

Radosław Folga

Dialog społeczny w kształtowaniu public relations samorządu terytorialnego

Ekonomiczne Problemy Usług nr 45, 157-166

2009

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Radosław Folga¹

DIALOG SPOŁECZNY W KSZTAŁTOWANIU PUBLIC RELATIONS SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO

Wprowadzenie

We współczesnej młodej polskiej demokracji zmienia się rola pojedynczej jednostki społecznej, rola obywatela. Obserwujemy znaczny postęp w tworzeniu się świadomego społeczeństwa obywatelskiego, czyli takiego, które aktywnie uczestniczy w życiu publicznym, jest zaangażowane w debatę publiczną, żywo reaguje na problemy społeczne, jest świadome swoich praw, chce i umie je skutecznie egzekwować. Zmiany dotyczą różnych obszarów, a jednym z nich jest proces zarządzania publicznego. Powstają nowe formy demokracji jak na przykład demokracja uczestnicząca, określana również jako partycypacyjna². Jest to jedna z najczęściej wykorzystywanych metod zarządzania w sektorze publicznym, a dokładniej w administracji publicznej. Ogólnie mówiąc polega ona na włączaniu w proces decyzyjny zbiorowości lokalnej. Jedną z form demokracji uczestniczącej, a zarazem przejawem wzajemnych kontaktów między różnymi partnerami na różnych poziomach jest dialog społeczny. W artykule wyjaśniono rolę i znaczenie wiarygodnego dialogu społecznego jako jednego z podstawowych celów public relations w odniesieniu do samorządu terytorialnego. Tezą, jaką założono podejmując analizę zagadnienia, jest stwierdzenie, iż dialog społeczny ogrywa kluczową rolę w spełnianiu celów public relations podejmowanego w warunkach samorządu terytorialnego. Przyjęto tu zależność określającą wprost, iż im bardziej rozwijany dialog społeczny, tym cele PR spełnione są w większym stopniu. Artykuł powstał na podstawie analizy dostępnej w tej dziedzinie literatury oraz własnych doświadczeń zawodowych i obserwacji. Miejsce dialogu w relacjach samorządu z otoczeniem obrazuje rysunek 1.

Istota dialogu społecznego

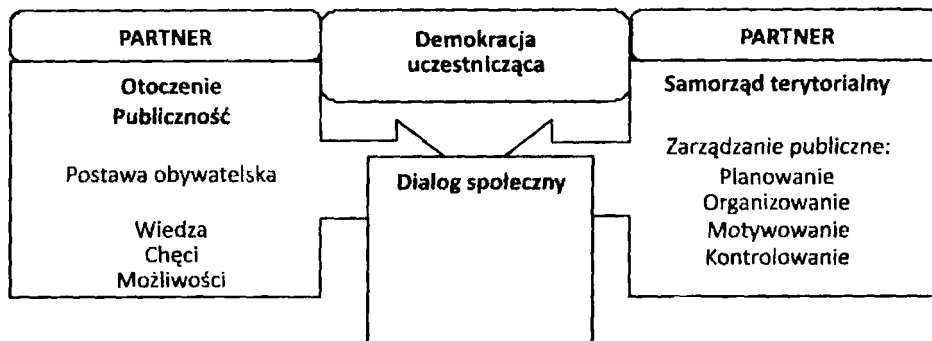
Jak uznaje J. Hausner, dialog społeczny jest podporą dobrego komunikowania się jako całokształtu kontaktów międzyludzkich i międzyinstytucjonalnych³. Dialog

¹ Mgr, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Oświęcimiu.

² Ł. Prykowski, *W Łodzi rozmawiano o demokracji uczestniczącej*, Portal organizacji pozarządowych: <http://wiadomosci.ngo.pl/wiadomosci/423197.html>, 12.03.2009.

