

Krzysztof Kowalik

Wydział Dziennikarstwa, Informacji i Bibliologii, Uniwersytet Warszawski

**Słowa kluczowe:** informacja publiczna, samorzady gminne, Świętokrzyskie, komunikacja online, narzędzia ICT, serwisy społecznościowe

**Keywords:** public record, local governments, Kielce region, online communication, ICT tools, social media

## OBOWIĄZKI INFORMACYJNE SAMORZĄDU LOKALNEGO W EPOCE MEDIÓW SPOŁECZNOŚCIOWYCH ORAZ TRENDY W IMPLEMENTACJI W SERWISACH WWW KANAŁÓW DYSTRYBUCJI INFORMACJI. STUDIUM PRZYPADKU GMIN ŚWIĘTOKRZYSKICH

### Wprowadzenie

Rozwój komunikacji online pozwala organizacjom publicznym na zwiększanie możliwości informowania o swojej działalności. Rosnący dostęp obywateli do sieci internetowej, rozpowszechnienie nowych narzędzi internetowych umożliwia szybsze i łatwiejsze zapoznanie się z decyzjami podejmowanymi przez władze publiczne. Ma to ścisły związek z demokratycznym uczestnictwem obywateli w procesie decyzyjnym organów władzy, które są konstytucyjnie zobowiązane do udzielania informacji. Do katalogu tych instytucji należy również samorząd terytorialny, a co za tym idzie – przedstawiciele gminnych organów władzy uchwałodawczej i wykonawczej oraz szeroko pojętej administracji. Wymiana informacji stanowi element komunikowania publicznego, mającego charakter sformalizowany<sup>1</sup>, gdzie procedury demokratyczne ustalone są w przypadku Polski w ustawie zasadniczej i towarzyszących aktach prawnych.

Zgodnie z art. 61 Konstytucji RP „Obywatel ma prawo do uzyskiwania informacji o działalności organów władzy publicznej oraz osób pełniących funkcje publicz-

---

<sup>1</sup> B. Dobek-Ostrowska, *Komunikowanie polityczne i publiczne*, Warszawa 2012, s. 70.

ne”<sup>2</sup>. Twórcy ustawy zasadniczej określili, że każdy obywatel ma prawo dostępu do dokumentów, może uczestniczyć w posiedzeniach kolegialnych organów władzy pochodzących z powszechnych wyborów oraz rejestrować obrady z pomocą dźwięku i obrazu. Ograniczenia i tryb udzielania informacji zostały opisane w ustawie o dostępie do informacji publicznej<sup>3</sup>, która bardzo szeroko ją definiuje: „Każda informacja w sprawach publicznych stanowi informację publiczną w rozumieniu ustawy i podlega udostępnieniu”<sup>4</sup>. Co jest istotne, prawo to przysługuje każdemu i nie ma konieczności uzasadniania potrzeby jej uzyskania<sup>5</sup>.

Sama regulacja, obowiązek informowania, przepływ komunikatów oraz interakcja nie są wystarczające, jeżeli proces komunikowania nie jest efektywny. Warto zaznaczyć, że spełnienie pewnych kryteriów pozwala dopiero na osiągnięcie sukcesu, jakim jest dotarcie i zrozumienie przekazu. Tomasz Goban-Klas wymienił takie kryteria informacji jak: użyteczność (odpowiedź na potrzebę odbiorcy), dostępność (osiągalna dla odbiorcy), operatywność (aktualna – „na czas”), trafność (adekwatna – „na temat”), zrozumiałość (podana w sposób zrozumiały – odpowiedni język przekazu), prawdziwość (zgodna z rzeczywistością), wiarygodność (wiarygodne źródła), rzetelność (dokładnie i „na temat”), systemowość (włączona w strukturę poznawczą), weryfikalność (możliwa do sprawdzenia, rozszerzenia i uzupełnienia)<sup>6</sup>.

Z tymi kryteriami w praktyce bywają problemy. Obowiązkowym kanałem dystrybucji informacji publicznej jest Biuletyn Informacji Publicznej<sup>7</sup> (BIP), który musi być dostępny w sieci internetowej i funkcjonować według określonych wymagań oraz standardów<sup>8</sup>. Oficjalne ustrukturyzowanie przekazu spowodowało, że BIP-y stały się repozytoriami o nieczytelnej i nieintuicyjnej architekturze informacji. Pomimo zastosowania modułów wyszukiwania (popularnie zwanych „wyszukiwarkami”) odnalezienie konkretnej informacji jest utrudnione, gdyż zamieszczane

---

<sup>2</sup> Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r., Dz.U. 1997 Nr 78 poz. 483. Prawa obywatela można rozważać w szerszym kontekście, zwłaszcza art. 54 (wyrażania poglądów, pozyskiwania i rozpowszechniania informacji), art. 75 (prawo do informacji o środowisku), art. 51 ust. 3 (prawo dostępu do dokumentów urzędowych i zbiorów danych osobowych).

<sup>3</sup> Ustawa z dn. 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej, Dz.U. 2001 Nr 112 poz. 1198 z późn. zmianami. Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia. 13 października 2016 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o dostępie do informacji publicznej, Dz.U. 2016 poz. 1764 (dalej: u.d.d.i.p.).

<sup>4</sup> Art. 1 u.d.d.i.p.

<sup>5</sup> Art. 2 i 2.1 u.d.d.i.p. Autor nie będzie analizował stanu prawnego związanego z definiowaniem informacji publicznej oraz jej ograniczeń. To znacznie wybiega poza tematykę artykułu oraz ma obszerną literaturę przedmiotu i orzecznictwo sądowe.

<sup>6</sup> Zob. szerzej T. Goban-Klas, *System informacji w państwie a system komunikacji społecznej*, „Przekazy i Opinie” 1999, nr 2, s. 14.

<sup>7</sup> Art. 8 u.d.d.i.p.

<sup>8</sup> Szczegółowe zasady reguluje Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 roku w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej.

materiały są źle oznaczane (tzw. tagowanie treści<sup>9</sup> lub publikowanie skanowanych dokumentów<sup>10</sup>). Wskutek tego wyszukiwarki nie mogą odnaleźć kluczowych haseł przypisanych do danej treści. Są również nieatrakcyjne wizualnie – podobny layout we wszystkich BIP-ach, nieintuicyjne menu, niewiele elementów graficznych typu zdjęcia, dodatkowe loga lub materiały dynamiczne jak wideo, animacje. Władze samorządów, które zdają sobie sprawę z niedoskonałości BIP-ów, chcąc utrzymać jawność działania, rozwijają swoje serwisy WWW. Nie tylko publikują w witrynach bieżące informacje, ale implementują rozwiązania ułatwiające nawiązanie bezpośredniej komunikacji online (np. poprzez standardowe e-maile, jak również formularze korespondencyjne – „zapytaj wójta”) lub pozwalają na tworzenie list mailingowych dla automatycznego rozsyłania newsletterów<sup>11</sup>.

