współpraca

Ocena poszczególnych aspektów współpracy i dialogu pomiędzy Urzędem Miasta Krosna a mieszkańcami, była znacząco mniej zróżnicowana w poszczególnych grupach uczestniczących w badaniu, niż w przypadku oceny tematyki związanej z komunikacją - wielokrotnie powtarzały się te same wątki w każdej z grup. Zgromadzony w badaniach materiał poświęcony tematowi **"Dialog i współpraca"** został zgrupowany w podziale na obszary tematyczne, obejmujące odpowiedzi każdej z grup biorących udział w wywiadach, jak i osób, które wypełniły ankietę oraz wzięły udział w sondażu podczas Forum Inicjatyw Lokalnych.

Źródła informacji o procesach partycypacyjnych

Głównymi źródłami informacji dla uczestników badania nt. procesów partycypacyjnych są:

- strona Miasta www.krosno.pl
- profil FB Krosna
- BIP
- liderzy lokalni i społecznicy
- kontakt telefoniczny z UM
- kontakt mailowy w UM
- osobiste wizyty w siedzibie UM
- znajomi

- plakaty w przestrzeni miejskiej
- tablice ogłoszeniowe
- profil na FB jednej z lokalnych aktywistek
- Internet (ogólnie)
- nie pozyskują takich informacji (grupa: młodzież, studenci)

Wśród uczestników wywiadów, prawie nikt grup poza przedstawicielami NGO oraz 1 osobą z grupy 60+ nie znał strony www.miestokrosno.wdialogu.pl. Wg głosu przedstawiciela organizacji pozarządowej, strona ta *“nie jest aktualizowana tak często jak powinna być np. nie było na niej aktualności dotyczącej Budżetu Obywatelskiego, wyniki były później niż na głównej stronie www.krosno.pl, a powinny pojawić się jednocześnie na obu stronach”*. Przedstawicielowi innej organizacji strona ta *“kojarzy się z Budżetem Obywatelskim”*. Reprezentant seniorów *“kojarzy konsultacje poprzez tą platformę - park kieszonkowy przy ul. Lwowskiej”*.

Wśród uczestników ankiety internetowej znajomość strony jest nieco lepsza, 22% ankietowanych (10 osób na 45) zadeklarowało że ją zna, wystawiając jej ocenę **5,8/10**.

Sposoby angażowania mieszkańców - narzędzia partycypacyjne

Jeżeli chodzi o znajomość narzędzi partycypacyjnych z badań wynika, iż mieszkańcy Krosna **mają wiedzę o istnieniu takich narzędzi, nieco słabiej wygląda sytuacja z ich wykorzystywaniem**. Bezapelacyjnie najwięcej osób biorących udział w wywiadach wskazało **Budżet Obywatelski**, jako proces który znają i w którym jednocześnie uczestniczyli, czy to jako wnioskodawcy, czy głosujący. Mniej popularne ale również znane, są **konsultacje społeczne**, aczkolwiek bierze w nich udział mniej osób niż je zna (powody braku uczestnictwa w procesach partycypacyjnych zostaną przedstawione w kolejnych częściach raportu), w dalszej kolejności jeżeli chodzi o znajomość pojawiały się:

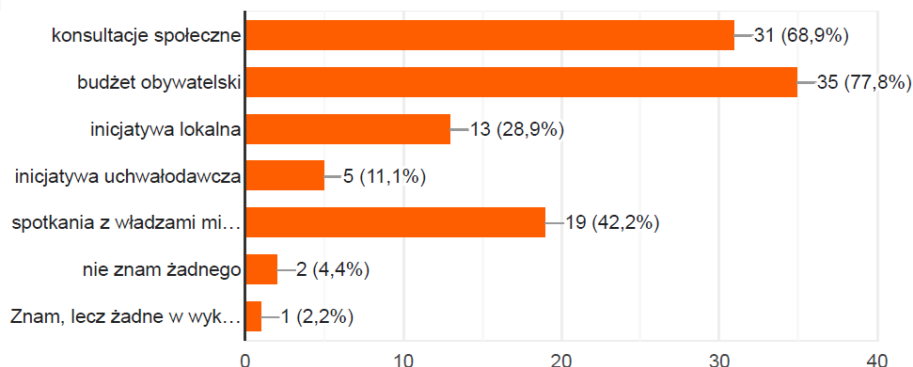
- Inicjatywa lokalna (zbyt słabo promowana przez Urząd zdaniem badanych)
- Spotkania z władzami miasta
- Inicjatywa uchwałodawcza
- Petycja

Z pojedynczych odpowiedzi wynikało, że osoby badane nie znają wcale takich narzędzi.

Bardzo podobnie prezentują się wyniki ankiety wskazujące wyższy odsetek osób znających narzędzia niż stosujących je w praktyce:

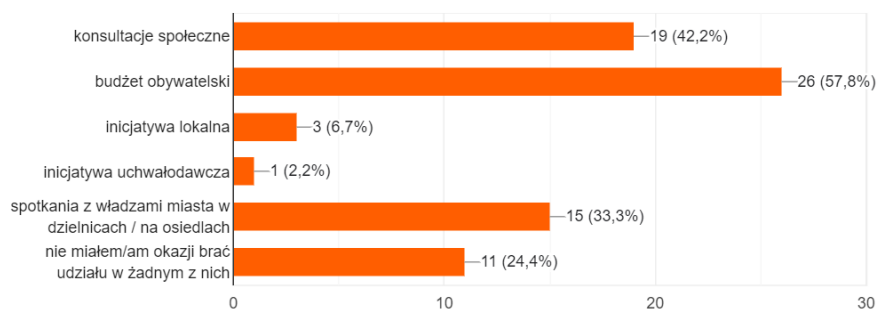
Które z poniższych sposobów angażowania mieszkańców w sprawy miasta są Ci znane? (możliwość wielokrotnego wyboru)

45 odpowiedzi



Czy miałeś/aś okazję osobiście korzystać z któregoś z poniższych sposobów angażowania mieszkańców? Jeśli tak, wskaż z jakich (możliwość wielokrotnego wyboru).

