

An aerial photograph of a modern city with a grid of streets and several tall, dark glass skyscrapers. A network diagram is overlaid on the image, consisting of a central point at the top with multiple lines radiating downwards to various colored dots (orange, blue, pink, yellow, green) scattered across the city. The text is overlaid on the left side of the image.

# Miasto z dobrym planem:

jak instytucje publiczne mogą efektywniej współpracować z mieszkańcami?



# Od Smart City 1.0 do 3.0, czyli jak technologie dostosowują się do potrzeb miasta i mieszkańców

Zobacz, jak ewoluowała rola technologii w procesie tworzenia miast nowoczesnych i przyjaznych mieszkańcom.

## Smart City 1.0

– próby implementacji nowoczesnych technologii, jednak bez właściwej oceny ich wpływu na samych mieszkańców. Celem było zwiększenie efektywności funkcjonowania miast, lecz w centralnym punkcie była technologia.

## Smart City 2.0

– ta wersja inteligentnych miast to już wykorzystywanie nowinek technologicznych w celu zapewnienia lepszej jakości życia mieszkańców, z nadrzędną rolą władz miejskich.

## Smart City 3.0

– inteligentne miasta współtworzone przez mieszkańców. Władze otwierają się na inicjatywy i koncepcje mieszkańców, ułatwiając im tworzenie przestrzeni, w której ci czują się dobrze. Znacząca rola projektów o charakterze społecznym wspieranych przez odpowiednio dobrane technologie.

# Inteligentne miasta

Niegdyś w centrum dyskusji o miastach przyszłości znajdowała się głównie technologia. Dziś równorzędne miejsce zajął człowiek i jego potrzeby. Smart City 3.0 współtworzone są przez mieszkańców. Władze otwierają się na ich inicjatywy i koncepcje, ułatwiają im tworzenie przestrzeni, w której czują się dobrze.

W Smart City 3.0 znaczącą rolę odgrywają projekty o charakterze społecznym, wspierane przez odpowiednio dobrane technologie.

W tym poradniku podpowiemy, jak budować takie miasto wspólnie z mieszkańcami.

# Inteligentna współpraca?

## Nie tylko w metropolii

Skuteczna komunikacja z mieszkańcami, wspólne wybieranie najlepszych rozwiązań i wdrażanie inteligentnych usług. Aspekty te istotne są w miejscowościach każdej wielkości. Podobne korzyści czerpią z nich zarówno duże, wojewódzkie miasta, jak i miasteczka.

Dialog z lokalną społecznością powinien być prowadzony także w niewielkich miejscowościach. W każdym przypadku pomaga on podejmować słuszne decyzje, a tym samym zwiększać poziom zadowolenia z funkcjonowania instytucji.

1

## Dlaczego warto współpracować z mieszkańcami?

Nikt nie zna miasta tak dobrze, jak jego mieszkańcy. To oni najlepiej dostrzegają problemy, wyzwania i możliwości rozwoju, a także najbardziej odczuwają i docenią zmiany wprowadzone w ich przestrzeni.

# Jakie korzyści ze współpracy z mieszkańcami czerpią instytucje?

- **Odpowiedź na realne potrzeby społeczności.**  
Urzednicy mogą dostrzec rzeczywiste problemy miasta, zweryfikować swoje plany, dostosować je do wizji mieszkańców i podejmować lepsze decyzje.
- **Mniejsze ryzyko konfliktów.** Przejrzysty proces decyzyjny i możliwość brania w nim udziału wpływają na większą otwartość mieszkańców oraz akceptację społeczną. Potencjalne konflikty można szybko dostrzec i odpowiednio na nie zareagować.
- **Większa efektywność procesu decyzyjnego.**  
Uczestnicy chętniej szukają kompromisów.
- **Spojrzenie na zagadnienia z różnych perspektyw.**
- **Zmniejszenie dystansu wobec obywateli i budowanie pozytywnego wizerunku instytucji.**



# Co współpraca daje mieszkańcom?

- **Poczucie odpowiedzialności za wspólnie kreowaną przestrzeń.**
- **Możliwość zmieniania miasta pod kątem własnych potrzeb.**
- **Tworzenie się grup lokalnych.** Partycypacja społeczna pomaga w budowaniu lokalnej wspólnoty, relacji sąsiedzkich, może być też zalążkiem grup działania lub organizacji pozarządowych.
- **Zrozumienie intencji władz.** Interakcja z instytucjami publicznymi pozwala mieszkańcom poznać kontekst prowadzonych działań, a także ograniczenia i wyzwania, przed którymi stoją urzędnicy.
- **Budowanie dialogu i zwiększenie kreatywności** dzięki połączeniu osób z różnych środowisk, z odmiennymi doświadczeniami.