W nowoczesnej komunikacji sieciowej popularne są również kanały RSS<sup>12</sup> i przede wszystkim platformy Web 2.0<sup>13</sup>, gdzie podstawą komunikacji jest treść generowana przez użytkowników. Należą do nich m.in. fora internetowe i dynamicznie rozwijające się serwisy społecznościowe<sup>14</sup>. Najbardziej popularne to Facebook.com i YouTube.com<sup>15</sup>. W Polsce serwisy społecznościowe mają 15 mln aktywnych użytkowników (39% populacji)<sup>16</sup>. Cieszące się największą popularnością to YouTube (64%), Facebook (62%), Google+ (33%), Twitter (24%), Instagram (24%), Nasza Klasa (19%), LinkedIn i Pinterest (po 13%).

Tak rozwijające się kanały dystrybucji informacji i szerokie traktowanie ustawowe informacji publicznej powinno zachęcać samorządy do wykorzystywania narzędzi online, gwarantując realizację podstawowych praw obywateli do wiedzy na temat funkcjonowania gminy<sup>17</sup>.

---

<sup>9</sup> Przypisywanie w systemie informatycznym obsługującym serwis WWW słów kluczowych, istotnych dla danej treści.

<sup>10</sup> Treść dokumentów skanowanych nie może być odczytana przez wyszukiwarkę. Jeżeli dokument nie zostanie odpowiednio opisany („otagowany”), w rezultacie nie może być odnaleziony.

<sup>11</sup> Newsletter – użytkownik po zarejestrowaniu się na liście mailingowej serwisu internetowego otrzymuje w swojej skrzynce informacje od właściciela (administratora).

<sup>12</sup> RSS (*Really Simple Syndication*) – system pozwalający na szybkie informowanie użytkowników czytelników RSS o publikacjach pojawiających się w serwisie internetowym.

<sup>13</sup> Za prekursora definiowania terminu Web 2.0 uznaje się Tima O'Reilliego. Zob. szerzej T. O'Reilly, *What Is Web 2.0*, <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html> (dostęp: 1.12.2017). Występuje wiele definicji Web 2.0. Na ten temat istnieje obszerna literatura. Nie stanowi to podstawy niniejszego artykułu.

<sup>14</sup> Autor dla uniknięcia powtórzeń będzie stosował również używaną w literaturze nazwę social media.

<sup>15</sup> Zob. szerzej *Digital in 2017: Global Overview*, <https://wearesocial.com/special-reports/digital-in-2017-global-overview> (dostęp: 1.11.2017).

<sup>16</sup> Zob. szerzej *Digital in 2017: Eastern Europe*, <https://www.slideshare.net/wearesocialsg/digital-in-2017-eastern-europe> (dostęp: 1.11.2017).

<sup>17</sup> Nie tylko obywateli, gdyż ustawa szeroko traktuje katalog osób oraz instytucji mogących wnioskować o informację w trybie ustawy.

## Metodologia badań

W badaniu postawiono kilka celów:

1. identyfikację narzędzi pozyskiwania w oficjalnych serwisach samorządu informacji na temat funkcjonowania gminy;
2. analizę ilościową wykorzystywanych przez samorządy kanałów komunikacji online takich jak e-maile do gospodarzy, radnych, wydziałów lub referatów, RSS, newslettery;
3. sprawdzenie serwisów BIP pod względem dostępności wniosków o udostępnienie informacji publicznej;
4. sprawdzenie obecności samorządów w mediach społecznościowych z wykorzystaniem wniosku o udostępnienie informacji publicznej;
5. próbę wskazania trendu poprzez porównanie wyników z poprzednimi badaniami autora.

Uzyskanie odpowiedzi na postawione pytania nie jest możliwe z wykorzystaniem jednej metody badań, zwłaszcza w analizie komunikacji online, która jest procesem dynamicznym. Dla dostrzeżenia i zrozumienia zmiany (trendu) niezbędne jest podejście z wykorzystaniem „metod mieszanych”<sup>18</sup>, dokonano więc ich triangulacji<sup>19</sup> dla uzyskania całościowego obrazu wywiązywania się samorządów z ich obowiązków informacyjnych.

W badaniu wykorzystano analizę opierającą się na studium przypadku. W Polsce jest blisko 3 tysiące gmin. Badanie objęło jednak wyłącznie świętokrzyskie samorządy gminne, w których prezydenci miast, burmistrzowie, wójtowie (zwani dalej również gospodarzami) oraz radni są wybierani w wyborach bezpośrednich (w wyborach starostów powiatowych i samorządów wojewódzkich gospodarze – starostowie i marszałkowie województwa – wybierani są przez radnych). W strukturze samorządowej gminy podzielone są na 4 rodzaje: miasta na prawach powiatu, miasta, miejsko-wiejskie oraz wiejskie. W województwie świętokrzyskim występuje 5 miast (gminy miejskie Skarżysko-Kamienna, Ostrowiec Świętokrzyski, Starachowice, miasto o statusie miasta na prawach powiatu – Kielce, oraz gmina miejska Sandomierz, gdzie gospodarzem jest burmistrz – dla uproszczenia prezentacji wyników zwane dalej gminami miejskimi), 28 gmin miejsko-wiejskich oraz 69 wiejskich<sup>20</sup>.

---

<sup>18</sup> C. Hewson, *Mixed Methods Research*, w: *The SAGE Dictionary of Social Research Methods*, red. V. Jupp, London 2006, s. 180–182.

<sup>19</sup> R. E. Stake, *Jakościowe studium przypadku*, w: N. K. Denzin, Y. S. Lincoln red., *Metody badań jakościowych*, t. 1, Warszawa 2009, s. 640.

<sup>20</sup> Stan na 1 stycznia 2017 r. po wejściu w życie Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 19 lipca 2016 r. w sprawie ustalenia granic niektórych gmin i miast, nadania niektórym miejscowościom statusu miasta oraz zmiany nazwy gminy, <http://dziennikustaw.gov.pl/du/2016/1134/1> (dostęp: 1.01.2017). Podział administracyjny kraju zob. serwis MSWiA, <http://administracja.mswia.gov.pl/adm/baza-jst/baza-teled adresowa-jst-d/7788,Baza-teled adresowa-JST-do-pobrania.html> (dostęp: 1.01.2017). Ministerstwo zaznacza, że spis może nie zawierać aktualnych zmian niezgłoszonych przez gminy.

Studium przypadku gmin świętokrzyskich pozwoliło na porównanie wyników z badaniem autora przeprowadzonym w 2010 r.

Hipoteza zakłada, że samorządy wraz z rozwojem komunikacji online będą w swoich serwisach implementować narzędzia mogące służyć jako nowe kanały dystrybucji informacji, zwłaszcza informacji publicznej.

Badanie zostało podzielone na etapy i ze względu na pracochłonność przeprowadzono między 1 września i 30 listopada 2017 r. W pierwszym etapie dokonano analizy ilościowej serwisów. Obserwowano oficjalne internetowe strony samorządów, wykorzystując metodologię Wielokryterialnej Metody Oceny Serwisów Internetowych (Website Attribute Evaluation System – WAES, opracowanej przez Cyberspace Policy Research Group)<sup>21</sup>. Rejestrowano następujące elementy:

1. dostępność adresów mailowych do urzędu, gospodarza gminy (prezydenta, burmistrza, wójta), radnych i wydziałów (referatów) w serwisie, jak i w BIP-ach;
2. publikację w BIP-ach zasad lub wniosku o udostępnienie informacji publicznej.