³ J. Hausner (red.), *Komunikacja i partycypacja społeczna*, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 1999, s. 80.

społeczny to jedna z form komunikacji społecznej wynikająca z konieczności nawiązania dwustronnych relacji z otoczeniem. Przede wszystkim ma na celu stworzenie porozumienia, zaufania, zgody co do określonych działań oraz przekazanie informacji. M. Krajewski uważa, że dostęp do informacji publicznej jest jednym z filarów demokratycznego państwa prawa oraz pozwala na społeczną kontrolę działalności samorządów działających przecież w interesie obywateli i *pro publico bono*. Należy jasno stwierdzić, iż informacja nie może być własnością władzy, tak jak to było kiedyś⁴. Dialog z jednej strony ma pomóc administracji publicznej lepiej zrozumieć problemy mieszkańców, a z drugiej natomiast pozwala obywatelowi odczuć swój indywidualny wpływ na kreowanie rzeczywistości i udział w rozwiązywaniu swoich problemów. Według P. Prokop, pozyskiwanie wiarygodności i zaufania mieszkańców, które są niezbędne w skutecznym dialogu wymaga spójności słów (deklaracji) i czynów (działań)⁵. Dialog społeczny należałby zatem rozpatrywać również jako warunek sprawnego zarządzania nowoczesną administracją publiczną. Podstawą zasady partycypacji społecznej określonej w popularnym wśród samorządów Programie Przejrzysta Polska, jest warunek, iż: „W gminie jest prowadzony dialog społeczny, gmina wspiera organizowanie się mieszkańców by uczestniczyli w rozwiązywaniu problemów społeczności lokalnej”⁶.



Rysunek 1. Miejsce dialogu społecznego w relacjach samorządu z otoczeniem.
Źródło: opracowanie własne.

Aspekt prawny dialogu społecznego

Analizę dialogu społecznego należałoby zacząć od prawnych uwarunkowań badanego problemu. Wytyczne daje już Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z 1997 r., w preambule której ustanowiono, iż „prawa podstawowe dla państwa oparte są na poszanowaniu wolności i sprawiedliwości, współdziałaniu władz i dialogu społecz-

⁴ M. Krajewski, *Funkcjonowanie prawa do informacji publicznej w działalności samorządu lokalnego*, [w:] S. Michałowski, W. Mich (red.), *Władza lokalna a media*, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Lublin 2006, s. 20.

⁵ P. Prokop, *Sprawne zarządzanie jako element budowania wiarygodności urzędów samorządowych i zaufania mieszkańców*, [w:] S. Michałowski, W. Mich (red.), *Władza lokalna a media*, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Lublin 2006, s. 187.

⁶ K. Margol, *Zasada partycypacji społecznej*, prezentacja na konferencji regionalnej Programu Przejrzysta Polska, 4 8 kwietnia 2005 r., serwis programu Przejrzysta Polska: <http://www.przejrzystapolska.pl/stro-na.php?p=11,12.03.2009>.

nym oraz na zasadzie pomocniczości umacniającej uprawnienia obywateli i ich wspólnot⁷. Dialog społeczny jest uregulowany w wielu ustawach i rozporządzeniach. Zestaw takich dokumentów jest prezentowany na stronach internetowych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Są to między innymi: dokumenty Międzynarodowej Organizacji Pracy, Wspólnot Europejskich, Europejska Karta Społeczna, Międzynarodowy Pakt Praw Obywatelskich i Politycznych, Kodeks pracy, Ustawa o organizacjach pracodawców, Ustawa o związkach zawodowych, Ustawa o Trójstronnej Komisji ds. Społeczno-Gospodarczych, Rozporządzenie o wojewódzkich komisjach dialogu społecznego, Ustawa o pomocy społecznej, Rozporządzenie w sprawie organizacji i trybu działania Krajowej Rady Konsultacyjnej ds. osób niepełnosprawnych, Rozporządzenie w sprawie organizacji oraz trybu działania Rady Pomocy Społecznej, Ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, Ustawa o rozwiązywaniu sporów zbiorowych, Ustawa Prawo o zgromadzeniach, Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z 8 grudnia 2004 r. w sprawie warunków wynagradzania mediatorów z listy ustalonej przez ministra właściwego do spraw pracy, Ustawa z 7 kwietnia 2006 r. o informowaniu pracowników i przeprowadzaniu z nimi konsultacji, Rozporządzenie Rady Ministrów z 16 sierpnia 1991 r. w sprawie trybu postępowania przed kolegiami arbitrażu społecznego.