45 odpowiedzi



Na pytanie o konkretne procesy partycypacyjne w których brali udział, uczestnicy wywiadów i ankiet wskazywali:

- Wnioskowanie/głosowanie w Budżecie Obywatelskim
- Konsultacje Budżetu Obywatelskiego (w formie kawiarenek)
- Konsultacje Strategii Rozwoju Miasta Krosna na lata 2023-2030
- Konsultacje programu "Obudźmy miasto"
- Konsultacje Programu Współpracy z NGO
- Konsultacje Programu Rewitalizacji Miasta Krosna na lata 2016-2023
- Konsultacje Studium i Uwarunkowań Zagospodarowania Przestrzennego
- Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych w mieście Krośnie 2017-2022
- Konsultacje parku kieszonkowego przy ul. Lwowskiej
- Konsultacje w sprawie zmiany granic miasta Krosna
- Konsultacje nowej ulicy po poszerzeniu granic miasta
- Konsultacje oświetlenia na Guzikówce
- Konsultacje w sprawie "Uchylenie bezprawnego poboru opłat parkingowych w soboty"
- Aktywność w sprawie budowy nowego osiedla na Polnej
- Spotkanie z dzielnicowymi w sprawie bezpieczeństwa na osiedlu

- Składanie wniosków formalnych *“na które Urząd musi odpisać”*

Oceniając te procesy, uczestnicy badania wskazywali na trudności, z którymi się spotykali:

- Brak oznakowania projektów zrealizowanych w ramach Budżetu Obywatelskiego - *“można by było opisać działania, które są zorganizowane ze środków z BO (np. na tablicy informacyjnej, wpisać kwotę dofinansowania, pomysłodawcę projektu)”*
- Program współpracy Miasta Krosna z organizacjami pozarządowymi - *“brakuje informacji zwrotnej dotyczącej propozycji współpracy, które zostały złożone przez NGO”*
- konsultacje nowej ulicy po poszerzeniu granicy miasta: *“brak informacji zwrotnej do mieszkańców, którzy brali udział w konsultacjach, zmiany regulaminu w trakcie konsultacji”*
- *“przyjdą 2 osoby na konsultacje, ponieważ konsultacje były za słabo upowszechnione”*
- brak papierowej formy możliwości konsultowania, szczególnie dla seniorów
- *“kiedyś były spotkania w dzielnicach z mieszkańcami, a teraz już nie ma - brak wychodzenia do ludzi i spotkań z mieszkańcami, władze boją się niepochlebnych opinii”*
- *“ankieta, która miała badać jak się nam żyje w Krośnie i co chcielibyśmy zmienić była trudna i nieatrakcyjna (miała ok. 40 pytań), większość pytań albo sugerowała ogólną odpowiedź albo w ogóle nie miała sensu”*

Jako przykłady narzędzi i procesów partycypacyjnych, które uczestnicy ocenili pozytywnie z różnych perspektyw (np. otrzymali odpowiedź, czuli się wysłuchani, ich postulat został uwzględniony, etc.), wymieniono:

- Budżet Obywatelski - *“moi znajomi co roku składają projekty i angażują pozostałe osoby do oddania na nie głosu”, “bardzo pozytywnie oceniam projekty, które przeszły do realizacji w ramach budżetu obywatelskiego “ Budżet Obywatelski - dawał poczucie sprawczości”* [odpowiedź dotycząca pozytywnej oceny Budżetu Obywatelskiego powtarzała się wielokrotnie we wszystkich grupach]
- Konsultacje Programu Rewitalizacji - zostały przedstawione informacje zwrotne i rezultaty
- Konsultacje Projektu Norweskiego - zostały przedstawione ścieżki rozwoju
- Konsultacje dotyczące terenów zielonych: *“zorganizowano konkurs, architekci przygotowali propozycje, koncepcje dla 6 miejsc, wszystkie zostały poddane konsultacjom. Mieszkańcy mieli możliwość złożenia wniosków i wyrażenia opinii. Miasto wzięło pod uwagę głos mieszkańców i zdecydowano o zbudowaniu dużego psiego parku. Teren jest regularnie wykorzystywany przez mieszkańców.”*
- skuteczne zablokowanie budowy garaży i zaadaptowanie spornego terenu do projektu Radosna Polanka – przestrzeń stworzona przez mieszkańców
- Program “Obudźmy miasto” - jedyna inicjatywa, która dotarła do młodzieży
- zablokowanie zamknięcia dla pieszych koło Cmentarza Miejskiego – działanie poprzez petycję mieszkańców
- Renowacja Lokalnego Centrum Aktywności, spotkania kobiet w LCA
- Udział w procesie “Młodzież Street workout”

Możliwość wpływu i partnerstwo w dialogu

Jednymi z bardziej istotnych wymiarów współpracy pomiędzy samorządem i przedstawicielami lokalnej wspólnoty jest możliwość **wplywu mieszkańców na decyzje podejmowane przez lokalne władze** oraz **bycie partnerem w dialogu z samorządem**, którego zdanie jest istotne i brane pod uwagę.

Wśród uczestników badania nie było całkowitej jednomyślności w tych kwestiach, niemniej z większości wypowiedzi wynikał niewielki wpływ na sprawy miejskie oraz traktowanie mieszkańców przez Urząd jako mało istotnego partnera w dialogu.

Poniżej zaprezentowano wybrane cytaty z wypowiedzi przedstawicieli grup biorących udział w badaniach, będące odpowiedziami na pytania:

1. "Czy Twoim zdaniem mieszkańcy mają wpływ na decyzje podejmowane w Mieście?"
2. "Czy w Twojej ocenie mieszkańcy są poważnie traktowani jako partnerzy dialogu przez Urząd?"

- **Młodzież:**

Wpływ

"Mieszkańcy mają wpływ na to co dzieje się w mieście np. mogą się nie zgodzić na budowę chodnika w danym miejscu w mieście"

Partnerstwo w dialogu

"Mieszkańcy przeważnie są traktowani przez urząd jako partnerzy do dialogu, ale to wszystko zależy od urzędnika na jakiego się trafi"

- **Studenci:**

Wpływ

"Mieszkańcy mają wpływ, ale ci co wyrażają swoją opinię to są zazwyczaj seniorzy, którzy w mieście stanowią większość. Młodzież czuje się mniejszością i nie czuje się sprawcza" ; "Młodzież wyjeżdża z Krosna, bo czuje się mniejszością"; "Ogólnie mieszkańcy mają wpływ, ale mogłoby być lepiej"

Partnerstwo w dialogu

"Jeśli zgłoszę pomysł jako organizacja młodzieży np. samorząd studencki lub stowarzyszenie młodzieży to będę potraktowany poważnie, ale w przypadku kiedy przyjdę jako indywidualny człowiek to ten pomysł przepadnie"

- **Organizacje pozarządowe:**

Wpływ

"Na ten moment, mieszkańcy nie mają wpływu"

"Uważam, że mieszkańcy mają znikomy wpływ na to, co dzieje się w mieście"

"Zależy, którzy..."

