



社區溝通及 互動策略

 City of Ryde



Lifestyle and opportunity
@ your doorstep

介紹

萊德市政府深知，有效的社區溝通和互動對於規劃和決策是否成功有至關重要的作用。

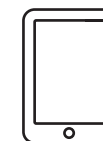
市政府致力於與當地社區就政府在地方政府轄區開展的項目、規劃事項、倡議和活動進行溝通。

在可能和適當的情況下，市政府將創造有意義的諮詢機會，尋求社區意見，並將其納入決策流程。

由於市政府工作的多樣性，我們與社區溝通和互動時可能會採用多種不同方式。但最終目標一致，即告知和意見徵詢。

該策略旨在讓社區瞭解市政府在以下兩方面的做法：

- 確保社區知情
- 徵詢社區意見



介紹

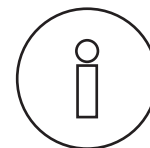
本策略涵蓋：

市政府希望達成什麼目標？	第4頁
市政府給社區的承諾	第5頁
市政府如何開展社區溝通及互動工作？	第6頁
市政府就哪些事務與社區溝通和互動？	第7頁
市政府與誰進行溝通和互動？	第8頁
市政府如何與您溝通和互動？	第9頁
市政府與您溝通和互動時有哪些局限性？	第10頁
您如何能與市政府溝通及互動？	第11頁
市政府對您的預期	第12頁
術語定義	第13頁