# Obszarów do współpracy można szukać praktycznie wszędzie

Współpraca instytucji ze społecznością przebiega na rozmaitych polach. Poprzez konsultacje społeczne można opracować zarówno koncepcję zagospodarowania parku miejskiego, strategię rozwoju domu kultury, jak i reformę systemu opieki zdrowotnej!

Oto najważniejsze pola do współdziałania z mieszkańcami:

- kształtowanie przestrzeni publicznej,
- tworzenie strategii rozwoju miasta,
- planowanie i realizacja przedsięwzięć kulturalnych,
- poprawa jakości życia,
- efektywne wykorzystanie zasobów,
- wsparcie lokalnej przedsiębiorczości,
- wykorzystanie potencjału turystycznego,
- poprawa efektywności komunikacji publicznej,
- lepszy dostęp i wyższa jakość usług publicznych.

Istotnym elementem współpracy powinny być **odpowiednio dobrane technologie**. Ułatwią one dialog z mieszkańcami, a także pomogą spełniać ich oczekiwania.



A couple is dancing on a rooftop at sunset. The man is on the left, wearing a light-colored shirt and dark pants, with his arms around the woman. The woman is on the right, wearing a light-colored suit, with her arms raised. The background shows a cityscape with buildings and a bright sunset sky. The overall mood is romantic and joyful.

2

## Partycypacja obywatelska, czyli jak zaangażować mieszkańców we współtworzenie nowoczesnego miasta

Mimo rosnącej roli dialogu i otwarcia instytucji na współpracę w badaniu CBOS z 2021 roku wskazano, że aż **61 proc.** Polaków uważa, że nie ma wpływu na bieg spraw w kraju. **44 proc.** ankietowanych twierdzi również, że nie ma realnego wpływu na kształt swoich miast i wsi.

Na szczęście istnieją sposoby, które mogą zmienić ten wskaźnik, budując wśród mieszkańców poczucie sprawczości. Jednym z nich jest **partycypacja społeczna**. To proces, w którym mieszkańcy biorą aktywny udział w tworzeniu miasta, podejmują kluczowe dla jego rozwoju decyzje i rozwiązują lokalne problemy.

Partycypacja społeczna powinna jednak być odpowiednio zaplanowana, przeprowadzona i poddana ewaluacji.

# Poznaj zasady skutecznych konsultacji

Ministerstwo Cyfryzacji opracowało zasady prowadzenia konsultacji społecznych:

**Dobra wiara**  
**Powszechność**  
**Przejrzystość**  
**Responsywność**  
**Koordynacja**  
**Przewidywalność**  
**Poszanowanie interesu ogólnego**



## Różne opinie i narzędzia – ta sama korzyść: dialog

Aby ułatwić dialog i współpracę, warto korzystać z narzędzi znanych i używanych przez mieszkańców oraz pracowników instytucji. Należy maksymalnie ułatwić sposób przekazywania pomysłów i opinii, postawić na transparentne i proste w użyciu narzędzia. Mogą być to **nieskomplikowane formularze na stronach internetowych, aplikacje i media społecznościowe.**

Dobrym sposobem na przeprowadzenie konsultacji jest także wykorzystanie **multimodalnego crowdsourcingu**. Jest to zbieranie danych (opinii, decyzji, informacji) przy pomocy różnych narzędzi i sposobów komunikacji. Aby dotrzeć do różnorodnych grup mieszkańców, jednocześnie można stosować i nowoczesne aplikacje, i tradycyjne metody zbierania informacji offline.

Przykład? Aby zgromadzić pomysły na temat zagospodarowania danej przestrzeni miejskiej, można zarówno uruchomić terenowy punkt konsultacji dla starszych mieszkańców, jak i udostępnić formularz online dla młodszych.

# Jak skutecznie zbudować „smart” dialog z mieszkańcami?

Poznaj zasady, które ułatwią Twojej instytucji nawiązanie trwałych relacji z mieszkańcami i poznanie ich oczekiwań.