"Partycypacja jest prowadzona na zasadzie niezbędnego minimum i wypracowania koniecznych wskaźników"

"Ludzie nie chcą brać udziału w konsultacjach, ponieważ mają poczucie braku wpływu, nawet jeżeli coś zgłoszą to nie zostaną wysłuchani, nie otrzymają informacji zwrotnej; brakuje informacji zwrotnej np. do Programu Współpracy Miasta Krosna z organizacjami pozarządowymi"

Partnerstwo w dialogu

“Nie, nie są poważnie traktowani; jako przykład kwestia parkowania na terenie rynku (...) za mało wsłuchiwanie się w głos oraz potrzeby mieszkańców, a później narzucanie rozwiązań”

“Istnieje przeświadczenie, żeby coś załatwić potrzebne są znajomości”

“Ludzie wzięli udział w konsultacjach, opracowywali wspólnie cele tego modelu [mowa o Modelu Współpracy z NGO]. Teraz po stronie miasta jest przyjęcie modelu w jakiegokolwiek formie, która stanie się obowiązująca, żeby to nie produkt przedsięwzięcia do odłożenia do segregatora, że powstał, tylko wprowadzenie go zarządzeniem albo uchwałą. (...) Natomiast fakt, że on powstał, nie przełożył się na żadne realne działania zmierzające do tego, żeby go upublicznić w jakiegokolwiek formie i wprowadzić w życie”

- **Przedsiębiorcy:**

Wpływ

“Mieszkańcy nie mają wpływu, bo większość podejmowanych działań typu ankieta, czy rozmowy na Radzie Biznesu nie są kontynuowane – brak konsekwencji w działaniu naprawczym”

“Podczas pierwszego spotkania Rady Biznesu wyeksponowane zostały problemy, z którym miasto się mierzy w odniesieniu do biznesu – i nic się nie zadziało. Dlatego nie mamy poczucia wpływu”

Partnerstwo w dialogu

“Została stworzona Rada Biznesu jako ciało doradcze dla Prezydenta, ale nawet nie została ukonstytuowana (nie ma przewodniczącego, zastępcy) (...) Rada miała się zwoływać raz na kwartał. Sytuacja kiedy Rada Biznesu nie została zwołana ani razu przez pół roku sprawia, że przedsiębiorcy, którzy chcieli faktycznie czynnie uczestniczyć są zniechęceni”

“Na spotkaniach brak decydentów, czy osób odpowiedzialnych za pracę poszczególnych urzędników, albo osób odpowiedzialnych za zmiany, żeby od razu można było powiedzieć co można /da się zmienić, a czego nie da się zmienić”

- **Seniorzy:**

Wpływ

“Mieszkańcy absolutnie nie mają wpływu”; “Zgłaszają uwagi, ale brakuje realizacji tych uwag”; “Panuje przeświadczenie, że opiniowanie dokumentów nic nie daje, więc po co tracić czas i tym się zajmować”

Partnerstwo w dialogu

“Seniorów się zupełnie pomija, nie są traktowani jako partner”; “Brak informacji zwrotnej, o tym w jaki sposób jest załatwiona dana sprawa”

- **Osoby z niepełnosprawnościami:**

Wpływ

“Na pewno, jeżeli chodzi o projekty składane w Budżecie Obywatelskim. Jednakże biorąc pod uwagę realizację niektórych zadań przez urząd, to tego wpływu brakuje”

Partnerstwo w dialogu

“Poruszam się na wózkach, rzadko uczestniczę w organizowanych inicjatywnych dotyczących miasta. Nie mam też przekonania, że samo zgłoszenie uwagi w konsultacjach znaczący sposób coś zmieni, przez co nie biorę w nich udziału”

● **Rady Dzielnic:**

Wpływ

“Brak odpowiedniego wpływu mieszkańców na to co dzieje się w mieście. O wielu rzeczach mieszkańcy nie są informowani z odpowiednim wyprzedzeniem. Powoduje to brak chęci mieszkańców do włączenia się w działalność w Radach Dzielnic/Osiedli”

Partnerstwo w dialogu

“Zadania zgłaszane przez Rady Dzielnic/Osiedli nie są uwzględniane w zadaniach wpisanych do Budżetu Miasta Krosna. Nie ma sensu ich zgłaszanie, skoro niektóre zadania, zgłaszane nawet przez 7 lat z rzędu nie znalazły się w projekcie Budżetu”

● **Rodzice dzieci i młodzieży szkół podstawowych**

Wpływ

7 na 10 uczestników tej grupy, uważa, że mieszkańcy mają wpływ (odpowiedź “TAK”), poniżej cytaty osób, których odpowiedzi były inne:

“Pośrednio”; “Mały”; “W bardzo małym zakresie, w szczególności w tematach w których miasto potrzebuje takiej opinii czy wyrażenia zdania.”

Przewaga odpowiedzi pozytywnych nad negatywnymi na pytanie o wpływ mieszkańców jest interesująca w zestawieniu z odpowiedziami tej samej grupy na pytanie o to, czy mieszkańcy czują się poważnie traktowani jako partner w dialogu przez Urząd (czy Urząd liczy się z ich zdaniem).

Partnerstwo w dialogu

“Tylko wybrani”; “Niewystarczająco”; “Często brak jest informacji zwrotnej”; “Jednostkowo i zależnie z jakiej jest dzielnicy”; “W bardzo niewielkim stopniu”; “Bywa, że nie”.

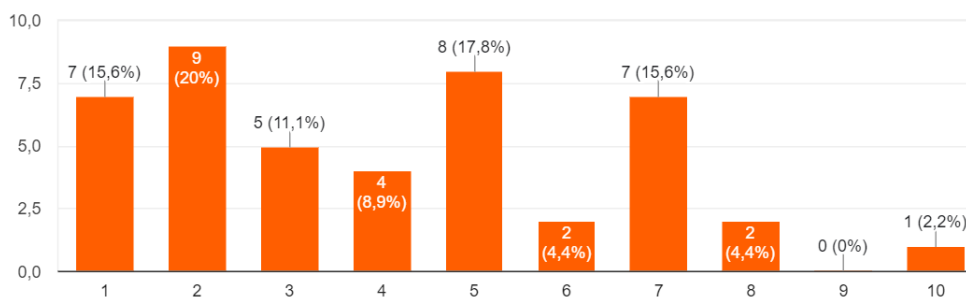
Pojawiły się też 2 głosy pozytywne:

“Mieszkańcy są poważnie traktowani, mają prawo wypowiedzieć się w procesie konsultacji, otrzymują informację zwrotną”; “Mieszkańcy są poważnie traktowani, są pytani o opinię uczestnicząc w procesie konsultacji”

Poniżej wykres obrazujący rozkład odpowiedzi na temat wpływu wśród osób uczestniczących w ankiecie online. Średnia **3,4** w skali 1-10 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 10 najwyższą)

Na ile Twoim zdaniem mieszkańcy/ki Krosna mają wpływ na to, co dzieje się w mieście? (np. są często pytani o zdanie w różnych tematach a ich głos jest wysłuchiwany i brany pod uwagę przy podejmowaniu decyzji). Zaznacz odpowiedź w skali 1-10.