W drugim etapie wysłano drogą mailową do wszystkich świętokrzyskich gmin wnioski o udostępnienie informacji publicznej z prośbą o podanie linków do oficjalnych profili w serwisach społecznościowych oraz rejestrowano i analizowano odpowiedzi (mające charakter dokumentów oficjalnych otrzymanych w procedurze udostępniania informacji publicznej) w odniesieniu do regulacji dotyczących obowiązków informacyjnych instytucji samorządowych oraz ich przedstawicieli (wójtów, burmistrzów, prezydenckich). Część danych zestawiono z wynikami badań przeprowadzonych przez autora w 2010<sup>22</sup>, 2013<sup>23</sup> oraz 2015 r.<sup>24</sup> Dzięki temu autor mógł określić trendy dotyczące zmian w komunikacji samorządów.

---

<sup>21</sup> Zob. szerzej T. M. La Porte, Ch. C. Demchak, Ch. Weare, *Governance in The Era of the World Wide Web: an Assessment of Organizational Openess and Governmenet Effectiveness*, w: *Handbook of Public Information Systems, Second Edition*, red. Ch. G. David Garson, New York 2005, s. 158–162.

<sup>22</sup> Badania przeprowadzone w ramach dysertacji doktorskiej obronionej na Wydziale Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego, *Internet jako współczesna forma lokalnej Agory. Oficjalne witryny internetowe gmin województwa świętokrzyskiego jako miejsce realizacji obywatelskiego prawa do informacji*, praca niepublikowana, Wydział Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2010.

<sup>23</sup> Zob. szerzej K. Kowalik, *Świętokrzyskie media samorządowe – cyberprzestrzeń nowym wyzwaniem*, „Rocznik Bibliologiczno-Prasoznawczy” 2014, t. 6/17, s. 177–194.

<sup>24</sup> Zob. szerzej K. Kowalik, *Funkcjonalność witryn internetowych miast i gmin w zarządzaniu komunikacją z otoczeniem. Analiza wybranych elementów (na podstawie samorządów z województwa świętokrzyskiego)*, „Zarządzanie Publiczne” 2017, nr 3(39), s. 329–343, DOI 10.4467/20843968 ZP.16.026.7241

## Wyniki badania

Uzyskanie informacji publicznej wymaga przede wszystkim możliwości skorzystania z narzędzi komunikacji online. Dzisiaj standardem jest e-mail. Nie wszystkie świętokrzyskie gminy publikują adresy służące internetowej korespondencji urzędowej w swoich serwisach WWW. W 3 serwisach miejsko-wiejskich nie udało się ich odnaleźć. Zaskakujący był fakt braku możliwości zlokalizowania adresów mailowych w BIP-ach – również w 2 gminach miejsko-wiejskich.

Należy zwrócić uwagę, że ważnym źródłem informacji może być sam gospodarz gminy oraz radni. Jednak w Świętokrzyskiem żaden z gospodarzy samorządów miejskich nie udostępnia spersonalizowanego adresu, który pozwalałby na bezpośrednią korespondencję (lub dawałby poczucie jej prowadzenia, jeżeli skrzynka pocztowa byłaby obsługiwana np. przez sekretariat, a nie osobiście przez prezydenta lub burmistrza). Rzadkim zjawiskiem jest podawanie przez burmistrzów i wójtów adresów zawierających elementy własnego nazwiska (np. [dariusz.skiba@bodzentyn.pl](mailto:dariusz.skiba@bodzentyn.pl)). Takich przypadków jest 5 wśród gmin miejsko-wiejskich i 6 wiejskich.

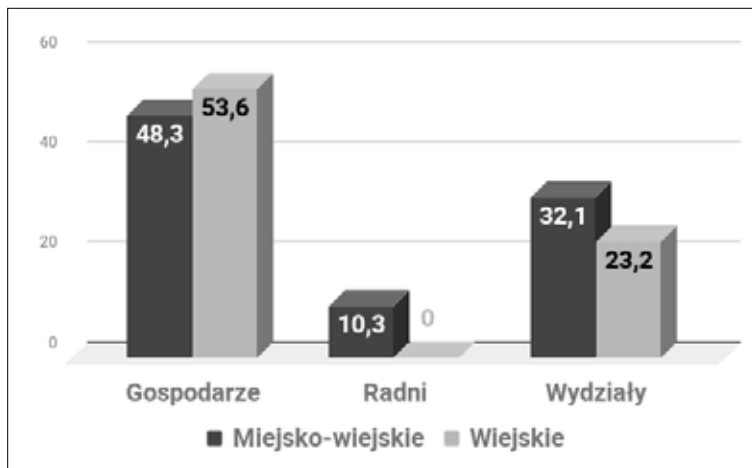
Równie uboga jest baza adresowa radnych. Na 5 miast jedynie w 2 przypadkach opublikowano maile radnych – w jednym wszystkich, w drugim lista mailingowa jest niekompletna. W pozostałych rodzajach gmin informacje o możliwości kontaktu online z radnymi są równie ubogie i występuje jedynie w 10% gmin miejsko-wiejskich. W żadnej z gmin wiejskich nie udało się znaleźć takich adresów (zob. wykres 1).

Istotnym elementem pozyskiwania informacji jest możliwość kontaktu z wydziałami (lub referatami w mniejszych gminach). W przypadku miast 3 z nich podają kontakty e-mailowe swoich komórek organizacyjnych. Publikowanie tego rodzaju informacji nie jest powszechne również w pozostałych gminach. Wyjątkowo rzadko pojawiają się w gminach wiejskich – 23,2%, o 10% liczniejsze są w samorządach miejsko-wiejskich (zob. wykres 1).

Blisko połowa samorządów miejsko-wiejskich i ponad połowa wiejskich daje możliwość wysłania korespondencji bezpośrednio na adres mailowy burmistrza lub wójta (zob. Wykres 1).

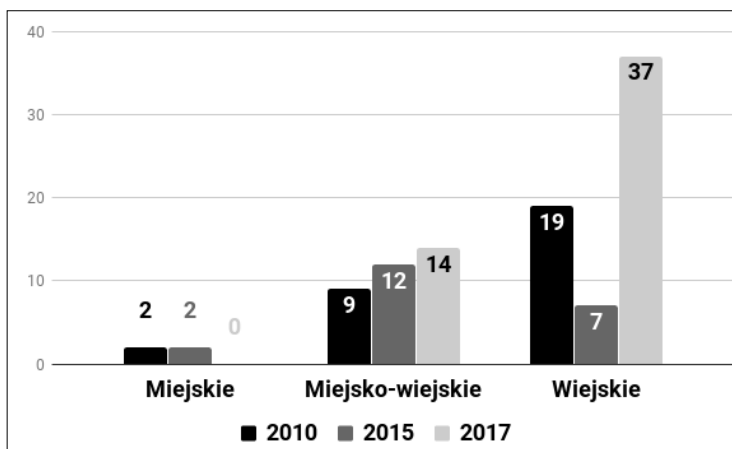
Porównanie powyższych wyników z latami 2010 oraz 2015 wskazuje, że kontakt mailowy z urzędami uległ zasadniczej zmianie w przypadku adresów gospodarzy oraz wydziałów (referatów). Dane wskazują, że z serwisów zniknęły adresy prezydentów i burmistrzów gmin o statusie miasta (Kielce, Ostrowiec Świętokrzyski, Starachowice, Skarżysko-Kamienna, Sandomierz). W poprzednich latach (2010 i 2015) były publikowane w 2 serwisach (zob. wykres 2.)

