

Organizator:

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



MODUŁ 5



Organizacja konsultacji publicznych - informowanie i komunikacja



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Zamówienie jest realizowane w ramach projektu pn. „Akademia Oceny Wpływu Regulacji”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego (Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, Oś Priorytetowa II, Działanie 2.16).



Informacja w procesie konsultacji publicznych



- Niezwykle ważnym elementem procesu konsultacji publicznych jest komunikowanie.
- Bez odpowiedniego planu komunikacji nawet najlepiej zaplanowane konsultacje mogą okazać się nieefektywne:
 - informacje o konsultacjach nie dotrą do obywateli,
 - materiały informacyjne pozostaną nieprzeczytane,
 - na spotkaniach konsultacyjnych pojawią się nieliczni.
- Zaplanowanie efektywnej wymiany informacji powinno być jednym z priorytetowych elementów realizacji procesu konsultacji.

- Zaburzenia występujące w komunikacji są przyczyną licznych nieporozumień. Zła komunikacja w organizacji jest efektem działania wielu czynników.
- Poniżej została przedstawiona lista najczęściej stosowanych przeszkód na drodze do właściwego komunikowania:
 - Nadawca nie wierzy w treść przekazywanej przez siebie informacji.
 - Odbiorca ma niewielką wiedzę na temat odbieranej informacji.
 - Odbiorca nie jest zainteresowany treścią odbieranej informacji
 - Nadawca lub odbiorca są skupieni na informacji.
 - Ludzie nieświadomie nie potrafią przekazać tego, co chcą.
 - Występują różnice kulturowe, których podłożem jest nieznamość języka
 - Między nadawcą i odbiorcą istnieje różnica pod względem statusu.
 - Jedna lub obie komunikujące się strony specjalnie przekazują sobie niewłaściwe informacje.
 - Występują zewnętrzne zakłócenia
 - Presja czasu nie pozwala na efektywne porozumiewanie się.

Do płaszczyzn występowania skutecznego przekazu informacji można zaliczyć:

- Nośnik (kanał), który powinien być tak dobrany, aby zaspokoić potrzeby i możliwości wszystkich interesariuszy; być związany z treścią informacji (np. część informacji powinna być przekazywana na drodze pisemnej); spełniać możliwości nadawcze i odbiorcze wykorzystywanego kanału informacyjnego (np. sprzęt komputerowy, oprogramowanie, faks itp.).
- Ograniczenia percepcyjne odbiorcy i możliwości nadawcy informacji. Nadawca formułuje informację w taki sposób, aby odbiorca mógł ją odebrać na tym samym poziomie jednoznaczności. Zależy to od poziomu wykształcenia i doświadczenia oraz rodzaju używanego „języka” przez uczestników konsultacji (np. odpowiednie znaki, symbole, schematy itp.).
- Generowane zakłócenia, czyli czynniki wpływające na zniekształcenie informacji. Człowiek odrzuca niepotrzebne informacje „szumy”, ale istnieje zagrożenie, że przy okazji może odrzucić także ważne informacje (np. wadliwość sprzętu informatycznego).

Rodzaje luk informacyjnych :

- Luka funkcjonalna – występuje w sytuacji osób narażonych na przeciążenie wiedzą. W szczególności dotyczy ludzi pracujących w zawodach charakteryzujących się koniecznością magazynowania dużej ilości informacji.
- Luka sytuacyjna – brak w danym miejscu i czasie informacji niezbędnej do podjęcia decyzji w formie możliwej do przyswojenia.
- Luka strukturalna – deficyt informacji spowodowany brakiem działań, w kierunku jej udostępnienia.
- Luka nadziei informacyjnej - występuje w przypadku, kiedy odbiorca dostaje niepełną informację, która nie pozwala mu podjąć oczekiwanych działań, i równocześnie ma nadzieję na jej uzupełnienie w dalszym czasie przed nadawcą.
- Luka niezgody informacyjnej - kiedy to odbiorca nie zgadza się z częścią bądź też z całością komunikatu i nie wykorzystuje go do podjęcia jakichkolwiek działań decyzyjnych.

Schemat postępowania w celu eliminacji luki informacyjnej

- Zaistnienie deficytu informacji.
- Określenie okoliczności powstania luki (miejsce i sposób zaistnienia).
- Oszacowanie przyczyn i późniejszych skutków problemu.
- Określenie czy tego rodzaju problem miał kiedyś miejsce, jeśli tak to należy przywołać wcześniejsze dokonania w tej kwestii.
- Opracowanie planu zadań biorącego pod uwagę oczekiwane efekty i drogę ich realizacji.
- Uzupełnienie brakujących informacji.
- Weryfikacja efektów podjętych działań.
- Sformułowanie procedury działań, w celu efektywniejszej reakcji w sytuacji, gdy problem powróci.