45 odpowiedzi



Zaangażowanie w sprawy miejskie

Kolejny blok pytań dotyczył **zaangażowania w sprawy miejskie**. Uczestnicy badania byli pytani o to, co ich zdaniem powoduje, że ludzie nie chcą się angażować; czy oni sami chcieliby angażować się bardziej w sprawy miasta; a jeżeli tak – co byłoby im do tego potrzebne.

Najczęstszą odpowiedzią na pytanie o **przyczyny braku zaangażowania**, jakiej udzielali przedstawiciele wszystkich grup uczestniczących w badaniu, było **niskie poczucie sprawczości** (*“przeświadczenie, że zdanie mieszkańców nie ma znaczenia, więc nie warto brać udziału w konsultacjach”*) oraz **brak poczucia wysłuchania i otwartości na głos mieszkańców** (*“głos mieszkańców nie jest słyszany”*). Pozostałe odpowiedzi:

- brak informacji zwrotnej z Urzędu w różnych sprawach - *“w ankietach mała część mieszkańców bierze udział, ponieważ nie wiedzą co z nich wynika”; “nie ma nic gorszego, jak poczucie poświęcenia zaangażowaniem na coś czasu, bez widzenia jakichkolwiek efektów”*
- brak odpowiedzi na prośby zaangażowanych mieszkańców *“Rada seniorów nie ma aktywnej strony, brak protokołów z posiedzeń na stronie krosno.pl”*
- brak kontynuacji rozpoczętych przedsięwzięć - *“Ludzie potrzebują mieć poczucie sensu, żeby się angażować rzeczy, a jeżeli tego sensu nie ma, bo po pierwszym spotkaniu nie ma żadnej kontynuacji danego działania, no to trudno się dziwić, że się nie angażują”*
- brak otwartych spotkań Urzędu z mieszkańcami
- brak świadomości mieszkańców nt. procesów decyzyjnych i partycypacji *“brak wiedzy oraz konsultacji powoduje opór mieszkańców”*
- brak wiedzy na temat pisania projektów i niewystarczająca pomoc ze strony miasta w tym obszarze *“urzędnicy wychodzą z założenia, że skoro składa się wniosek projektowy to powinno znać się zasady poprawnego konstruowania tego typu dokumentów”*
- nadmiernie rozbudowane procedury, rozbudowana „papierologia” - *“procedur mamy za dużo procedury są blokujące, a nie rozwijające”; “procedury bardzo często w tym momencie całkowicie blokują inicjatywę oddolną mieszkańców, którzy mają pomysł, chcą zrobić coś fajnego, natomiast bardzo często nawet nie przychodzi im do głowy, że z procedur może wynikać jakiś problem, który ich całkowicie zablokuje w tym działaniu”*

- struktura decyzyjności w urzędzie - *“mamy taki straszny paraliż decyzyjny. Każde pismo musi przejść przez 6 różnych biur, aż zostanie ostatecznie zatwierdzone. Rozbija się to pismo co chwilę o czyjeś nieobecności, bo tu kogoś nie ma, tu ktoś wyszedł, tu ktoś na urlopie, tu ktoś na obiedzie i po prostu to się rozwleka czasami w tygodnie”*
- skala i tempo zmian - zmiana jest, ale zbyt mała. *“Długotrwały proces dochodzenia do zmian”*
- brak dostępności budynków Urzędu Miasta Krosna dla osób niepełnosprawnych – *“Urząd zlokalizowany w 6 budynkach urzędu, nie wszystkie budynki są dostępne dla osób z niepełnosprawnościami, nie jest rozwiązaniem zejście pracownika na parter do klienta”*
- brak czasu na angażowanie się po stronie mieszkańców
- obojętność mieszkańców na problemy społeczne

Jednocześnie część mieszkańców przyznawała, że angażują się głównie wtedy *“kiedy coś ich wkurzy, kiedy jest problem (...), wtedy się mobilizują i i skarżą. Pytanie, czy tak faktycznie musi być, że dyskurs pomiędzy miastem a mieszkańcami ograniczamy tylko do sfery tych rzeczy problematycznych”*. Jedną z przedstawicielek NGO postulowała: *“miasto powinno się skupić nie na gaszeniu pożarów wśród mieszkańców w oparciu o to, czym ich wkurzyło, tylko na faktycznej rozmowie i demokratycznym zarządzaniu miastem wspólnie z mieszkańcami, żeby z tego powstawało coś dobrego”*.

Z kolei niemal wszyscy uczestnicy badania zadeklarowali chęć i gotowość do większego zaangażowania się przy zapewnieniu im do tego odpowiednich warunków, wśród których wymieniali:

- uważniejsze wsluchiwanie się w potrzeby mieszkańców przez Urząd i większą otwartość na ich propozycje
- wzmocnienie jakości dialogu z mieszkańcami - rzetelne przekazywanie informacji przez Urząd i udzielanie informacji zwrotnej *“mamy takie odczucie, że miasto odzywa się do mieszkańców tylko wtedy gdy czuje, że jest źle, ale gdy mieszkańcy wychodzą z jakimś pomysłem to albo to jest odrzucane albo gdzieś znika (brak odpowiedzi zwrotnej)”*
- kontynuacja rozpoczętych zadań - udostępnianie raportów z konsultacji, realne wdrażanie rekomendacji, regularne zwoływanie posiedzeń ciał dialogu
- zwiększenie zaufania władz do mieszkańców i mieszkańców do władz poprzez częstsze spotkania bezpośrednie
- utworzenie kompetentnego zespołu w Urzędzie Miasta zajmującego się współpracą z mieszkańcami, *“który posiada wiedzę jak rozwiązać problem z którym przychodzi”, “który by pomagał w tym zaangażowaniu, pokierował jak sprawę załatwić, jak pomóc przy realizacji pomysłów”*; *“Potrzebny by mi był do tego [większego zaangażowania] kontakt z osobą która pomogła by w realizacji pomysłu”*
- uproszczenie procedur - *“czasem mieszkańcy mogą mieć dobre pomysły, ale proces biurokracji nie pozwala na ich realizację”*
- stworzenie lepszych warunków dla działalności NGO, poprzez: stworzenie platformy wymiany informacji pomiędzy NGO, aktualnej bazy teleadresowej NGO; regularne organizowanie Forum Organizacji Pozarządowych; modernizację Centrum Wspierania Organizacji Pozarządowych; organizację dyżurów pracowników w CWOP; działanie na rzecz integracji sektora - organizowanie wspólnych przedsięwzięć (jarmarki, pikniki); umożliwienie lepszej promocji organizacji pozarządowych *“miasto powinno być dumne ze swoich organizacji, chwalić się nimi”*; zapraszanie NGO do dyskusji na temat priorytetów ZANIM zostanie opracowany projekt Roczno Programu Współpracy *“my jako organizacje zdajemy sobie sprawę z tego, że kocyk jest krótki, tak, że tych pieniędzy jest mało i to się też pojawia w rozmowach. Tak naprawdę to czasem my nie musimy wcale jakoś bardzo konkurować ze*