Dokumenty te regulują jednakże konieczność prowadzenia dialogu społecznego przede wszystkim jako formy dojścia do porozumień między stroną rządową, organizacjami pracodawców i związków zawodowych. Są też takie, które dotyczą wprost jednostek samorządu terytorialnego. Uregulowania prawne nie są jednak w stanie zagwarantować rzetelnego podejścia do zagadnienia dialogu społecznego przez władze publiczne, jeśli ona sama nie będzie przekonana o słuszności i konieczności prowadzenia takiej formy komunikowania się ze społeczeństwem i słuchania jego głosu.

Dialog społeczny elementem komunikacji społecznej

Władza samorządowa świadczy różnorodne usługi publiczne o znaczeniu kluczowym dla funkcjonowania społeczności, między innymi w zakresie ochrony zdrowia, bezpieczeństwa i porządku publicznego, ochrony przeciwpożarowej, zarządzania gospodarką przestrzenną, kulturą, oświatą i pomocą społeczną. Część ludzi niestety krytycznie odnosi się do sposobu i form świadczenia tak ważnych ze społecznego punktu widzenia usług stawiając zarzuty o marnotrawstwo, niedostatek, ograniczenie dostępności, słabą jakość. Negatywny wizerunek świadczonych usług publicznych przekłada się na negatywny odbiór władz lokalnych i urzędu. Jednym z częściej ponoszonych zarzutów wobec władzy samorządowej jest nieudolna komunikacja, brak społecznych konsultacji, brak dialogu społecznego⁸. Polityka informacyjna jednostek administracji publicznej uzyskuje nowy wymiar i znaczenie w dostosowaniu funkcjonowania urzędu do warunków współczesnego świata. To jeden z podstawowych warunków sprawnego, skutecznego i efektywnego funkcjonowania urzędu i miasta. Brak przepływu informacji do społeczeństwa i bieżącego informowania o wszelkich planach i ich skutkach powo-

⁷ Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, tekst uchwalony w dniu 2 kwietnia 1997 r. przez Zgromadzenie Narodowe, <http://www.sejm.gov.pl/prawo/konst/polski/kon1.htm>, 12.03.2009.

⁸ P. Kotler, N. Lee, *Marketing w sektorze publicznym*, Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008, s. 8.

duje nie tylko nieufność, ale również podejrzania o stronniczość, interesowność, nieetyczne postępowania administracji⁹.

Elementy skutecznego public relations samorządu terytorialnego znajdujemy w modelu zarządzania partycypacyjnego. W oparciu o ten model prowadzone były bogate doświadczenia w ramach Programu Rozwoju Instytucjonalnego (PRI) współfinansowanego ze środków Banku Światowego¹⁰. Przykładowe działanie zostanie opisane w dalszej części artykułu. Zdaniem B. Dobek-Ostrowskiej oraz R. Wiszniowskiego zadaniem komunikowania publicznego jest wyjaśnianie społeczeństwu decyzji podejmowanych przez instytucje publiczne na wszystkich szczeblach władzy oraz prezentacja wyników tych decyzji. Dzięki temu intencje oraz motywacje wyborów dokonywanych przez nadawców stają się dla odbiorców jasne i zrozumiałe. Wiedza obywateli w zakresie spraw publicznych pobudza ich odpowiedzialność społeczną i wzmacnia identyfikację obywatelską¹¹. Zadaniem władz samorządowych jest informowanie społeczeństwa, dialog ze społeczeństwem, czynienie pracy administracji przejrzystą, gromadzenie i wykorzystywanie opinii i postulatów różnych grup społecznych. Umożliwia to przede wszystkim zdobycie zaufania obywateli, ludzi biznesu, poszczególnych liderów życia społecznego, pozwala na uzyskanie zrozumienia dla decyzji i ich uwarunkowań, stworzenie pożądanego obrazu osobistości zasiadających we władzach i organizacjach państwowych, zezwala grupom z otoczenia ocenić pracę władz, wyrażanie swych interesów, a władzom daje szansę przedstawienia odpowiednio wcześniej ich stanowiska w określonych sprawach¹².