Zarządzanie informacją i komunikacją w konsultacjach

Aby unikać luk informacyjnych należy zachować zasady dobrej komunikacji:

- Miej jasność tego, co chcesz i w jakim celu przekazać,
- Unikaj przeładowania informacyjnego,
- Uwzględniaj chwiejność uwagi rozmówcy,
- Uwzględnij perspektywę i punkt widzenia odbiorcy,
- Okazuj partnerowi szacunek,
- Mów w sposób jasny, bez przesadnej „elokwencji”,
- Zwracaj uwagę na sens całej wypowiedzi,
- Nie formułuj przedwczesnych ocen,
- Unikaj stereotypów,
- Dowiedz się o innych tak wiele, jak to możliwe,
- Bądź wnikliwym obserwatorem,
- Zwróć uwagę na drobiazgi,
- Wspieraj słowa komunikacją niewerbalną,
- Zwróć uwagę na spójność komunikacji werbalnej i pozastownej.

Przede wszystkim, chcąc przełamać bariery w komunikowaniu i ograniczyć luki informacyjne, musimy pamiętać o najważniejszym - słuchaniu. Skuteczne słuchanie możemy opisać w czterech krokach:

- **słuchanie aktywne** - polegające na zadawaniu pytań oraz udzielaniu odpowiedzi zwrotnych,
- **słuchanie empatyczne** - jest to wczuwanie się w sytuację rozmówcy,
- **słuchanie otwarte** - polega na wysłuchaniu w całości tego, co chce przekazać nam druga osoba, a dopiero następnie ocenianie wypowiedzi,
- **słuchanie świadome** - na które składają się nasza wiedza ogólna oraz obserwacja i wsłuchanie się w spójność wypowiedzi.

Informowanie o konsultacjach publicznych a reakcja odbiorców

- Podstawowe typy komunikacji możemy podzielić ze względu na środki przekazu:
 - komunikacja werbalna jest komunikacją opartą na słowie i przekazuje informacje za pomocą słów. Jest to najbardziej złożony środek porozumiewania się. Aby komunikacja była dobra należy porozumiewać się wspólnym słownikiem. Ważna jest także prostota słów.
 - komunikacja niewerbalna jest komunikacją bezsłowną, dzięki której można określić stosunki międzyludzkie, jak i wyrazić stany emocjonalne. Do tego typu komunikacji należy także kontakt wzrokowy, który pozwala odebrać informacje o drugiej osobie. Kontakt wzrokowy określa, czy jesteśmy zainteresowani uczestnikiem rozmowy, czy nie. Osoba, która podczas rozmowy unika patrzenia w oczy traktowana jest jako nerwowa, napięta i niegodna zaufania.
- A także ze względu na przebieg procesu komunikacji na jednokierunkową i dwukierunkową.

Informowanie o konsultacjach publicznych a reakcja odbiorców

- Zasadami skutecznego słuchania są werbalne i niewerbalne odzwierciedlenia uczuć tzw. empatia, parafraza treści, podsumowanie, dowartościowanie, wyjaśnianie.
- Empatia jest to umiejętność współodczuwania polegające na przejmowania uczuć rozmówcy przy zachowaniu asertywności i umiaru. Empatia to umiejętność wczucia się w sytuację Klienta, jest niezbędna dla stworzenia mapy Klienta i zrozumienia oczekiwań, percepcji i emocji.
- Parafraza jest powtórzeniem myśli z wykorzystaniem innego komunikatu werbalnego i umożliwia potwierdzenie przekazu i jego postrzeganie, np. Moj szef bardzo prosi o pilne załatwienie tej decyzji! Parafraza: Rozumiem, że Jackowi zależy na ekspresowym wydaniu opinii i zezwolenia w sprawie...

Informowanie o konsultacjach publicznych a reakcja odbiorców

- Podsumowanie pozwala na zebranie najistotniejszych myśli rozmówcy, w celu ich poukładania i kontrolowania przebiegu rozmowy, np. Rozumiem, że chodzi o rozpatrzenie tej sprawy w trybie przyśpieszonym.
- Dowartościowanie polega na przekazaniu pozytywnych komunikatów w kierunku rozmówcy, w celu zmotywowania go do skutecznej komunikacji, np. To znakomita myśl! Świetnie to wymyśliłeś!
- Wyjaśnianie polega zarówno na wyjaśnieniu treści przekazywanych oraz odbieranych komunikatów. Wyjaśnienie bazuje na pytaniach, które w procesie komunikacji odgrywają znaczną rolę. Pytania możemy podzielić na zamknięte i otwarte.