sobą o te środki. Ale gdyby miasto na przykład zaprosiło nas do rozmowy na temat swoich priorytetów, to my też w tej rozmowie jesteśmy w stanie się porozumieć (...) Wcześniejsze zebranie głosów, potrzeb i pomysłów od organizacji, wiąże się też z takim szacunkiem dla organizacji, dla tych aktywistów, działaczy, którzy bardzo często swoją pracę wykonują społecznie i poświęcają na to kupę czasu”

- budowanie świadomości decydentów w odniesieniu do dialogu i partycypacji
- nawiązanie lepszej relacji Urząd - młodzież i zachęcenie młodych do angażowania się w sprawy Miasta – dzięki temu będzie można zatrzymać odpływ młodych ludzi z Krosna *“Przez zaangażowanie młodych ludzi w sprawy miasta możemy ich oswoić, zaopiekować się nimi, dać im możliwość rozwoju to wszystko spowoduje, że młodzi nie będą chcieli stąd wyjeżdżać”*
- upowszechnienie informacji, że każdy mieszkaniec może zgłosić swój pomysł na usprawnienia w mieście. *“Większość mieszkańców nawet nie wie, że można coś zrobić w tym temacie, że można złożyć jakiś pomysł. Dzięki rozpowszechnieniu informacji, w jaki sposób można coś zaproponować/zmieni, zgłosić pomysł do Urzędu spływałyby pomysły, które można byłoby analizować pod kątem ich jakości i konsultować je z mieszkańcami.”*
- zmiana struktury decyzyjności w urzędzie - *“W chwili obecnej wszystkie decyzje są podejmowane przez Prezydenta, nie można załatwić spraw z Naczelnikiem czy szeregowym pracownikiem”; “najlepiej by było gdyby decyzja mogła zapaść na poziomie, na przykład naczelnik plus pracownik, który to gdzieś sprawdzi, zweryfikuje, a niekoniecznie szła jeszcze przez biuro prawne, biuro takie śmie owakie i aż do Prezydenta”*
- częstsze włączanie Radnych w sprawy mieszkańców i NGO, organizowanie spotkań z Radnymi
- organizowanie zajęć z partycypacji społecznej - *“młodzież powinna mieć możliwość tworzenia inicjatyw od najmłodszych lat, powinno się ich angażować, powinno uczyć się od najmłodszych lat jak brać udział w inicjatywach, jak się angażować, mieć poczucie sprawczości”*
- stałość w podejmowaniu decyzji *“żeby się co pół roku nie zmieniały się warunki działania, zniwelowanie tzw. „niepewności urzędniczej”*
- przygotowanie skróconych informacji, prezentacji dotyczących konsultowanych dużych dokumentów, projektów. *“Ludzie nie czytają 200 stronicowych dokumentów, które są im przedstawiane do konsultacji”*
- zwiększenie zaufania do jednostek pomocniczych
- zwiększenie budżetu jednostek pomocniczych (jedna z uwag odnośnie budżetu jednostek pomocniczych dotyczyła konkretnego rozwiązania: *“rady dzielnic zarabiają pieniądze np. na wynajmie, które muszą zwracać do budżety gminy. Jest to frustrujące, bo takie działania nie przynoszą żadnego zysku dla rady oraz mieszkańców danej dzielnicy”*)

Jedna ze zgłoszonych uwag dotyczyła również doboru uczestników w diagnozach i procesach konsultacyjnych prowadzonych przez Urząd: *“grupa zaangażowana w konsultację, ankiety to w większości osoby z wykształceniem wyższym. Taka forma doboru próby zaburza wyniki, powoduje wyciąganie nieprawidłowych wniosków”.*

Mieszkańcy byli pytani również o to, **w jakich obszarach funkcjonowania miasta chcieliby się angażować i mieć większy wpływ** (być pytani o zdanie, brać udział w konsultacjach, brać udział w wypracowywaniu rozwiązań etc.) Najwięcej wskazań (można było wskazywać więcej niż 1 obszar) otrzymały:

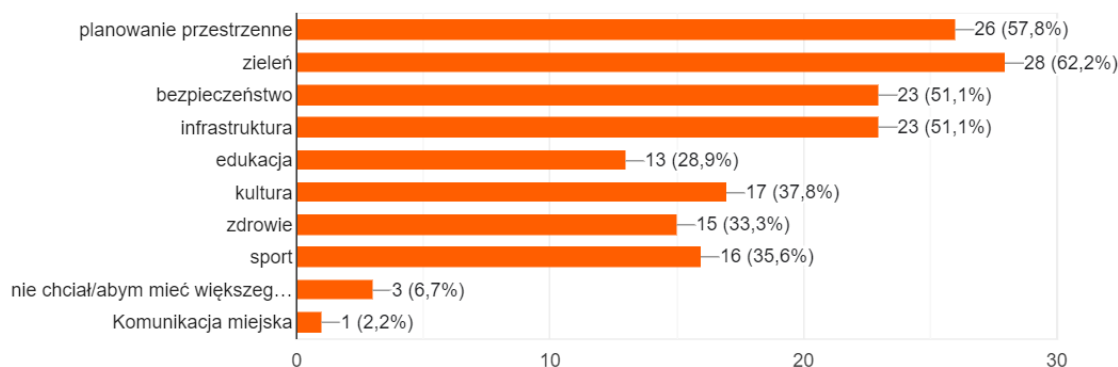
- zielen (62,2% wskazań)
- planowanie przestrzenne (57,8% wskazań)
- bezpieczeństwo (51,1% wskazań)
- infrastruktura (51,1% wskazań)
- kultura (37,8% wskazań)

- sport (35,6% wskazań)
- zdrowie (33,3% wskazań)
- komunikacja miejska (2,2 % wskazań)

Jedynie 3 z 45 osób (6,7% wskazań) stwierdziło, że nie chciałoby mieć większego wpływu.