Tego rodzaju adresy e-mail publikowane są również na stronach gmin miejsko-wiejskich. W 2017 r. było ich 14. W porównaniu z latami: 2010 to 5 adresów skrzynek poczty elektronicznej więcej, i 2015 – 2 więcej. Wyraźna zmiana nastąpiła w gminach wiejskich. W 2010 r. 19 serwisów publikowało e-maile do wójtów, w 2015 już tylko 7. Jednak w 2017 r. wzrost jest bardzo wyraźny – w 37 serwisach opublikowano tego rodzaju adresy. To blisko dwa razy więcej niż w 2010 r.



Wykres 1. Dostępność adresów (w procentach) dla gmin miejsko-wiejskich i wiejskich

Źródło: badanie własne.



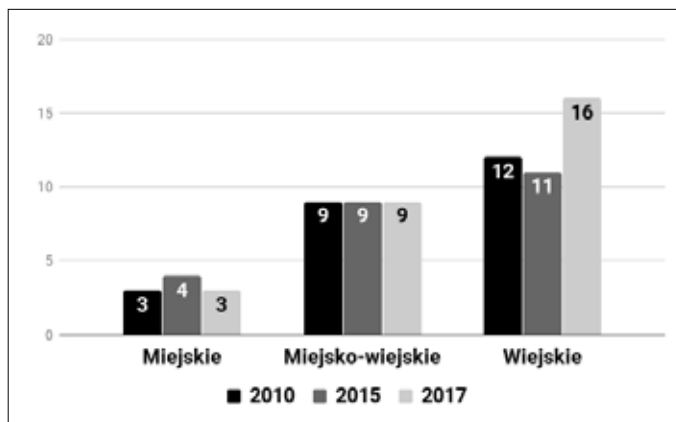
Wykres 2. Porównanie liczby skrzynek e-mailowych gospodarzy gmin w latach 2010, 2015 i 2017

Źródła: badania własne.

Takiego przyrostu nie ma w liczbie adresów wydziałów. W gminach miejskich zmiana jest niewielka, w miejsko-wiejskich nie występuje od 2010 r. (zob. wykres 3).

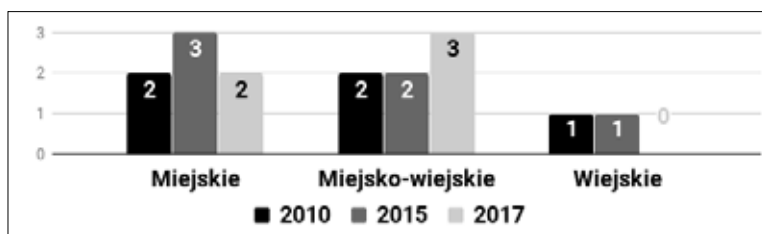
Wzrost liczby adresów mailowych zanotowano tylko w przypadku gmin wiejskich, ale jest on nieznaczny (przyrost o 4) w porównaniu z 2010 r.

Obserwacja serwisów wykazała, że również niewielka zmiana występuje w liczbie adresów do radnych (zob. wykres 4). W porównaniu do poprzednich okresów



Wykres 3. Liczba gmin z adresami mailowymi do wydziałów/referatów. Porównanie wyników z lat 2010, 2015 i 2017

Źródło: badania własne.



Wykres 4. Bezpośrednie adresy mailowe radnych opublikowane w serwisach gminnych. Porównanie wyników z lat 2010, 2015 i 2017

Źródło: badanie własne.

badawczych tylko wśród gmin miejsko-wiejskich opublikowano 1 zestaw adresów więcej. Należy podkreślić, że jest to wzrost z 2 do 3 adresów wśród 69 gmin. W serwisach gmin wiejskich w ogóle nie znajdziemy możliwości prowadzenia bezpośredniej elektronicznej korespondencji z radnymi. Sporadycznie pojawiają się adresy zbiorcze (np. do sekretariatu rady) lub do przewodniczącego rady.

Niepokojące jest występowanie urzędowych adresów w domenach nienależących do gmin. Urzędnicy w oficjalnych portalach publikują skrzynki mailowe utworzone w serwisach takich jak gmail.com, wp.pl, onet.pl, o2.pl. Wśród gmin wiejskich pojawiają się w 9 serwisach urzędowych oraz w 9 BIP-ach, w gminach miejsko-wiejskich odpowiednio 3 oraz 5 razy. Należy podkreślić, że materiały (treści) załączane w korespondencji z urzędem mogą być wykorzystane przez dostawców usług pocztowych w celach reklamowych<sup>25</sup>. W regulaminach serwisów komercyjnych

<sup>25</sup> Zob. regulamin serwisu gmail.com, <https://www.google.com/policies/terms/> (dostęp: 1.10.2017).



operatorzy zastrzegają sobie wprowadzanie nowych zasad, które mogą zmieniać dotychczasowe reguły użytkowania adresów poczty elektronicznej, ich ograniczenia lub nawet likwidacje<sup>26</sup>. To powinno budzić wątpliwości w przypadku publikowania adresów korespondencji elektronicznej wykorzystywanej w celu np. składania wniosku o dostęp do informacji publicznej. Zgodnie z wyrokami Naczelnego Sądu Administracyjnego oraz Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Kielcach to organ publikujący adres w swoim serwisie jest zobowiązany do takiej konfiguracji poczty elektronicznej, aby tę korespondencję odczytać<sup>27</sup>. Stanowi to podstawę zaufania do urzędu:

Podanie do powszechnej wiadomości adresu poczty elektronicznej – poprzez zamieszczenie na internetowej stronie Biuletynu Informacji Publicznej organu (co miało miejsce w niniejszej sprawie) należy traktować jako jego zobowiązanie, że wiadomości wysłane na ten adres będą odbierane. Jednostka ma bowiem prawo działać w zaufaniu do władzy publicznej i oczekiwać, że skoro organ podaje do publicznej wiadomości adres swojej poczty elektronicznej, to będzie odbierał listy skierowane na ten adres i odpowiadał w sposób zgodny z obowiązującą w tym zakresie ustawą<sup>28</sup>.

Adresy te mogą sugerować, że po zmianie regulaminu skrzynek komercyjnych lub konfiguracji serwerów firmy zarządzającej bezpłatną pocztą może przesyłka zaginać, np. poprzez skierowanie jej do spamu i ulec skasowaniu. Wątpliwości budzi również utrzymanie tajemnicy korespondencji. Informacje o piszących osobach trafiają do baz danych, a użytkownicy mogą nie mieć świadomości, że są tam gromadzone, np. w celach reklamowych. Sama treść maili może być skanowana, aby profilować użytkowników.

Kolejną formą nawiązania bezpośredniej korespondencji elektronicznej stosowanej przez samorządy są formularze pozwalające na zadanie pytania gospodarzowi miasta lub gminy. Ta formuła spotykana jest w 2 miastach. W serwisach, które korzystają z formularzy, zdarza się, że wraz z pytaniami publikowane są również odpowiedzi. W jednej witrynie miejskiej nie ma opublikowanych odpowiedzi na zadane pytania, w drugiej zaś ostatnie odpowiedzi pochodzą z 2014 r. Podobne formularze (typu „zadaj pytanie”, „zapytaj wójta”, „zapytaj burmistrza”) są publikowane w serwisach pozostałych rodzajów samorządów. Spośród 28 gmin miejsko-wiejskich możemy je znaleźć na 5 stronach WWW, ale w jednym przypadku odnośnik nie działa, w kolejnym brakuje pytań i odpowiedzi. Tylko przy 2 funkcjonujących formularzach

---

<sup>26</sup> Zob. regulamin serwisu wp.pl, szczególnie rozdz. IV, pkt. 6, <https://www.google.com/policies/terms/> (dostęp: 1.10.2017).