Informowanie o konsultacjach publicznych a reakcja odbiorców

■ Funkcje komunikatu:

1. Funkcja referencyjna (informacyjna)- komunikat o charakterze informacyjnym;
2. Funkcja ekspresywna - zawiera informacje o emocjach nadawcy;
3. Funkcja fatyczna- zorientowana na nawiązanie lub utrzymanie kontaktu między rozmówcami;
4. Funkcja konatywna (perswazyjna) - nadawca komunikatu wywiera na rozmówcy jakieś wrażenie lub skłonić do zmiany postawy, poglądu albo zachowania;
5. Funkcja poetycka- wiąże się z estetyką formy wypowiedzi;
6. Funkcja metajęzykowa- pomocna w rozpoznawaniu kodu, odczytaniu komunikatu od nadawcy.

- W przypadku porozumiewania się niezwykle ważny jest język jakiego używa się w procesie komunikowania.
- W przypadku administracji zdefiniowany jest on jako język urzędowy, który często bywa używany jako język oficjalny, język aktów prawnych, normatywnych i administracyjnych.
- W prostym znaczeniu język urzędowy, to język formalnie uznawany za podstawowy język porozumiewania się między obywatelami a administracją publiczną.
- Organy administracji działając przez konkretne podmioty komunikują się przede wszystkim poprzez wydawanie aktów normatywnych, tworzenie pism lub poprzez zawieranie umów. Nie można pominąć także prostych form komunikacji typu ustnego, a także wypowiedanie się przez obywateli w drodze konsultacji publicznych.

- **Używaj słów, które są powszechnie znane**
 - (PRZED) Nupturienci muszą zgłosić się w USC osobiście, oboje jednocześnie z kompletem w/w dokumentów celem spisania zapewnienia o braku przeszkód do zawarcia małżeństwa.
 - (PO) Narzeczeni powinni zgłosić się osobiście w urzędzie stanu cywilnego z kompletem dokumentów. Urzędnik przygotowuje dokument, w którym potwierdzi, że nie ma przeszkód, aby narzeczeni zostali małżeństwem.
- **Używaj naturalnego szyku zdań (podmiot → orzeczenie → dopełnienie)**
 - (PRZED) Odpis aktu urodzenia po naniesieniu stosownych zmian odebrać można po 3 dniach.
 - (PO) Odbierz odpis aktu urodzenia po 3 dniach.

Prosty język w urzędzie

- **Pamiętaj, że jedna myśl to jedno zdanie**
- Zdanie poniżej liczy 97 wyrazów tekstowych:
- (PRZED) Obywatel państwa członkowskiego Unii Europejskiej i członek jego rodziny nie będący obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej, którzy dokonują zameldowania na pobyt czasowy trwający ponad 3 miesiące zgłaszają dane wymagane do zameldowania, przy czym obywatel państwa członkowskiego Unii Europejskiej przedstawia ważny dokument potwierdzający prawo stałego pobytu lub zaświadczenie o zarejestrowaniu pobytu obywatela UE lub w przypadku braku zaświadczenia składa oświadczenie o zarejestrowaniu pobytu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a członek jego rodziny nie będący obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej – ważny dokument podróży oraz ważną kartę stałego pobytu członka rodziny obywatela UE lub ważną kartę pobytu członka rodziny obywatela UE.
- (PO) Zameldowanie cudzoziemca na pobyt czasowy
- Jakie dokumenty przygotować
- Obywatel państwa członkowskiego Unii Europejskiej (UE) składa jeden z poniższych dokumentów:
 - ważny dokument, który potwierdza prawo stałego pobytu,
 - zaświadczenie o zarejestrowaniu pobytu,
 - oświadczenie, że jego pobyt na terytorium Polski jest zarejestrowany.
- Członek rodziny obywatela UE, który sam nie jest obywatelem UE, składa:
 - ważny dokument podróży,
 - ważną kartę pobytu członka rodziny, który jest obywatelem UE.

- **Unikaj imiesłówów – są rzadkie w codziennej mowie**
 - (PRZED) Prawo jazdy będzie gotowe najpóźniej po 9 dniach roboczych licząc od dnia, w którym urząd dostał potwierdzenie opłaty za prawo jazdy.
 - (PO) Prawo jazdy będzie gotowe najpóźniej 10 dni roboczych od dnia, w którym urząd dostał potwierdzenie opłaty.
- **Unikaj „ukrytych czynności”, czyli rzeczowników odczasownikowych**
 - (PRZED) Po otrzymaniu zgłoszenia o nadchodzącym jubileuszu „Pożycia Małżeńskiego” urząd przystępuje do kompletowania dokumentów niezbędnych do wystąpienia z wnioskiem o nadanie medalu.
 - (PO) Zgłoś do urzędu gminy informację o jubileuszu „Pożycia Małżeńskiego”. Następnie urząd skompletuje dokumenty i złoży wniosek o nadanie medalu.