Czy chciałabyś mieć większy wpływ na funkcjonowanie miasta w poniższych obszarach? Jeśli tak zaznacz, w których (możliwość wielokrotnego wyboru)

45 odpowiedzi



Jeżeli chodzi o najważniejsze tematy, które miasto powinno **potraktować priorytetowo przy inicjowaniu dyskusji z mieszkańcami odnośnie ich potrzeb**, wskazania dotyczyły następujących obszarów (można było wskazać max 3):

- planowanie przestrzenne (48,9% wskazań)
- zieleni (44,4% wskazań)
- zdrowie (44,4% wskazań)
- infrastruktura (40% wskazań)
- kultura (17,8% wskazań)
- sport (17,8% wskazań)
- edukacja (15,6%)

Na pytanie o to, **czy mieszkańcy powinni mieć możliwość inicjowania współpracy z miastem** niemal 100% uczestników badania odpowiedziało twierdząco, podając różne sposoby, które ułatwiłyby im podejmowanie takich inicjatyw:

- *“Obowiązkowo. Powinna być jedna osoba, która pomoże taką inicjatywę zgłosić. Doradca pomaga napisać pismo lub słucha i przekazuje dalej. Tak jak Inkubator przedsiębiorczości, w którym doradca pomaga stworzyć lub ocenia biznes plan na założenie działalności gospodarczej. W tym przypadku osoba – doradca w Urzędzie Miasta pomaga zgłosić inicjatywę, opracować pomysł, przy okazji zwraca uwagę na to co w danym pomysle jest dobre, co może się nie udać. Każdy, kto angażuje się w sprawy miasta i zgłasza pomysły powinien otrzymać feedback”*
- *Powinny powstać “punkty wspierające mieszkańców, komórka w Urzędzie Miasta, która mogłaby wspierać mieszkańców i informować co zrobić w danej sytuacji”*
- *“Optymalne byłyby przejrzyste zasady, coś na wzór “Urban Lab”, gdzie mieszkańcy mogą zgłosić swoje pomysły, gdzie będzie możliwość pracy nad nimi i możliwość informacji zwrotnej. W tej chwili najlepiej kogoś znać, żeby wystartować z pomysłem. Tak było np. z akcjami typu “grill na Rynku”, inicjator znał Prezydenta i do niego przyszedł z ciekawym pomysłem. Albo “inteligentne wodociągi”, dziewczyna znała prezesa MPGK i przyniosła ciekawy pomysł, który*

skutkował uzyskaniem grantu na projekt dla Krosna. Tymczasem każdy powinien wiedzieć gdzie i jak zgłosić innowacyjne, ciekawe pomysły i powinien dostawać zwrotną informację”

- *“Organizować częstsze spotkania z przedstawicielami Urzędu Miasta”*
- *“Już mają - poprzez Radnych z Dzielnicy”*
- *“Mieszkańcy mają taką możliwość, mogą zgłaszać wnioski, wystąpić z inicjatywą uchwałodawczą, lokalną”*
- *“Przy UM Krosno podejmowane są różne działania, ale brak jest spójnej komunikacji, a przede wszystkim lidera, który by to wszystko koordynował”*
- *“Powinna być aplikacja na telefon umożliwiająca inicjowanie współpracy z miastem”*
- *“Na ten moment jedynie petycja do Prezydenta jest w stanie wywołać jakąś reakcję. Dopiero w takiej sytuacji Prezydent zaczyna się zastanawiać i słuchać mieszkańców”*

Ciała Dialogu w Krośnie

Jedną z ostatnich kwestii dotyczącą dialogu i współpracy, o jakie zostali zapytani uczestnicy badania, było pytanie o **znajomość ciał dialogu, jakie działają w Krośnie**. Większość badanych nie wiedziała o istnieniu takich gremiów, duża część nie wiedziała również co oznacza samo sformułowanie “ciała dialogu”, ani czym się zajmują. Najbardziej świadomi pod tym względem byli przedstawiciele organizacji pozarządowych, seniorów i przedsiębiorców. Zespołowo, uczestnicy badania wymienili wszystkie istniejące ciała dialogu, tj.:

- Miejską Radę Działalności Pożytku Publicznego (odnośnie tej rady najwięcej osób wiedziało czym się zajmuje)
- Radę Rozwoju Krosna
- Krośnieńską Radę Biznesu (tutaj badani spoza grupy “Przedsiębiorcy” wiedzieli, że została powołana, ale nie byli w stanie określić jaka jest jej rola i kto wchodzi w jej skład)
- Krośnieńską Radę Kobiet (część badanych wiedziała o jej powołaniu, ale nie do końca była świadoma, czym dokładnie się zajmuje i kto wchodzi w jej skład)
- Krośnieńską Radę Seniorów (na temat tej Rady padały pozytywne opinie o jej skutecznym oddziaływaniu i rzecznictwie w tematach dotyczących osób 60+)

Było też kilka głosów krytycznych odnośnie mechanizmów powoływania i oddziaływania krośnieńskich ciał dialogu:

- *“One jakby są powoływane, ale nie ma żadnego przełożenia w efektów ich działalności na zmienianie”;*
- *“Mechanizmy wyboru kandydatów do ciał doradczych są tak zbudowane, aby była zachowana kontrola”;*
- *“Rada biznesu jest ciałem doradczym Prezydenta i zwoływana powinna być z inicjatywy Prezydenta z ramienia Urzędu Miasta, i to nie my - przedsiębiorcy powinniśmy się dopominać o zebranie Rady. Jesteśmy zniechęceni skoro Rada biznesu się nie odbywa. Brak konsekwencji w działaniach”*
- *“Brak pełnej przejrzystości, otwartości i spełnienia niezbędnego minimum, ciała doradcze muszą wydawać pozytywną opinię do uchwał”*

Propozycje usprawnień

Na pytanie o propozycje usprawnień w obszarze dialogu i współpracy, uczestnicy badania wygenerowali szereg propozycji, których wdrożenie ich zdaniem mogłoby zwiększyć wpływ na podejmowane przez Miasto decyzje:

- przywrócenie narzędzia partycypacji jakim jest Budżet Obywatelski (wielu badanych wskazywało na to rozwiązanie, zarówno w ankiecie, jak i w wywiadach) [wypowiedzi badanych pochodzą z czerwca 2023 r, a więc nie mieli jeszcze wiedzy o tym, że narzędzie zostanie przywrócone]
- upowszechnienie informacji o Inicjatywie Lokalnej, jako narzędziu aktywizacji społecznej
- oddanie mieszkańcom decyzyjności np. w ramach konsultacji społecznych zwiększyć rolę organizacji pozarządowych działających na rzecz społeczności, czy Rad Dzielnicy
- realizowanie oczekiwań mieszkańców zgłaszanych w trakcie badań, spotkań, konsultacji (sprawczość)
- pokazanie ludziom, że ich głos ma znaczenie
- cykliczne badanie potrzeb mieszkańców
- wcześniejsze informowanie o planowanych decyzjach
- łatwiejszy dostęp do informacji o planowanych przez Miasto działaniach
- organizacja imprez plenerowych dla mieszkańców - w formie spotkań-pikników zachęcających mieszkańców do przyścia, na których można by było porozmawiać o bieżących sprawach, bolączkach i pomysłach
- organizacja dni otwartych Urzędu Miasta
- stworzenie mobilnego centrum informacji UMK; organizacja spotkań władz miasta bądź przedstawicieli urzędu z mieszkańcami w dzielnicach na temat spraw dotyczących tych dzielnic; spotkania tematyczne na osiedlach
- stworzenie biura konsultacji społecznych przy UMK
- organizowanie częstszych badań ankietowych i przyjmowanie pomysłów mieszkańców na miasto
- więcej informacji na tablicach ogłoszeń
- projektowanie każdego roku kampanii promocyjno-informacyjnej wokół jednego tematu dot. współpracy i partycypacji, w tym: przygotowanie pakietu działań promocyjnych, wielotorowych, przeprowadzonych w jednym czasie (co najmniej 15 różnorodnych działań)
- przygotowywanie "wyciągów" z obszernych, wielostronicowych dokumentów/projektów, które miasto poddaje konsultacjom uwzględniających najważniejsze zagadnienia
- częstsze i lepiej nagłaśniane referenda lokalne np. w formie online
- zapewnienie urzędników posiadających kompetencje komunikacyjne na stanowiskach wymagających komunikacji z mieszkańcami/klientami oraz zmiany/przesunięcia kadrowe w tym zakresie
- zapewnienie kadry posiadającej znajomość zagadnień partycypacyjnych oraz rozwój kompetencji w tym zakresie wśród aktualnej kadry UMK
- poprawienie relacji urzędnik-petent - urzędnicy często odsyłają do kolejnych, którzy nie mają wiedzy; *"więcej empatii ze strony urzędu ponieważ urząd nie jest sam dla siebie - jest dla ludzi i lokalnej społeczności. Praca urzędnika to jest pewnego rodzaju służba a nie tylko funkcja"*
- możliwość załatwienia większej liczby spraw urzędowych internetowo bez posiadania profilu zaufanego
- stworzenie aplikacji do zgłaszania rzeczy/miejsc do poprawy, uszkodzeń, propozycji (patrz Rzeszów)

- każdy radny powinien mieć zakładkę w której wpisuje się problemy, aby potem móc go rozliczyć z działalności dla mieszkańców

Wśród badanych pojawiły się też głosy mocno krytyczne wobec władz i decydentów Krosna, podkreślające ich brak otwartości na dialog i współpracę z mieszkańcami: *“Władze trzeba zmienić na bardziej otwarte na dialog”*.

Ogólna ocena jakości współpracy i dialogu pomiędzy Urzędem a mieszkańcami w skali 1-10 (gdzie 1 oznacza wartość najniższą, a 10 wartość najwyższą):

- ocena uczestników wywiadów: **4,21**
- ocena uczestników ankiety: **4,13**
- ocena uczestników sondażu: **2,7**
- **Ocena uśredniona: 3,68**

Dialog i współpraca – wnioski

Obszar związany ze współpracą i dialogiem, został przez uczestników badania oceniony nieco gorzej niż obszar *“Komunikacja”*, bo też więcej potrzeb i braków zostało zidentyfikowanych. Najczęściej sygnalizowanymi potrzebami, wymagającymi zaangażowania i reakcji po stronie samorządu, była **potrzeba większej uważności w słuchaniu głosu mieszkańców, otwartości na ten głos oraz traktowania przedstawicieli lokalnej wspólnoty jako partnera do dialogu**. Badani **nisko oceniali swoje poczucie sprawczości i wpływu**, co przekłada się ich mniejsze zaangażowania w aktywność społeczną i obywatelską. I mimo, że większość z nich całkiem nieźle orientuje się w kwestii istniejących narzędzi partycypacyjnych, niekoniernie efektem tego jest udział w procesach partycypacyjnych, szczególnie w konsultacjach społecznych. Bez wątplenia największą popularnością cieszy się **Budżet Obywatelski (BO)** - mieszkańcy chętnie biorą w nim udział zarówno jako wnioskodawcy, jak i głosujący, **wskazując też na to narzędzie jako dające im najwięcej sprawczości i poczucia wpływu**. Nierozumieliem jest dla nich wycofanie się Krosna z udziału w tym procesie i postulują jego przywrócenie. Sygnalizują jednocześnie potrzebę lepszego **upowszechniania informacji o projektach zrealizowanych z BO** oraz **oznakowywania inwestycji, które powstały dzięki BO**. Prawie w ogóle nie znają natomiast strony www.miaستokrosno.wdialogu.pl, słabo wygląda również znajomość krośnieńskich ciał dialogu.

Kolejnymi tematami, których wagę podkreślali badani jest **brak informacji zwrotnej od Urzędu** w sytuacjach, kiedy zgłaszają swoje propozycje do projektów programów czy wypowiadają się w konsultacjach społecznych. Badani mówili o **potrzebie kontynuacji rozpoczętych przedsięwzięć** (spotkania Rady Biznesu, wdrożenie Modelu Współpracy z NGO), a także **uproszczenia nadmiernie rozbudowanej biurokracji i procedur urzędowych**, które utrudniają im angażowanie się. Brakuje im **częstszych spotkań bezpośrednich z przedstawicielami Urzędu**, w tym – z władzami Miasta, które ich zdaniem przyczyniałyby się do budowania obopólnego zaufania pomiędzy obydwoma stronami dialogu. Bardzo dobrze tę potrzebę oddaje cytat z wypowiedzi jednego z uczestników badania: *“dialog powinien być traktowany jako narzędzie, które wspomaga i wzbogaca, a nie przeszkadza i spowalnia”*.

Dużo miejsca w wypowiedziach badanych poświęconego było **niewykorzystanemu potencjałowi Rad Dzielnic i Osiedli oraz nieformalnych grup aktywnych mieszkańców**, którzy mogliby pośredniczyć w komunikacji pomiędzy Urzędem i lokalnymi społecznościami. Istotnym wątkiem była również **współpraca z organizacjami pozarządowymi**, które zgłosiły szereg potrzeb dzięki którym poprawiłyby się warunki do ich działania.

Z głosów badanych wybrzmiewała potrzeba **stworzenia w strukturze Urzędu komórki odpowiedzialnej za komunikację, dialog i współpracę**, która jednocześnie byłaby **inkubatorem dla inicjatyw społecznych mieszkańców**. Pracownicy takiej komórki, powinni dbać o **częstsze pytanie o zdanie przedstawicieli społeczności lokalnej w sprawach dla nich ważnych**, czuwać nad **otrzymywaniem informacji zwrotnej** przez mieszkańców w kwestiach, w których zabierali głos, a także być **punktem “pierwszego kontaktu”** dla osób, które chcą zgłosić swoje pomysły czy inicjatywy, wspierając informacyjnie i doradczo podejmowane przez nich aktywności.