## **Łatwy dostęp do informacji.**

Stworzenie jednej platformy, przez którą odbywa się cała komunikacja.



## **Systematyczność.**

Regularne informowanie o nowych inicjatywach.



## **Różne sposoby komunikacji i konsultacji.**

Pomogą dotrzeć do jak największej liczby grup wiekowych i społecznych.



## **Zapewnienie anonimowości.**

Pomocne tutaj będą zewnętrzne systemy zbierania opinii.



## **Bezstronność.**

Najważniejsze jest dobro miasta i mieszkańców.



## **Informowanie o wynikach.**

Cały proces konsultacji powinien być przejrzysty i jasny.



## **Zaangażowanie liderów.**

Osoby wzbudzające zaufanie w ramach społeczności i eksperci w danej tematyce mogą pomóc przekonać niezdecydowanych.

3

## Technologia, która ułatwia kontakt

W tworzeniu Smart City 3.0 ważny jest wybór odpowiednich technologii. Instytucje powinny świadomie dobierać rozwiązania i mieć na uwadze, że nie jest to cel sam w sobie.

# Wypowiedź eksperta:



## Jak optymalnie dobrać rozwiązania technologiczne do potrzeb i oczekiwań mieszkańców?

Technologia może pomóc rozwiązać wiele problemów, które pojawiają się w miastach, i lepiej przygotować je na wyzwania przyszłości. W pierwszej kolejności należy jednak **zdiagnozować istniejące problemy**, a następnie zastanowić się, które z nich można rozwiązać konkretną technologią.

W centrum powinien być człowiek – mieszkaniec, urzędnik – a nie innowacyjna technologia. Warto więc zastanowić się nad sposobem wprowadzania nowych rozwiązań w mieście. Niezbędne jest przy tym rzeczywiste wsłuchanie się w głos mieszkańców oraz włączenie ich w procesy decyzyjne.

**Paweł Chaber**, ekspert z Departamentu Analiz i Strategii, w raporcie „Monitoring trendów w innowacyjności” PARP.


# Technologia – naturalna platforma wymiany myśli z mieszkańcami



**88,4 proc. osób** w Polsce używa internetu.



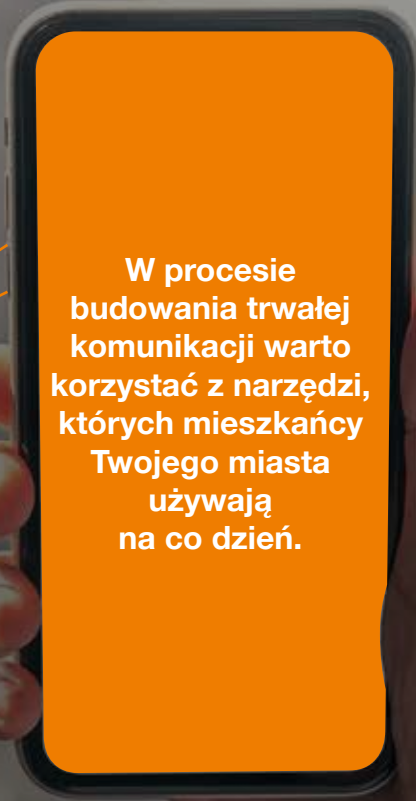
**Aż 66 proc. internautów** korzysta z mediów społecznościowych.



**12,5 mln** korzysta z internetowych platform służby zdrowia.



**55,4 proc. osób** w wieku 16-74 lata kontaktowało się z administracją publiczną poprzez stronę internetową lub aplikację mobilną.



W procesie budowania trwałej komunikacji warto korzystać z narzędzi, których mieszkańcy Twojego miasta używają na co dzień.