<sup>27</sup> Zob. wyrok NSA I OSK 1698/16, <http://orzeczenia.nsa.gov.pl/doc/57A597DB9F> (dostęp: 1.10.2017).

<sup>28</sup> Zob. szerzej wyrok WSA w Kielcach II SAB/Ke 49/16, [http://www.orzeczenia-nsa.pl/wyrok/ii-sab-ke-49-16/sprawy\\_z\\_zakresu\\_informacji\\_publicznej\\_i\\_prawa\\_prasowego\\_dostep\\_do/3526b3d/6.html?q=&symbol=648\\_6480&haslo=Dost%C4%99p+do+informacji+publicznej&\\_sad=Wojew%C3%B3dki+S%C4%85d+Administracyjny+w+Kielcach&skarzony=Inne&okres=2016\\_11](http://www.orzeczenia-nsa.pl/wyrok/ii-sab-ke-49-16/sprawy_z_zakresu_informacji_publicznej_i_prawa_prasowego_dostep_do/3526b3d/6.html?q=&symbol=648_6480&haslo=Dost%C4%99p+do+informacji+publicznej&_sad=Wojew%C3%B3dki+S%C4%85d+Administracyjny+w+Kielcach&skarzony=Inne&okres=2016_11) (dostęp: 1.10.2017).

można przeczytać odpowiedzi na zadane w tym trybie pytania. Na stronach gmin wiejskich występuje 9 tego typu formularzy, ale 1 nie działa. Odpowiedzi na pytania internautów możemy znaleźć jedynie w 3 serwisach.

Obserwacja komunikacji z wykorzystaniem formuły „zadaj pytanie” wykazała, że w serwisach często publikowana jest restrykcyjna instrukcja dla użytkowników. Ostrzeżenia dotyczą m.in. selekcji pytań ze względu na ich treść, długość lub zasadność. Podkreśla się informację o możliwości ścigania osoby pytającej, gdyby ta nie dostosowała się do regulaminu. Warto przytoczyć fragmenty ostrzeżenia ze strony skarzynsko.pl (oryginalna redakcja i wytluszczenia):

Pytania anonimowe, zawierające treści obraźliwe, wulgarne, naruszające godność i dobro osobiste osób i urzędu, naruszające zasady współzycia społecznego pozostaną bez odpowiedzi.

Zastrzega się prawo do redagowania i skrótów w zadawanych pytaniach. Uprzedza się o wyborze pytań w zależności od wagi problemu danego zagadnienia. (...)

Adres komputera IP i host zostanie zapisana wraz z Twoją wypowiedzią. W przypadku złamania zasad regulaminu dane te zostaną ujawnione, tak aby ułatwić ściganie autora<sup>29</sup>.

W niektórych „instrukcjach” osoba zadająca pytanie powinna wykazać się nie tylko znajomością prawa karnego, ale również ustaw mówiących o prawach obywatela oraz regulujących pracę urzędu. Przede wszystkim nie może zadawać pytań „ponagających”. Przykład gminy Sitkówka-Nowiny:

**Naruszenie któregokolwiek z punktów Regulaminu, skutkować będzie nieudzieleniem odpowiedzi (...)**

- c. naruszające dobra osobiste oraz wolność obywatelską osób, których dotyczą,
- d. nie dotyczące spraw służbowych,
- e. ponagające.

W tym przypadku wójt jest osobą decydującą o publikowaniu lub nie pytania, o tym, czy spełnia ono wymagania regulaminu w serwisie, jednocześnie zastrzegając sobie, że nie ponosi za nie odpowiedzialności<sup>30</sup>.

W tym kontekście o wiele łagodniejsze wydają się regulaminy oparte na selekcji wskazującej na „ciekawość” podjętego tematu. Przykład z gminy Pacanów: „Możecie Państwo zadawać pytania dotyczące pracy urzędu, planów, problemów, a także strategii rozwoju gminy. Odpowiedzi wraz z najciekawszymi pytaniami będziemy zamieszczać raz w miesiącu”<sup>31</sup>.

---

<sup>29</sup> *Dodatkowe informacje. Zadaj pytanie*, <http://um.skarzynsko.pl/dla-mieszkanca/zapytaj-prezydenta.html> (dostęp: 1.10.2017).

<sup>30</sup> *Pytanie do wójta*, [http://www.nowiny.com.pl/pytanie\\_do/dodaj.html](http://www.nowiny.com.pl/pytanie_do/dodaj.html) (dostęp: 1.10.2017).

<sup>31</sup> *Zapytaj wójta*, <http://ug.pacanow.pl/zapytaj-wojta,3,42,42,p.html> (dostęp: 1.10.2017).

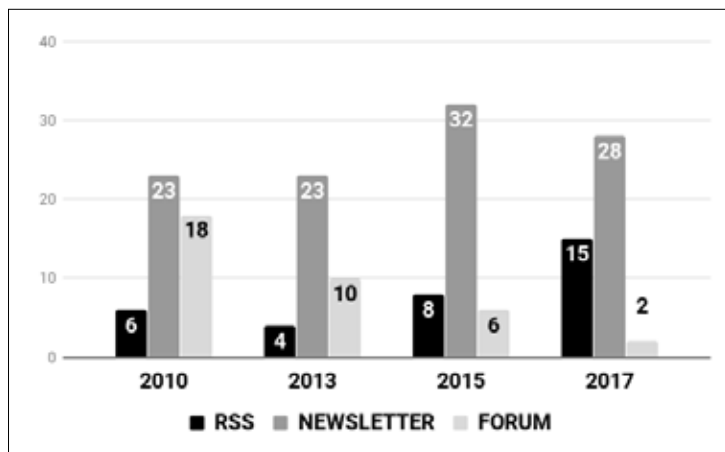
Jednak podstawowym obowiązkiem gminy jest umożliwienie dostępu do informacji publicznej lub wnioskowania o jej otrzymanie. Biuletyny Informacji Publicznej są miejscami, gdzie internauta może szukać interesujących go komunikatów. Nie wszystkie dokumenty trafiają do serwisu, więc gmina powinna zapewnić obsługę osób zainteresowanych informacjami, które nie zostały opublikowane na stronach BIP. W trakcie obserwacji witryn samorządowych poszukiwano odpowiedniej instrukcji dla internauty oraz ewentualnego wniosku. Należy podkreślić, że przepisy o dostępie do informacji publicznej nie wskazują żadnego wzoru ani szczególnych wymagań, aby funkcjonował tryb ustawowy. Wnioskować można nawet ustnie, więc forma może być bardzo uproszczona, wymagająca jedynie podania sposobu odpowiedzi (np. papierowa – list na adres fizyczny lub wysyłka mailowa na adres poczty elektronicznej), ewentualnie wskazania nośnika informacji (np. wydruk, pendrive wnioskującego, CD-ROM).