Public relations samorządu terytorialnego

Public relations narodził się w wyniku pojawienia się nowych technik komunikowania i ekspansji masowych środków przekazu w demokratyzujących się społeczeństwach. Kolebką tej dziedziny wiedzy są Stany Zjednoczone Ameryki, gdzie w drugiej połowie XIX wieku narastała atmosfera szczególnie sprzyjająca nadejściu nowej idei prowadzenia dialogu ze społeczeństwem¹³. Wiesława Lipińska uważa, iż tworzenie społeczeństwa obywatelskiego ma za podstawę zrozumienie służebnej roli administracji samorządowej wobec obywateli, opartej na otwartej i interaktywnej komunikacji oraz społecznym dialogu¹⁴. Porozumiewanie się, komunikacja, nastawienie na zrozumienie i budowanie zaufania to istota public relations samorządu. Jak zauważa jednak dalej, w praktyce rzadko zwraca się uwagę na potrzebę stosowania w administracji publicznej dialogu społecznego, który ma w swojej istocie tworzyć warunki do wymiany doświadczeń oraz porozumienia pomiędzy administracją i jej grupami docelowymi¹⁵.

⁹ M. Brzozowska, *Polityka informacyjna urzędu miasta – PR, E-Urząd, Promocja miasta*, [w:] S. Michałowski, W. Mich (red.), *Władza lokalna a media*, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Lublin 2006, s. 257.

¹⁰ M. Zawidzki, S. Mazur, *Analiza instytucjonalna urzędu gminy. Przewodnik dla samorządów*, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Kraków 2004, s. 71.

¹¹ B. Dobek-Ostrowska, R. Wiszniowski, *Teoria komunikowania publicznego i politycznego*, ASTRUM, Wrocław 2007, s. 25.

¹² K. Wojcik, *Public relations. Wiarygodny dialog z otoczeniem*, PLACET, Warszawa 2005, s. 790.

¹³ J. Ołędzki, *Public relations w komunikacji społecznej*, [w:] J. Ołędzki, D. Tworzydło (red.), *Public relations*, PWN, Warszawa 2006, s. 18.

¹⁴ W. Lipińska, *Polskie regiony bez komunikacji społecznej*, [w:] A. Drzycimski (red.), *Public relations. Elementy wiedzy i praktyka*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Zarządzania i Prawa im. H. Chodkowskiej, Warszawa 2006, s. 177.

¹⁵ *Ibidem*, s. 178.

Jeden z autorytetów naukowych w dziedzinie naukowej public relations, Profesor Krystyna Wojcik, określa wprost już w samym tytule swojej publikacji, iż public relations to wiarygodny dialog z otoczeniem. Kontynuując takie rozumowanie dochodzi do wniosku, iż PR przez komunikowanie, pełni ważne i liczne funkcje na zewnątrz i wewnątrz organizacji. Efekty tego dialogu zorientowane są na ugodę i na tworzenie takich warunków funkcjonowania organizacji, by mogła się ona optymalnie rozwijać¹⁶. PR w administracji samorządowej opiniuje, kreuje, wyjaśnia, przekazuje i pozyskuje informacje, identyfikuje, kształtuje wizerunek, integruje, spełnia rolę w procesie edukacji, monitoruje rynek i ostrzega przed nadejściem sytuacji kryzysowej. Istotnym elementem tego zbioru, jak podaje Z. Knecht, jest tworzenie płaszczyzny społecznego dialogu¹⁷. Działania public relations, w formie tworzenia i podtrzymywania dialogu społecznego, mogą wspierać wszystkie dziedziny życia. Między innymi mogą pomóc władzom samorządowym w realizacji ich celów i rozwiązywaniu problemów i konfliktów społecznych. Znacznie łatwiej osiągnąć bowiem wyznaczone cele przy społecznym zrozumieniu i wsparciu. Dlatego władze samorządowe powinny podjąć stanowcze działania zmierzające do stworzenia korzystnej współpracy ze społecznością.