**77 proc. urzędów miast** udostępnia na swoich stronach e-usługi dla mieszkańców.



**3/4 miast** powyżej 100 tys. mieszkańców gromadzi informacje o dostępnych e-usługach w jednym miejscu.

# Wspólnie budujemy inteligentne miasto

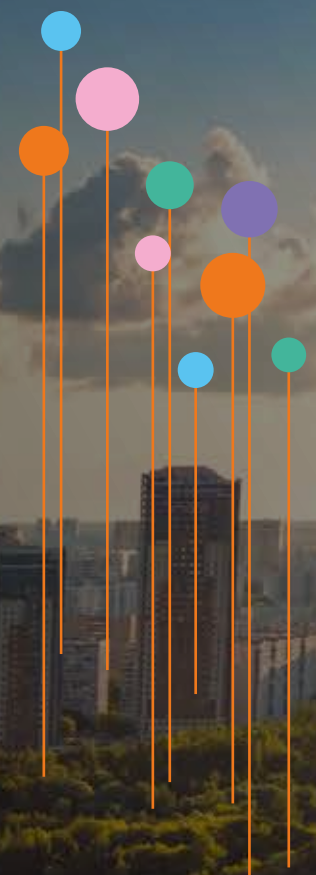
Współpraca instytucji publicznych z mieszkańcami jest fundamentem współczesnego spojrzenia na Smart City. Miasta 3.0 są inteligentne także, dlatego że potrafią prowadzić otwarty dialog z mieszkańcami – oczywiście z pomocą „smart” rozwiązań.

W procesie budowania inteligentnego miasta, opartego na dialogu ze społecznością, instytucje nie są pozostawione same sobie. Istnieje wiele inicjatyw, które swoją wiedzą i doświadczeniem mogą wesprzeć je w drodze do Miasta 3.0.

Jedną z nich jest [Akademia Lidera Smart City](#).



# Przykładów mądrej komunikacji mieszkańców i instytucji nie brakuje:



- [Warszawa19115.pl](http://Warszawa19115.pl) – poprzez stronę mieszkańcy mogą zgłaszać problemy, wnioski i pomysły. Funkcjonuje zarówno formularz online, jak i numer telefonu. W serwisie publikowane są też informacje m.in. o zmianach w organizacji ruchu i wydarzeniach kulturalnych.
- [Idea.kielce.eu](http://Idea.kielce.eu) – przejrzysty portal z informacjami o budżecie i konsultacjach społecznych. Umożliwia mieszkańcom wypowiedzenie się w istotnych dla nich sprawach. Wyniki ankiet przedstawiane są w sposób przejrzysty i szczegółowy. Częścią serwisu są również mapa aktywności społecznej i kielecka mapa rzemieślników.

# Może warto spróbować razem?

**Green Smart Small Cities (GSSC)** – małe, zielone, inteligentne miasta to projekt pięciu klastrów z Polski, Czech, Hiszpanii i Włoch, które działają na rzecz zrównoważonego rozwoju Small Smart Cities.

**GSSC** – skupia się na strategicznym partnerstwie w branży teleinformatycznej i greentech, analizując możliwości wykorzystania technologii europejskich firm w krajach mniej rozwiniętych.



# 4

## Jak robią to inni – więksi i mniejsi?

Współpraca z mieszkańcami może przebiegać na bardzo wielu płaszczyznach w różnorodnych obszarach funkcjonowania miast.

Zobacz przykłady interakcji, dzięki którym wzrosły jakość funkcjonowania miasta i poziom zadowolenia jego mieszkańców.

### ■ Ochrona środowiska naturalnego, poprawa jakości powietrza w mieście

Zorganizowany w **Lublinie** panel obywatelski, którego celem była walka ze smogiem, zakończył się wypracowaniem 55 wiążących dla miasta rekomendacji. Dotyczyły one m.in. ogrzewania, transportu, planowania przestrzennego i zieleni oraz edukacji.

### ■ Kształtowanie przestrzeni publicznej, rewitalizacja

**Gdynia OdNowa** to przykład współpracy społecznej na wielu płaszczyznach. Program doprowadził do rewitalizacji sześciu obszarów miasta. Do 2026 roku prowadzone będą działania inwestycyjne oraz społeczno-kulturalne, które poprawią jakość życia mieszkańców.

### ■ Zarządzanie zasobami

The Citizen Dialogues on **Canada's Energy Future** jest przykładem kilkumiesięcznego procesu partycypacyjnego. Obywatele Kanady brali udział w tworzeniu zestawu rekomendacji dotyczących krajowej polityki energetycznej.

## ■ Podniesienie jakości usług medycznych

**Narodowa Służba Zdrowia w Londynie** wraz z mieszkańcami północno-wschodnich terenów miasta opracowała program mający na celu ułatwienie dostępu do usług medycznych i poprawę ich jakości. Stworzono stronę internetową projektu, konsultacje prowadzono zarówno online, jak i w punktach terenowych.