Spośród 5 samorządów miejskich (w tym na prawach powiatu) w serwisie Starachowic nie udało się znaleźć wniosku dedykowanego (formularza dotyczącego uzyskania dostępu do informacji publicznej). Zamieszczony tam dokument jest opisany w sposób mogący sprawiać kłopoty osobie chcącej uzyskać dostęp do informacji publicznej.

Na stronach gmin miejsko-wiejskich i wiejskich występują problemy ze znalezieniem wniosku. W 42,8% serwisów miejsko-wiejskich nie można ich odszukać w menu ani poprzez skorzystanie z wyszukiwarki. Blisko połowa gmin wiejskich – 47,8% – także nie opublikowała ani wzoru wniosku, ani wyjaśnienia, jak należy go sformułować.

Niektóre samorzady upraszczają procedurę, zamieszczając jedynie opis wyjaśniający procedurę (np. Nowy Korczyn), informując o możliwości ustnego (np. Brody, Masłów) lub mailowego (Sadowie) złożenia zapytania. Są również gminy, które zastrzegają sobie, że wniosek należy składać wyłącznie „papierowo”. Zarządzenie wójta Bielin (nr 99/06 z dnia 28 grudnia 2006 r., załącznik nr 1), zamieszczone w serwisie BIP jako instrukcja, mówi jedynie o możliwości złożenia wniosku osobiście, odbiór również możliwy jest „osobiście – za pokwitowaniem wnioskodawcy lub przesłany pocztą”. W 27 przypadkach (spośród 49 gmin świętokrzyskich z opublikowanym wnioskiem) zastosowano identyczny wzór wniosku, gdzie 1 z form udzielenia informacji jest jej zapisanie na dyskietce, czyli nośniku dzisiaj nieużywanym. Warto zwrócić uwagę na gminę Włoszczowa, gdzie opublikowano uproszczony wniosek, oraz Jędrzejów, w którego serwisie zamieszczono jedynie wyjaśnienie, co należy zrobić, żeby otrzymać żadaną informację. Gmina Włoszczowa, jako nieliczna, publikuje wniosek w 3 formatach – odt., pdf. oraz rtf., co oznacza, że można go wypełnić komputerowo lub edytować, korzystając z oprogramowania *open source* (pliki odt. i rtf.).

Obserwacja oficjalnych witryn internetowych wykazała, jak samorzady zmieniają rodzaje kanałów dystrybucji swoich informacji. Porównanie danych wskazuje, że coraz popularniejszym sposobem rozpowszechniania stają się kanały RSS (zob. wykres 5).



Wykres 5. Narzędzia dystrybucji informacji wykorzystywane przez gminy. Porównanie wyników z lat 2010, 2013, 2015 i 2017

Źródło: badania własne.

W 2010 r. 6 gmin używało tej formy dostarczania informacji, w 2017 RSS znaleziono w 15 serwisach. Tendencja wzrostowa występowała również w przypadku newsletterów. Jednak w 2017 r. zanotowano spadek. Może to być związane ze zmianą przepisów oraz interpretacji przepisów dotyczących gromadzenia danych personalnych internautów. Administratorzy serwisów w trakcie procesu subskrypcji newsletterów tworzą bazy danych, które wymagają zgłoszenia do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (GIODO)<sup>32</sup>. Wiąże się to z dodatkowymi obowiązkami i zabezpieczeniami.

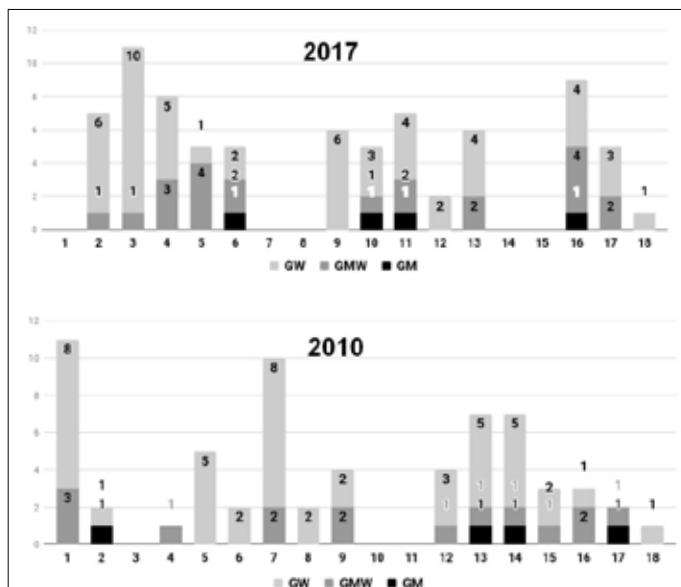
Wyniki obserwacji wskazują, że systematycznie spada liczba forów dyskusyjnych prowadzonych przez samorządy (zob. wykres 5). W 2010 r. możliwość dyskusji na forum internetowym oferowało 18 gmin, z czego w 13 można było zaobserwować aktywność. W kolejnych latach możliwość dyskusji z wykorzystaniem tego narzędzia systematycznie malała: 2013 r. – 8 aktywnych, 2015 r. – 2 aktywne.

W badaniu sprawdzono również reakcje samorządów na wysłanie wniosku o udostępnienie informacji w trybie ustawy o dostępie do informacji publicznej. Poproszono m.in. o podanie nazw profili, fanpage'y lub stron prowadzonych przez gminę lub na zlecenie samorządu w serwisach społecznościowych. Odpowiedziało 77 gmin. Warto porównać wyniki z badaniem z 2010 r., kiedy w tym samym trybie oraz okresie uzyskano 64 odpowiedzi. Należy zwrócić uwagę, że w 2017 r. więcej gmin odpowiadało w ciągu kilku pierwszych 7 dni (36 gmin) niż w 2010 r. (31 gmin). Siedem lat temu więcej samorządów zwlekało z odpowiedzią do końcowego okresu ustawo-

<sup>32</sup> Czy należy zgłosić do rejestracji Generalnemu Inspektorowi Ochrony Danych Osobowych zbiór danych osób zamawiających usługę newsletter, [http://www.giodo.gov.pl/330/id\\_art/3529/j/pl](http://www.giodo.gov.pl/330/id_art/3529/j/pl) (dostęp: 1.10.2017).

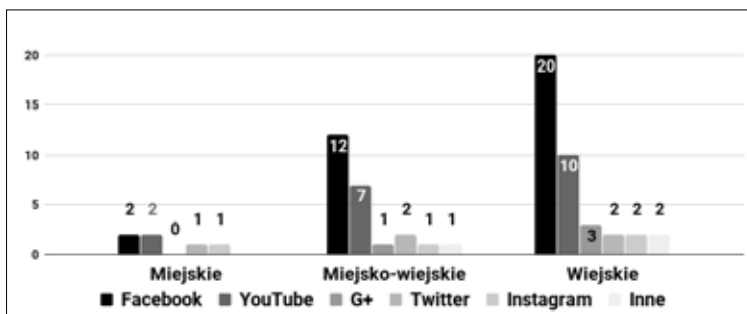
wego na udzielenie odpowiedzi, chociaż nadal wiele z nich odpowiadało po okresie wskazanym w obowiązujących przepisach, czyli 14 dni (zob. wykresy 6 i 7). Przedstawiono 18 dni, gdyż w tym okresie wpłynęły odpowiedzi w latach 2010 oraz 2017. Kolejne otrzymano po wysłaniu ponaglenia i nie uwzględniono ich na wykresach.