Warunki dialogu społecznego

Zarządzając dialogiem społecznym w warunkach samorządowych należy pamiętać o zachowaniu podstawowych zasad. Strony uczestniczące w dialogu powinny być w pełni niezależne, posiadać odpowiedni status do reprezentowania danej strony. Relacje między partnerami powinna charakteryzować względna równowaga. Nie może dochodzić do sytuacji, kiedy jedna ze stron dominuje nad drugą. Konieczne jest, aby strony dialogu kierowały się zasadami wzajemnego zaufania oraz poszanowania. Nieetyczne jest zachowanie mające na celu manipulację, gry, ukrywanie rzeczywistych intencji, przekupstwo polityczne. Strony powinny być nastawione na zawarcie kompromisu. Należałoby w pierwszej kolejności odwoływać się do podstawowych wartości wspólnych dla obu stron, a więc stworzyć klimat do pozytywnych rozmów. Zawarte postanowienia powinny być obligatoryjnie przestrzegane. Do innych zasad uczciwego dialogu społecznego należałoby zaliczyć:

- zasadę rzetelności informacyjnej,
- zasadę otwartości komunikacyjnej na prowadzenie dialogu,
- zdolność do przyjmowania krytyki, gotowość do krytycznej oceny własnych postępowań,
- zasadę partnerskiego traktowania grup docelowych, trzymanie się racjonalizmu przedłożonego nad emocje, unikania wartościowania odbiorców i ocen.

Formy i techniki dialogu społecznego

Dialog społeczny w warunkach samorządowych może przybierać różne formy i posługiwać się różnymi technikami. Najważniejsze wśród form to konsultacje społeczne, opiniowanie, negocjacje, informowanie¹⁸. Celem negocjacji jest zwykle osią-

¹⁶ K. Wojcik, *Public relations. Wiarygodny dialog z otoczeniem*, PIACEŃ, Warszawa 2005, s. 841.

¹⁷ Z. Knecht, *Public relations w administracji publicznej*, C.H. Beck, Warszawa 2006, s. 10.

¹⁸ Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, *Rodzaje, formy i strony dialogu społecznego*, <http://www.mps.gov.pl/index.php?gid=466,10.03.2009>.

gnięcie określonego kompromisu. Rokowania mogą dotyczyć spraw merytorycznych lub wzajemnych relacji między stronami i najczęściej kończą się konkretnym postanowieniem, np. ustaleniem określonej ceny, opłaty, terminu, celu lub sposobu realizacji. Konsultacje, choć mogą angażować tych samych uczestników, co negocjacje, nie muszą prowadzić do zawarcia konkretnych porozumień. Mają one bardziej na celu dyskusje, wyjaśnienie niezrozumiałych informacji, poznanie siły i opinii drugiej strony. Strony konsultacji często honorują ich wynik. Opiniowanie to forma mająca na celu poznanie opinii drugiej strony na dany temat. Częstość opiniowania są różne dokumenty ważne dla planowania krótko i długookresowego, takie jak: budżet gminy, strategia rozwoju, plan zagospodarowania przestrzennego czy program rozwiązywania problemów alkoholowych. Stanowiska partnerów społecznych nie są wiążące dla władz samorządowych i urzędników. Zasady opiniowania są jednak najczęściej uregulowane przepisami prawa, które również określają, w jakich sprawach urząd jest zobowiązany do zasięgnięcia opinii. Inną formą określającą dialogu jest informowanie. Przedstawiciele administracji samorządowej przekazują mieszkańcom informacje bądź z własnej inicjatywy, bądź na wniosek zainteresowanych stron. Przedstawienie informacji nie wiąże się z obowiązkiem wysłuchania stanowiska strony, ale często stosowaną praktyką jest możliwość zadawania dodatkowych pytań oraz przeprowadzenie krótkiej dyskusji.