Badani wskazywali na **niską świadomość mieszkańców nt. procesów decyzyjnych i partycypacji**, odnośnie tego czym jest samorząd i jaka jest jego struktura, czym są i jak funkcjonują organizacje pozarządowe. Podkreślano **potrzebę edukacji obywatelskiej**, szczególnie w odniesieniu do młodzieży. Odpowiedź na zidentyfikowane potrzeby oraz braki, oznaczać będzie konieczność podjęcia **szeregu działań na rzecz wzmocnienia głosu mieszkańców w dyskursie z samorządem**, zarówno wewnątrz Urzędu, jak i poza nim, w bezpośrednim kontakcie z lokalną społecznością.

Podsumowanie i rekomendacje

Głównym celem diagnozy, było poznanie opinii przedstawicieli społeczności lokalnych Krosna na temat komunikacji i współpracy pomiędzy Urzędem Miasta Krosna i mieszkańcami. Z przeprowadzonego badania, wyłania się **obraz potrzeb wspólnoty lokalnej o dużym, choć nie w pełni wykorzystanym potencjale do aktywności społecznych, obywatelskich i przedsiębiorczych**, którego wzmocnienie odpowiednio ukierunkowanymi działaniami samorządu, mogłoby się przyczynić do poprawy jakości życia mieszkańców, jak i rozwoju całego miasta. Jest to **społeczność, która potrzebuje, by jej głos był słyszany, która chce być dla samorządu realnym partnerem w dialogu**. Odpowiedź na tak sformułowane postulaty, w sposób naturalny powinna prowadzić przedstawicieli Miasta Krosna do postawienia sobie **pytania o pozycję obszaru związanego z komunikacją, dialogiem i współpracą z mieszkańcami na liście priorytetów prowadzenia lokalnej polityki samorządowej**. Dyskusję wokół tego zagadnienia z całą pewnością warto podjąć w gronie władarzy i osób odpowiedzialnych za wytyczanie kierunków rozwojowych Miasta, szczególnie w sytuacji, kiedy diagnoza przygotowana do Strategii Rozwoju Miasta Krosna wskazuje na “niską aktywność społeczną i obywatelską” a także “potrzebę rozwijania komunikacji władz miasta z mieszkańcami”. Z pewnością decyzją idącą w dobrym kierunku, jest przywrócenie Budżetu Obywatelskiego po roku nieobecności w Krośnie. [mieszkańcy wypowiadający się na temat przywrócenia Budżetu Obywatelskiego, w chwili prowadzenia badań nie mieli jeszcze wiedzy odnośnie decyzji o przywróceniu tego narzędzia].

W oparciu o zgromadzony materiał badawczy, na bazie sformułowanych wyżej wniosków w obszarze “Komunikacja” i “Współpraca” rekomenduje się:

- ✓ **Powołanie komórki w strukturze Urzędu Miasta Krosna odpowiedzialnej za komunikację, dialog i współpracę z mieszkańcami**, do zadań której będzie należało m.in.:
- analiza kanałów i narzędzi komunikacyjnych wykorzystywanych do komunikowania się z różnymi grupami odbiorców pod kątem ich efektywności, w oparciu o wnioski zaprezentowane m.in. w niniejszym opracowaniu
- analiza języka komunikacji stosowanego przez UMK ze szczególnym uwzględnieniem komunikatów przekazywanych poprzez stronę www.krosno.pl z intencją czynienia go bardziej zrozumiałym i przystępnym dla jak najszerszego grona mieszkańców

- prowadzenie procesów partycypacyjnych inicjowanych przez UMK z dbałością o zachowanie standardów prowadzenia konsultacji społecznych i zasad partnerstwa w dialogu, tak, aby z każdego procesu partycypacyjnego z udziałem mieszkańców powstawały raporty/podsumowania zawierające informację zwrotną dla uczestników procesu, dotyczącą zgłaszanych przez nich uwag
 - stworzenie punktu “pierwszego kontaktu” dla mieszkańców, którzy zgłaszają się do Urzędu z propozycjami pomysłów i aktywności
 - regularne diagnozowanie potrzeb mieszkańców w odniesieniu do tematów lokalnych, które są dla nich istotne i na które chcieliby rozmawiać z Urzędem oraz organizowanie spotkań bezpośrednich z mieszkańcami poświęconych zidentyfikowanym tematom szczególnie w formie spotkań w terenie/plenerowych
 - ścisła kooperacja z komórką w strukturze Urzędu odpowiedzialną za współpracę z organizacjami pozarządowymi, poświęcona analizie możliwości wdrożenia rekomendacji *Modelu Współpracy Gminy i Miasta Krosno z Organizacjami Pozarządowymi* wypracowanego w ramach przedsięwzięcia
 - koordynowanie pracy krośnieńskich ciał dialogu
 - organizacja kampanii informacyjno-promocyjnych odnośnie dostępnych dla mieszkańców Krosna narzędzi partycypacyjnych, funkcjonujących ciał dialogu, ich celów i roli a także strony www.miastokrosno.wdialogu.pl
 - organizacja w Urzędzie “Lekcji obywatelskich” dla młodzieży szkół średnich, poszerzających wiedzę odnośnie funkcjonowania i struktury samorządu, organizacji pozarządowych, dostępnych narzędzi partycypacyjnych
-
- ✓ **Wdrożenie usprawnień w przepływie informacji pomiędzy Wydziałami Urzędu, Urzędem i Dzielnicami, pomiędzy samorządowymi jednostkami kultury**
 - ✓ **Wzmocnienie roli Rad Dzielnic i Osiedli w prowadzeniu działań komunikacyjnych i partycypacyjnych z mieszkańcami**
 - ✓ **Wzmocnienie kompetencji komunikacyjnych przedstawicieli Urzędu, ze szczególnym uwzględnieniem pracowników prowadzących spotkania bezpośrednie z mieszkańcami**
 - ✓ **Wdrożenie standardu informowania o projektach zrealizowanych dzięki środkom z Budżetu Obywatelskiego oraz oznakowywania inwestycji sfinansowanych z Budżetu Obywatelskiego, będących “namacalnym dowodem” na zaangażowanie społeczne mieszkańców i wzmacniających poczucie sprawczości**
 - ✓ **Upowszechnienie narzędzia partycypacyjnego jakim jest Inicjatywa Lokalna poprzez realizację kampanii informacyjno-promocyjnej**