Prosty język w urzędzie

- Unikaj strony biernej i form bezosobowych – do obywatela zwracaj się bezpośrednio
 - (PRZED) W celu uzyskania odpisu z aktu stanu cywilnego wnioskodawca wypełnia na miejscu podanie, w którym określa cel, do jakiego dany dokument ma służyć oraz legitymuje się dowodem osobistym dla ustalenia stopnia pokrewieństwa.
 - (PO) Jeśli potrzebujesz odpisu aktu stanu cywilnego, wypełnij wniosek. Odpis odbierzesz od razu po okazaniu dowodu osobistego.
- Unikaj trudnych sformułowań. Jeśli musisz użyć wyrazu specjalistycznego – wyjaśnij, co on oznacza
 - (PRZED) PESEL jest jednym z podstawowych rejestrów w Polsce.
 - (PO) PESEL, czyli Powszechny Elektroniczny System Ewidencji Ludności, jest jednym z podstawowych rejestrów w Polsce.

- Wpuść do tekstu światło – używaj nagłówków, dziel tekst na akapity i stosuj wypunktowania
 - (PRZED) Zazwyczaj możesz zapłacić w kasie urzędu, w którym złożysz wniosek o prawo jazdy. Potwierdzenie zapłaty zanieś do pokoju, w którym wcześniej złożysz wniosek. Często możesz również zapłacić przelewem na numer konta urzędu, w którym złożysz wniosek o prawo jazdy. Pamiętaj, żeby potwierdzenie przelewu wysłać wtedy e-mailem do urzędu. Najlepiej zadzwoń do urzędu i dowiedz się, jak możesz zapłacić.
 - (PO) Możesz zapłacić:
 - gotówką w kasie urzędu, w którym składasz wniosek o prawo jazdy. Otrzymasz potwierdzenie – zanieś je do pokoju, w którym przyjęto wniosek;
 - przelewem na numer konta urzędu, w którym składasz wniosek o prawo jazdy. Potwierdzenie przelewu wyślij e-mailem do urzędu.

- **Opisuj tylko to, co jest niezbędne do załatwienia sprawy**
 - (PRZED) W przypadku odmowy wydania zaświadczenia, która zostaje przez kierownika Urzędu Stanu Cywilnego wydana w formie pisemnej, można w terminie 14 dni licząc od dnia otrzymania pisma wystąpić do Sądu Rejonowego w Gdyni o rozstrzygnięcie czy okoliczności przedstawione przez kierownika uzasadniają odmowę dokonania czynności.
 - (PO) Jeśli kierownik USC odmówi wydania zaświadczenia, możesz wystąpić do Sądu Rejonowego w Gdyni, aby dowiedzieć się, czy zrobił to słusznie. Pamiętaj – masz na to 14 dni od dnia otrzymania pisemnej odmowy.

- **Unikaj czasu przeszłego**
 - (PRZED) Uzyskałeś/uzyskałaś odmowę? Możesz się odwołać!
 - (PO) Pamiętaj, jeśli otrzymasz odmowę – możesz się odwołać.
- **Nadawaj tekstom powtarzalną strukturę**
 - Zasada segmentacji tekstu wymaga dodatkowego wyjaśnienia. Analitycy treści z COI zbadali wsady inicjalne i wyróżnili osiem podstawowych segmentów treści oraz dwa segmenty dodatkowe. Tak powstała uniwersalna struktura karty informacyjnej, od której występowały nieliczne wyjątki (m.in. karty objaśniające– np. Co to jest rejestr PESEL – w których struktura jest prostsza). Kompozycja typowej karty z Obywatela przedstawia się zatem następująco:
 - Tytuł usługi, (2) Lid, (3) Korzyści, (4) Kto, (5) Kiedy, (6) Co zrobić, (7) Gdzie, (8) Ile zapłacisz, (9) Co przygotować, (10) Ile będziesz czekać, (11) Zobacz powiązane usługi, (12) Podstawa prawna

Prosty język w urzędzie

Upraszczenie komunikacji urzędowej prowadzi do:

- poprawy komfortu życia obywateli – wypełnianie formularzy urzędniczych nie sprawia trudności i nie zabiera zbyt dużo czasu;
- wyższej świadomości obywatelskiej – społeczeństwo rozumie procesy, które toczą się
- w sferze publicznej, a następnie aktywnie w nich uczestniczy;
- szerszej dostępności usług publicznych – łatwiejsze Fundusze Europejskie i zamówienia publiczne;
- przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu – osoby niewykształcone czy osoby z niesprawnością intelektualną nie są zależne od członków swoich rodzin, bo same potrafią załatwić sprawę w urzędzie.