Istnieje wiele różnych technik prowadzenia dialogu społecznego. Z uwagi na objętość artykułu nie sposób ich wszystkich opisać. Przykładową formą prowadzenia dialogu społecznego mogą być:

- informacje drukowane w gazetach, broszurach, informatorach, listach, sprawozdaniach, ulotkach,
- informacje przedstawiane w gablotach informacyjnych, na internetowych stronach urzędów,
- wykłady, wystąpienie publiczne, przemówienia, indywidualne i grupowe rozmowy, fora i panele dyskusyjne, godziny przyjęć bezpośrednich, telefoniczne gorące linie, punkty konsultacyjne i doradcze, warsztaty, konferencje, debaty publiczne,
- badanie opinii publicznej realizowane na zamówienie urzędów,
- formy przyjmowania skarg i zażaleń, wniosków, wyrażania natychmiastowych opinii na dany temat, głosowań, również poprzez referendum, przyjmowanie wspólnego stanowiska na spotkaniu z mieszkańcami,
- odczytywanie otwartych listów z petycjami na sesjach oraz zachęcanie do udziału obywateli w komisjach rad gmin, powiatów, sejmikach wojewódzkich,
- konsultacje decyzji w społecznych formalnych grupach obywatelskich: organizacjach pozarządowych, radach dzielnic, sołectwach, społecznych radach np. sportu, promocji,
- wizje w terenie i bezpośrednie spotkania z mieszkańcami.

Dialog społeczny w praktyce

Jednym z przedsięwzięć docenionych w ramach Programu Rozwoju Instytucjonalnego (PRI) jest wzorowe działanie urzędu spełniającego zasadę partycypacji społecznej opartej na dialogu społecznym. Działanie zostało zrealizowane przez gminę Wierzbinek oraz powiat pleszewski. Obie jednostki samorządu terytorialnego opracowały wieloletni plan inwestycyjny opierając się na dialogu ze wspólnotą przy ustalaniu

listy zadań. W PRI określono, iż docelowym stanem modelowego poziomu rozwoju instytucjonalnego urzędu gminy w ramach kryterium zarządzania nr 14 „Komunikacja i partycypacja społeczna”, jest taka sytuacja, w której:

- urząd informuje mieszkańców o wszystkich ważnych dla społeczności lokalnej sprawach, pozyskuje opinie mieszkańców oraz prowadzi konsultacje społeczne;
- urząd stosuje zróżnicowane narzędzia komunikacji i partycypacji społecznej;
- funkcjonuje forum trzech sektorów, które tworzą samorząd gminny, reprezentacja organizacji pozarządowych oraz przedstawiciele biznesu lokalnego. W ramach forum podejmowane są kluczowe dla społeczności lokalnej decyzje;
- stosowane narzędzia komunikacji i partycypacji społecznej poddawane są okresowej ocenie. Rezultaty oceny są wykorzystywane w celu doskonalenia stosowanych instrumentów komunikacji i partycypacji społecznej¹⁹.

Dialog społeczny odgrywa ważną rolę w kształtowaniu wizerunku miasta Oświęcim. Obecność byłego hitlerowskiego obozu zagłady KL Auschwitz-Birkenau, który często w kontekście obrazu miasta jest przekleństwem, mogłaby stanowić dobry punkt wyjścia do konstruktywnego myślenia o przyszłości. Szansą dla miasta jest stworzenie otwartego, wielonarodowego i wieloreligijnego ośrodka refleksji i dialogu, który nie musiałby zresztą koncentrować się wyłącznie na zagładzie. Podczas warsztatów z lokalnymi liderami, przeprowadzonych w celu budowy strategii turystyki stwierdzono, że obecny wizerunek miasta może być jedynie uzupełniony o nowe wartości – antonimy dotychczasowych skojarzeń z wojną, okrucieństwem, masową zagładą. Postawiono więc na takie wartości jak: współistnienie, pojednanie, miłość, pokój, tolerancja, pamięć, wolność, porozumienie, wielowymiarowy i wszechstronny dialog społeczny. osiemsetletni Oświęcim chce być miejscem spotkań, dialogu, pojednania ludzi i narodów. Stąd wiele jest tego typu inicjatyw podejmowanych zarówno przez władze miasta, jak i ośrodki działalności kulturalnej krzewiące zarówno pamięć o historii, jak i będące platformą edukacji, dialogu ekumenicznego i międzykulturowego. Wśród nich są: Oświęcimskie Centrum Kultury, Międzynarodowy Dom Spotkań Młodzieży, Centrum Dialogu i Modlitwy oraz Centrum Żydowskie. W strategii promocji zapisano, że jednym z wymiarów wizji współczesnego Oświęcimia jest europejskie centrum dialogu. Dialog społeczny stał się więc istotnym elementem kreowania pozytywnego wizerunku miasta. Strategia Rozwoju Miasta określa, że mocną stroną miasta jest jego międzynarodowy charakter oraz wizerunek określany jako „Oświęcim – Miasto Pokoju” – rozpoznawalny punkt na mapie Polski, Europy i świata²⁰.