Podsumowanie odpowiedzi na wniosek wykazało, że najbardziej popularnym serwisem społecznościowym wśród świętokrzyskich samorządów jest Facebook.com. Oficjalne profile mają 34 gminy. Drugim pod względem popularności jest serwis YouTube.com – 19 samorządów (zob. wykres 7).



Wykres 6. Liczba dni odpowiedzi mailowej na wniosek w trybie ustawy o dostępie do informacji publicznej. Porównanie wyników z lat 2017 oraz 2010. GW – gmina wiejska, GMW – gmina miejsko-wiejska, GM – gmina miejska

Źródło: badanie własne.



Wykres 7. Serwisy społecznościowe – odpowiedź na wniosek. Wyniki w liczbach

Źródło: badanie własne.

Mniejszym zainteresowaniem cieszą się takie portale jak Google+, Twitter oraz Instagram. Dane wskazują, że najmniejsze zainteresowanie obecnością w tego rodzaju serwisach wykazują gminy wiejskie (profil na Facebook.com ma 28,9%, na YouTube.com 14,4%). Wraz ze statusem gminy rośnie obecność samorządów w social mediach (gminy miejsko-wiejskie – 42,8% obecnych na Facebook.com i 25% na YouTube, miejskie – 40% na Facebook.com i YouTube).

## Podsumowanie

Pomimo rosnącej roli komunikacji online, w świętokrzyskich gminach nie dostrzega się potencjału, jaki niesie ze sobą wykorzystywanie narzędzi internetowych. W badaniu zaskakująca była malejąca liczba skrzynek mailowych, pozwalających na nawiązanie bezpośredniej korespondencji z gospodarzami samorządów miejskich oraz w niewielki sposób w gminach miejsko-wiejskich. Na tym tle pozytywnie przedstawiają się dane dotyczące rosnących możliwości bezpośredniego kontaktowania się z wójtami. Widoczny jest trend do zwiększania liczby bezpośrednich adresów elektronicznych, znacznie słabszy w gminach miejsko-wiejskich. Korespondencja mailowa, będąca dzisiaj standardem w komunikowaniu, nie jest jednak wspierana przez wszystkie samorządy. Dotyczy to przede wszystkim publikowania e-maili wydziałów lub referatów. Znacznie gorzej przedstawia się możliwość znalezienia skrzynki adresowej do radnych. Możliwość nawiązania z nimi korespondencji jest wręcz marginalizowana. Rodzi się jednocześnie pytanie, czy nie wynika to z niechęci samych radnych do utrzymywania takiego kontaktu online, co należałoby sprawdzić w kolejnym badaniu.

Warto zaznaczyć, że jedynie gmina Kielce publikuje adresy radnych w domenie urzędowej, a więc zadbano, by mieszkańcy mogli nawiązywać z nimi bezpośrednią i bezpieczną korespondencję. Wiele samorządów jednak lekceważy względy prywatności w tym kanale łączności, wykorzystując serwery i domeny komercyjne. Takie adresy pojawiają się nawet w BIP-ach, gdzie osoby korespondujące z urzędem mogą przekazywać poufne dane, które mogą być gromadzone i analizowane przez firmy prywatne. Osoby – mieszkańcy, komunikując się online z władzami gminy, powinny mieć pewność zachowania prywatności, a niemające świadomości zagrożeń mogą pozwalać na budowanie swoich profili, np. reklamowych, przez portale obsługujące komercyjne domeny urzędów.

Cenną inicjatywą władz samorządowych jest możliwość prowadzenia korespondencji bezpośrednio z gospodarzem gminy z wykorzystaniem spersonalizowanego e-maila lub formularzy typu „zadaj pytanie burmistrzowi, wójtowi” itp. Skraca to czas na otrzymanie informacji urzędowej, która może mieścić się w zakresie wnioskowania o dostęp do informacji publicznej. Niektóre z gmin skutecznie z tego narzędzia korzystają, gdyż zamieszczają w serwisach odpowiedzi. Niepokojący jest jednak fakt, że w niektórych urzędowych portalach opublikowane są bardzo restryk-

cyjne zasady zadawania pytań, mogące stawać w sprzeczności z obowiązującym prawem konstytucyjnym do wolności słowa lub wyrażania opinii i dzielenia się informacją. W niektórych przypadkach istnieje obawa, czy część zasad w formularzach nie wprowadza ograniczeń niezgodnych z obowiązującym prawem obywateli do informacji, dzielenia się nią i wyrażania opinii. Publikowane ostrzeżenia można odczytać również jako pewien rodzaj zagrożenia lub groźby dla osoby chcącej zadać pytanie gospodarzowi gminy. Zarazem jest rozwiązaniem na niereagowanie na „niewygodne” dla władzy (wójta, burmistrza) pytania dotyczące funkcjonowania instytucji publicznej.

Niepokojący jest fakt, że nie wszystkie gminy publikują instrukcje dotyczące udostępniania informacji publicznej. Pojawiają się wzory wniosków, które są „obowiązujące” w danej gminie, chociaż według ustawy nie ma żadnego ustalonego formularza, jedynie prosty zestaw czynności, jakie wnioskodawca powinien wykonać.

Należy zwrócić uwagę, że samorządy w ostatnich latach częściej zamieszczają w swoich witrynach nowoczesne narzędzia komunikacji. Dominują kanały RSS i newslettery. Liczba tych drugich zaczyna spadać, co może mieć związek ze zmianą przepisów dotyczących baz danych tworzonych z e-maili i ich powiązania z nazwiskami (przepisy GIODO). Z tego powodu liczba newsletterów w samorządowych witrynach WWW może zmniejszać się w przyszłości.

Pozytywnym wynikiem badania jest szybkość odpowiedzi gmin na wnioski o dostęp do informacji publicznej. Porównując dane z lat 2010 i 2017, można zauważyć, że samorządy rzadziej unikają odpowiedzi.

Gminy interesują się nowym kanałem komunikacji, jakim są serwisy społecznościowe. Niektóre prowadzą profile na kilku najpopularniejszych portalach takich jak Facebook oraz YouTube. Spada zaś liczba forów dyskusyjnych oraz ich aktywność – trend jest wyraźnie malejący. Ta forma interakcji mogła zapewniać anonimowość i wymagała od administratora (gminy) moderowania dla utrzymania odpowiedniego poziomu dyskusji. Upowszechnienie serwisów społecznościowych spowodowało, że interakcja przenosi się do portali typu Facebook, gdzie profil osoby biorącej udział w dyskusji jest łatwiejszy do zweryfikowania. Taka sytuacja ułatwia samorządom organizację wymiany informacji poprzez social media, gdzie moderowanie nie wymaga już takiego nakładu sił, gdyż odbywa się według reguł przyjętych przez dostawcę usługi (Facebook, YouTube itp.).

Warto podkreślić, że wszystkie przedstawione w artykule narzędzia komunikacji mogą być narzędziami udzielania informacji publicznej. Również serwis społecznościowy może stać się instrumentem wnioskowania. Skoro samorząd prowadzi oficjalny profil, pytający występuje z imienia i nazwiska, ujawnia swój adres (choćby ten w portalu), spełnione są wymogi ustawowe dotyczące dostępu do informacji publicznej. Nic nie stoi na przeszkodzie, aby odpowiedź została udzielona poprzez media społecznościowe.