## ■ Stworzenie strategii edukacji

W województwie łódzkim opracowano „Strategię edukacji dzieci i młodzieży w **gminie Głuchów**”. Proces zainicjowali rodzice dzieci w wieku przedszkolnym, którzy chcieli zapewnić placówkom przedszkolnym finansowanie i rozwój.

## ■ Szkolne budżety obywatelskie

**Ministerstwo Edukacji i Nauki** prowadzi kampanię dotyczącą szkolnych budżetów partycypacyjnych jako narzędzia wspierającego edukację obywatelską. Program wzmacnia poczucie sprawczości w młodych obywatelach, zaznajamia ich z pojęciem partycypacji społecznej.

5

## Porozmawiajmy o dużych korzyściach – nawet w najmniejszych miastach

Znając realne potrzeby mieszkańców, dzięki partycypacji społecznej możemy przygotować kompletny plan odpowiedzi na nie. Warto wykorzystać rozwiązania Smart City.



**Aż 73 proc.** mieszkańców miast, które wdrożyły technologię Smart City, uważa się za szczęśliwych.



**Ponad 36 proc.** jest gotowych płacić więcej za udogodnienia, jakie dają im te rozwiązania.



**30-40 proc.** – szacowane obniżenie poziomu przestępczości dzięki zastosowaniu rozwiązań Smart City.



**O 21 proc.** może zwiększyć się PKB na osobę w ciągu pierwszych pięciu lat od momentu przejścia na systemu inteligentnego miasta.

**Dlatego**



**blisko 80 proc.** miast w swojej strategii rozwoju uwzględnia rozwiązania Smart City.

# Warto wiedzieć:



## **Czy, podobnie jak o Smart City, możemy mówić o Smart Town i Smart Village? Czy każda miejscowość może być „inteligentna”?**

Zdecydowanie tak. Choć przyjęło się mówić Smart City, „smart” może być także małe miasto czy wieś, czerpiąc te same korzyści. Mniejsze miejscowości mogą myśleć na większą skalę, szukając inspiracji w tych największych.

Słowo klucz tutaj to właśnie „skala” – rozwiązania inteligentne można bowiem z powodzeniem skalować. Przecież niezależnie od wielkości miasta człowiek ma podobne potrzeby i oczekiwania względem samorządów. Wszyscy chcą bezpieczeństwa, dostępu do służby zdrowia i edukacji czy możliwości łatwego przemieszczania się w obrębie instytucji.

W każdym przypadku równie ważny jest dialog z mieszkańcami. Wykorzystanie w nim nowoczesnych narzędzi, niezależnie od wielkości miejscowości, będzie w równym stopniu tę komunikację ułatwiało.

# Gdzie szukać wsparcia w tworzeniu Smart City?

Każde miasto, miasteczko lub wieś potrzebuje **odpowiedniego partnera** w budowaniu trwałej, udanej relacji z mieszkańcami. Jest on ważnym ogniwem prowadzącym od konsultacji społecznej do zadowolenia mieszkańców z inwestycji „smart”.

Partner z doświadczeniem, taki jak **Orange**, doradzi odpowiednie rozwiązania i narzędzia idealnie dostosowane do celu, jaki ma być osiągnięty i jakiego oczekują mieszkańcy.

# Podsumowanie

## 6 zasad udanej współpracy instytucji z mieszkańcami

- 1** Zapewnij mieszkańcom możliwość dialogu przy użyciu różnorodnych narzędzi, wykorzystując zarówno nowoczesne technologie, jak i metody tradycyjne.
- 2** Budowanie kultury partycypacyjnej należy zacząć nie od społeczeństwa, a od instytucji.
- 3** Jasno i bezstronnie przedstaw mieszkańcom korzyści z wdrożenia proponowanych rozwiązań.
- 4** Punktem wyjścia powinien być człowiek, nie technologia. Poznaj potrzeby Twojego miasta, jego mieszkańców i dopiero na ich podstawie szukaj technologii mogących na nie odpowiedzieć.
- 5** Nie obawiaj się czerpać od najlepszych: szukaj inspiracji w rozwiązaniach wdrażanych w innych miastach, nie tylko w Polsce.
- 6** Miasteczko i wieś także mogą korzystać z inteligentnych rozwiązań, odnosząc podobne korzyści jak największe metropolie.



[www.orange.pl/poradnik-dla-firm](http://www.orange.pl/poradnik-dla-firm)