Myślenie o odbiorcy komunikatu

- Zastanów się, kto będzie odbiorcą Twojego pisma. Komunikat będzie się wyrażać przede wszystkim w sposobie uporządkowania informacji. Jeżeli jednak piszesz do szerokiego grona odbiorców, na przykład przygotowujesz na potrzeby strony internetowej informację, o zamiarze przeprowadzenia konsultacji publicznych - stosuj regułę pisz tak, jakbyś pisał do swojego ukochanego, ale słabo wykształconego członka rodziny.
- To oznacza, że należy pisać w możliwie prosty i przystępny sposób. Każdy przeciętnie wykształcony człowiek musi Cię zrozumieć.
- Taka redakcja pisma pozwoli uniknąć zarzutu, że administracja posługuje się hermetycznym językiem. Spróbuj odpowiedzieć na następujące pytania:
 - Kto jest moim odbiorcą? Co odbiorca już o sprawie wie?
 - Co odbiorca powinien wiedzieć? Jakie pytania stawia sobie odbiorca?
 - Jaki jest cel mojego pisma, co muszę napisać, żeby to osiągnąć?
 - Jakie są cele odbiorcy, co muszę napisać, żeby je osiągnął?

Pisz proste zdania

- Żeby zbudować krótkie i zrozumiałe zdanie, weź orzeczenie i podmiot, a następnie dodaj do nich kilka (nie więcej!) określeń.
- Zadbaj o to, by człony określające i określające były obok siebie.
- Najlepiej, jeżeli wszystkie wyrazy pochodzą z języka ogólnego, czyli są zrozumiałe dla każdego, a nie tylko dla ekspertów.

Zadbaj o strukturę pisma

- Tekst zaczynaj od najważniejszych informacji, które niżej powinny być uzupełnione o szczegóły i kontekst. Dobre pismo powinno zawierać krótki opis problemu, postulowane przez nadawcę działanie adresata oraz uzasadnienie dla postulatu. Należy omówić kontekst sprawy, ale tylko w takim zakresie, w jakim dany problem tego wymaga. Pismo powinno odpowiadać na pytania: Kto? – pisze, do kogo, w czyjej sprawie; Co? – się wydarzyło, jaka jest sytuacja; Dlaczego? – sytuacja jest taka, a nie inna. Co z tego? – co z tej sytuacji wynika, dlaczego sprawa jest ważna, dlaczego oczekuje się działania. Jak? – jak zdaniem autora należy rozwiązać problem, jakie działania powinien podjąć adresat; Gdzie i kiedy? – gdzie i kiedy należy dokonać postulowanych działań.

Opracuj tekst graficznie

- Nie tylko właściwy dobór wyrazów, kolejność i konstrukcja zdań poprawiają komunikatywność tekstu. Stosuj nagłówki i dziel dłuższe teksty na rozdziały. Kluczowe wyrażenia możesz pogrubić. Stosuj punktory i listy. Dziel tekst na akapity ze śródtytułami. Czasem zamiast opisywać skomplikowany proces wystarczy narysować prosty schemat.

Paragrafy do przypisów

- Pisma urzędowe często muszą odwoływać się do przepisów, cytować nierzadko długie nazwy ustaw i podawać dokładne dane publikacji. Dla jasności wyводу warto się zastanowić, jaka część tych formalnych danych jest niezbędna w głównej części dokumentu. Być może wiele z nich można po prostu przenieść do przypisów.

- W procesie konsultacji powinniśmy komunikować wszystko to, co jest potrzebne do zrozumienia przedmiotu i celu podejmowanych konsultacji. Istotne jest jednak, by informować na bieżąco, by zadbać o przejrzystość procesu oraz zawsze wtedy, gdy sytuacja się zmienia lub wchodzi w kolejne fazy.
- Do takich informacji należy zaliczyć:
 - Podstawowe informacje o przedmiocie konsultacji;
 - Informacje organizacyjne dotyczące przebiegu konsultacji;
 - Wskazanie korzyści, jakie odbiorcy odniosą z zaangażowania się w konsultacje;
 - Jasne określenie efektu konsultacji.

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ



AKADEMIA
KONSULTACJI PUBLICZNYCH