Innym przykładem realizacji dialogu społecznego jest projekt „Dialog społeczny jako platforma terytorialnych paktów aktywizujących rynki pracy” finansowany z Sektorowego Programu Operacyjnego „Rozwój Zasobów Ludzkich”, a realizowany przez Centrum Partnerstwa Społecznego „Dialog”. W ramach projektu organizowany jest cykl szkoleń i warsztatów „Budowanie Lokalnego Partnerstwa Społecznego na rzecz lokalnych strategii rozwoju i zatrudnienia”. Szkolenia adresowane są do partnerów spo-

¹⁹ M. Zawicki, S. Mazur, J. Bober (red.), *Zarządzanie w samorządzie terytorialnym. Najlepsze praktyki*, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Kraków 2004, ss. 78, 87.

²⁰ Strategia Rozwoju Miasta Oświęcim, <http://www.um.oswiecim.pl/pl/dokumenty/dokumenty/pliki/14/9816.pdf>, 12.03.2009.

lecznych na szczeblu regionalnym i lokalnym. Przedstawiciele samorządów terytorialnych, pracodawców, związków zawodowych oraz trzeciego sektora zyskują możliwość poszerzenia wiedzy umożliwiającej efektywne działanie na rzecz lokalnego rozwoju. Projekt obejmuje również działania promujące problematykę partnerstwa lokalnego²¹.

„Dialog społeczny” to nazwa serwisu prowadzonego przez Urząd Miasta Krakowa pełniącego funkcję platformy komunikacyjnej umożliwiającej konsultacje społeczne w zakresie planowanych i realizowanych inwestycji i projektów miejskich. Dzięki takiej formie komunikacji społecznej mieszkańcy mogą zapoznać się z tematami aktualnie konsultowanymi oraz wynikami zakończonych konsultacji społecznych. Autorzy serwisu piszą: „Chcemy poznać Wasze opinie, uwagi, propozycje i zaprosić wszystkich mieszkańców Krakowa do zaangażowania się w podejmowanie decyzji, które swymi skutkami dotkną każdego z nas. Uczestniczenie w procesie dialogu społecznego, wyrażanie własnej opinii, poglądów, dzielenie się swoimi uwagami, alternatywnymi rozwiązaniami umożliwi poznanie stanowiska wszystkich zainteresowanych stron oraz oczekiwań odnośnie planowanych i realizowanych inwestycji i projektów miejskich. To z kolei przyczyni się do stworzenia płaszczyzny partycypacji społecznej w sprawach ważnych dla rozwoju Krakowa i jego mieszkańców, takich jak projekty wieloletnich programów rozwoju i inwestycji, inwestycje, projekty i przedsięwzięcia powodujące znaczącą zmianę warunków życia w Naszym mieście²².”

Podsumowanie

Public relations samorządu terytorialnego to działania mające na celu podtrzymanie dobrych relacji władz samorządowych ze społecznością lokalną. Relacje te muszą być oparte na dialogu społecznym cechującym się wiarygodnością, skutecznością przy założeniu szczerych intencji obu stron. Dzisiejsze władze lokalne wraz z podległymi im urzędami nie mogą zastanawiać się nad tym, czy w ogóle zajmować się public relations, ale tym, jak dobry on powinien być i w jaki sposób go realizować. Zmiana w podejściu do zarządzania w nowych warunkach (określanego w literaturze jako *New Public Management*) nakazuje myśleć o kierowaniu jednostką samorządu terytorialnego nie w kategorii sprawowania władzy nad ludem, a w kategoriach służby społeczeństwu obywatelskiemu opartej na słuchaniu tego, co to społeczeństwo ma do powiedzenia. Objawia się to nowym sposobem myślenia, rozwiązywania problemów, służebnej roli w stosunku do oczekiwań i potrzeb miejscowej społeczności, a nade wszystko prowadzenia dialogu społecznego.