## Bibliografia

- Baza teleadresowa JST MSWiA, <http://administracja.mswia.gov.pl/adm/baza-jst/baza-teleadresowa-jst-d/7788,Baza-teleadresowa-JST-do-pobrania.html> (dostęp: 1.01.2017).
- Czy należy zgłosić do rejestracji Generalnemu Inspektorowi Ochrony Danych Osobowych zbiór danych osób zamawiających usługę newsletter*, [http://www.giodo.gov.pl/330/id\\_art/3529/j/pl](http://www.giodo.gov.pl/330/id_art/3529/j/pl) (dostęp: 1.10.2017).
- Digital in 2017: Global Overview*, <https://wearesocial.com/special-reports/digital-in-2017-global-overview> (dostęp: 1.11.2017).
- Digital in 2017: Eastern Europe*, <https://www.slideshare.net/wearesocialsg/digital-in-2017-eastern-europe> (dostęp: 1.11.2017).
- Dobek-Ostrowska B., *Komunikowanie polityczne i publiczne*, Warszawa 2012.
- Dodatkowe informacje. Zadaj pytanie*, <http://um.skarzysko.pl/dla-mieszkanca/zapytaj-prezydenta.html> (dostęp: 1.10.2017).
- Goban-Klas T., *System informacji w państwie a system komunikacji społecznej*, „Przekazy i Opinie” 1999, nr 2.
- Hewson C., *Mixed Methods Research*, w: *The SAGE Dictionary of Social Research Methods*, red. V. Jupp, SAGE Publications, London 2006.
- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r., Dz.U. 1997 Nr 78 poz. 483.
- Kowalik K., *Funkcjonalność witryn internetowych miast i gmin w zarządzaniu komunikacją z otoczeniem. Analiza wybranych elementów (na podstawie samorządów z województwa świętokrzyskiego)*, „Zarządzanie Publiczne” 2017, nr 3(39), DOI 10.4467/20843968ZP.16.026.7241.
- Kowalik K., *Internet jako współczesna forma lokalnej Agory. Oficjalne witryny internetowe gmin województwa świętokrzyskiego jako miejsce realizacji obywatelskiego prawa do informacji*, dysertacja doktorska, Wydział Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2010.
- Kowalik K., *Świętokrzyskie media samorządowe – cyberprzestrzeń nowym wyzwaniem*, „Rocznik Bibliologiczno-Prasoznawczy” 2014, t. 6/17.
- O'Reilly T., *What Is Web 2.0*, <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html> (dostęp: 1.12.2017).
- La Porte T. M., Demchak Ch. C., Weare Ch., *Governance in The Era of the World Wide Web: an Assessment of Organizational Openness and Governmenet Effectiveness*, w: *Handbook of Public Information Systems, Second Edition*, red. Ch. G. David Garson, New York 2005.
- Pytanie do wójta*, [http://www.nowiny.com.pl/pytanie\\_do/dodaj.html](http://www.nowiny.com.pl/pytanie_do/dodaj.html) (dostęp: 1.10.2017).
- Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 roku w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej.
- Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 19 lipca 2016 r. w sprawie ustalenia granic niektórych gmin i miast, nadania niektórym miejscowościom statusu miasta oraz zmiany nazwy gminy, <http://dziennikustaw.gov.pl/du/2016/1134/1> (dostęp: 1.01.2017).
- Regulamin serwisu wp.pl, szczególnie rozdz. IV, pkt. 6, <https://www.google.com/policies/terms/> (dostęp: 1.10.2017).
- Stake R. E., *Jakościowe studium przypadku*, w: *Metody badań jakościowych*, t. 1, red. N. K. Denzin, Y. S. Lincoln, Warszawa 2009.
- Ustawa z dn. 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej, Dz.U. 2001 Nr 112 poz. 1198 z późn. zmianami. Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej



z dnia 13 października 2016r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o dostępie do informacji publicznej, Dz.U. 2016 poz. 1764.

Wyrok NSA I OSK 1698/16, <http://orzeczenia.nsa.gov.pl/doc/57A597DB9F> (dostęp: 1.10.2017).

Wyrok WSA w Kielcach II SAB/Ke 49/16, [http://www.orzeczenia-nsa.pl/wyrok/ii-sab-ke-49-16/sprawy\\_z\\_zakresu\\_informacji\\_publicznej\\_i\\_prawa\\_prasowego\\_dostep\\_do/3526b3d/6.html?q=&\\_symbol=648\\_6480&haslo=Dost%C4%99p+do+informacji+publicznej&\\_sad=Wojew%C3%B3dzki+S%C4%85d+Administracyjny+w+Kielcach&\\_skarzony=Inne&\\_okres=2016\\_11](http://www.orzeczenia-nsa.pl/wyrok/ii-sab-ke-49-16/sprawy_z_zakresu_informacji_publicznej_i_prawa_prasowego_dostep_do/3526b3d/6.html?q=&_symbol=648_6480&haslo=Dost%C4%99p+do+informacji+publicznej&_sad=Wojew%C3%B3dzki+S%C4%85d+Administracyjny+w+Kielcach&_skarzony=Inne&_okres=2016_11) (dostęp: 1.10.2017).

*Zapytaj wójta*, <http://ug.pacanow.pl/zapytaj-wojta,3,42,42,p.html> (dostęp: 1.10.2017).

### Streszczenie

Dostęp do informacji publicznej to konstytucyjne prawo obywatela, jej udzielanie to ustawowy obowiązek instytucji publicznych. Rozwój komunikacji online dostarcza nowych rozwiązań pozwalających na szybszą i łatwiejszą dystrybucję informacji. Autor zbadał przygotowanie samorządów miast i gmin do korzystania z nowoczesnych narzędzi ICT w swoich oficjalnych serwisach. Studium przypadku obejmuje samorzady województwa świętokrzyskiego. Autor zastosował analizę ilościową oraz badał reakcję gmin na wniosek wysłany w trybie ustawy o dostępie do informacji publicznej, w którym pytał o oficjalne portale gminne w mediach społecznościowych. Od kilku lat prowadzi badania nad zastosowaniem narzędzi ICT w samorządzie, co pozwoliło mu na porównanie wyników z poprzednich okresów badawczych i wykazania trendów w ich implementacji w urzędowych serwisach internetowych.

### INFORMATION OBLIGATIONS OF LOCAL GOVERNMENTS IN THE ERA OF SOCIAL MEDIA AND THE TRENDS IN IMPLEMENTATION OF INFORMATION DISTRIBUTION CHANNELS ON WWW WEBSITES. CASE STUDY OF ŚWIĘTOKRZYSKIE COMMUNES

#### Summary

Access to public records is citizen's constitutional right and granting it is a statutory obligation of public institutions. The development of online communication provides new solutions allowing for faster and easier distribution of information. The author examines how ready cities and municipalities are for using modern ICT systems on their official sites. The case study includes local governments of the Świętokrzyskie province. The author used quantitative analysis in examining the reactions of municipalities to the application sent pursuant to the act on access to public information in which he asked about their official sites in social media. For several years, the author has been conducting his research on the use of the ICT tools in local governments and that allowed him to compare results from previous research periods and to show trends in their implementation on the government agencies web pages.