Literatura

1. Dobek-Ostrowska B., Wiszniowski R., *Teoria komunikowania publicznego i politycznego*, ASTRUM, Wrocław 2007.
2. Drzycimski A. (red.), *Public relations. Elementy wiedzy i praktyka*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Zarządzania i Prawa im. H. Chodkowskiej, Warszawa 2006.

²¹ Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Centrum Partnerstwa Społecznego „Dialog” im. Andrzeja Bączkowskiego, <http://www.dialogspoleczny.pl/tabs/index/187/>, 10.03.2009.

²² Serwis „Dialog Społeczny” Urzędu Miasta Krakowa, <http://www.dialogspoleczny.krakow.pl/>, 13.03.2009.

3. Hausner J., (red.), *Komunikacja i partycypacja społeczna*, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 1999.
4. Knecht K., *Public relations w administracji publicznej*, C.H. Beck, Warszawa 2006.
5. Kotler P., Lee N., *Marketing w sektorze publicznym*, Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008.
6. Michałowski S., Mich W. (red.), *Władza lokalna a media*, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Lublin 2006.
7. Olędzki J., Tworzydło D. (red.), *Public relations*, PWN, Warszawa 2006.
8. Wojcik K., *Public relations. Wiarygodny dialog z otoczeniem*, PLACET, Warszawa 2005.
9. Zawidzki M., Mazur S., *Analiza instytucjonalna urzędu gminy. Przewodnik dla samorządów*, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Kraków 2004.
10. Zawicki M., Mazur S., Bober J. (red.), *Zarządzanie w samorządzie terytorialnym. Najlepsze praktyki*, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Kraków 2004.

Neotografia

1. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, tekst uchwalony w dniu 2 kwietnia 1997 r. przez Zgromadzenie Narodowe, <http://www.sejm.gov.pl/prawo/konst/polski/kon1.htm>, 12.03.2009.
2. Margol K., *Zasada partycypacji społecznej*, prezentacja na konferencji regionalne Programu Przejrzysta Polska, 4–8 kwietnia 2005 r., serwis Programu *Przejrzysta Polska*: <http://www.przejrzystapolska.pl/strona.php?p=11>, 12.03.2009.
3. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Centrum Partnerstwa Społecznego „Dialog” im. Andrzeja Bączkowskiego, <http://www.dialogspoleczny.pl/tabs/index/187>, 10.03.2009.
4. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, *Rodzaje, formy i strony dialogu społecznego*, <http://www.mps.gov.pl/index.php?gid=466>, 10.03.2009.
5. Prykowski Ł., *W Łodzi rozmawiano o demokracji uczestniczącej*, Portal organizacji pozarządowych <http://wiadomosci.ngo.pl/wiadomosci/423197.html>, 12.03.2009.
6. Serwis „Dialog Społeczny” Urzędu Miasta Krakowa, <http://www.dialogspoleczny.krakow.pl>, 13.03.2009.
7. Strategia Rozwoju Miasta Oświęcim, http://www.um.oswiecim.pl/pl_dokumenty/dokumenty/pliki/14/9816.pdf, 12.03.2009.

Radosław Foryś

Summary

THE SOCIAL DIALOGUE IN LOCAL GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS

The article relates to the problems of social dialogue undertaken by local government in the aspect of functioning public relations in the direction of positive reports with the local community. The essence of the social dialogue was introduced in the study as the forms of the participatory democracy, his conditions and features, philosophy public relations at the local government and the signification of the social communication. The examples of the realization of the social dialogue were talked over on the end of the article in the practice.