市政府希望達成什麼目標？



透過**確保社區知情**，與社區保持溝通



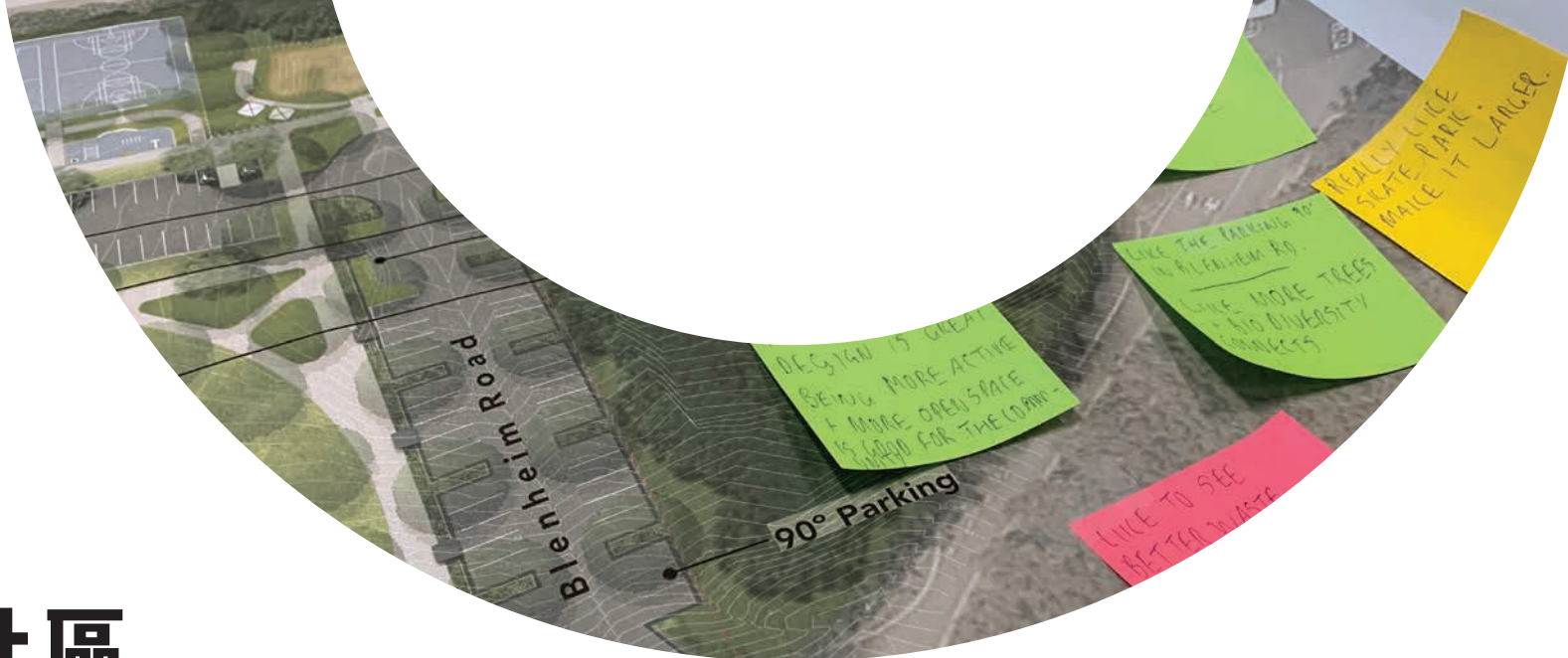
透過**徵詢社區意見**，與社區積極互動



透過與顧問委員會及參考小組**協力合作**，與社區積極互動



透過為社區**聲張權益**，與社區保持溝通



市政府給社區的承諾



政府的溝通和互動按計劃實施、積極主動，且符合目的



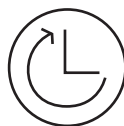
政府會採取創新、有吸引力的方法，接收社區提議和意見征集



政府在用語上清晰，用戶友好，且盡可能會翻譯成居民的母語



政府與社區互動本著真誠、尊重、包容、無障礙的原則



政府舉措實施及時，有針對性，注重成本效益，且盡力遵循可持續發展原則



政府流程透明，自始至終一致貫徹，著眼於大局，採用問責制，並且會定期修訂更新

市政府如何開展社區溝通及互動工作？

流程

每個項目都不同，因為每個項目都可能因目標受眾/利益相關方、影響程度和可用資源不同而有所不同。每個項目都需要單獨規劃。由於問題和影響可能會在項目期間發生變化，所採取的方法可能需要修訂更新。但是，基本上而言，所有的項目都會按照以下所列流程開展：

準備階段 ► 實施階段 ► 評估階段 ► 記錄階段

我們特別理解，有時儘管政府已竭盡全力，但還是會有居民對某種方案或解決方式感到不滿。政府的溝通及互動流程給所有的溝通及互動工作提供了框架，確保相關工作以適當、有效、系統的方式開展。

另外，市政府的社區參與計劃中定義了開發申請和規劃文檔制定的社區參與流程。

社區參與計劃概述了市政府將在什麼階段以何種方式與社區就規劃事項進行接觸。計劃還反映了規劃立法中對社區參與的法律規定，包括強制性的意見徵詢的時間框架安排等。





市政府就哪些事務與社區溝通和互動？

會影響社區或會引起社區關注的市政府交付項目、規劃事項、倡議和活動。

如果您已經向市政府提供了回饋意見，政府會與您保持溝通，告知您有關意見如何被考量，項目何時提交市政府和/或何時做出決定，或項目何時開工等情況。

市政府與誰進行溝通和互動？

在可能的前提下：



市政府一定會聯繫直接受影響的群體



市政府有時會聯繫附近或間接受到影響的群體



在合宜的情況下，市政府會聯繫關注項目的群體



市政府如何與您 溝通和互動？



透過信件、電子新聞稿、電子郵件、費率通知、傳單、出版物、概況介紹、市政府年度報告、立法報告和其他公眾刊物等**書面形式**。



透過市政府客服中心、會議、敲門訪問、社區諮詢和意見征詢會、活動、研討會、顧問委員會和參考小組進行**面對面**的互動。



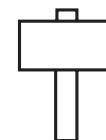
透過市政府網站、社交媒體、網路研討會、線上會議和問卷調查等**線上形式**。



透過電話跟進客戶和電話調查。



透過簡報、新聞稿和廣告等**媒體形式**。



透過標誌、海報和橫幅等**標牌的形式**。

市政府與您溝通和互動時有哪些局限性？



市政府與社區溝通或互動時，不時會存在資金、資源和/或時間的限制。這就需要市政府對影響社區的每個項目和/或服務的社區期望進行有效管理。



市政府理解，利益攸關方往往持不同觀點，所以需全盤考慮。市政府有可能無法滿足所有各方的意願，但所有回饋意見均會做記錄，並可能用於未來決策。



由於我們本地社區的文化多元性，有時可能會有資訊未以社區居民母語的形式提供，但是，在市政府支持下，社區可使用澳洲全國翻譯及口譯服務 (TIS)，並且政府還設有語言協助人員，來幫助不會說英文的居民用自己母語瞭解政府資訊。



市政府在某些情況下可能無法與社區溝通或互動，例如出現安全問題和/或緊急事件。



市政府作為社區最大利益決策者的任務之一就是不時在非所有社區成員都達成一致的情況下做出困難決策。然而，市政府給社區的承諾是在其決策過程中秉持一致、透明的原則，給社區一個明確的交代。



有時，市政府還需代表外部團體、機構和政府機構行事，因此可能不是以責任機構的角色參與，所以無法改變某個決定。在某些社區利益可能受影響的情況下，市政府可以代表社區跟相關外部團體、機構和政府機構聲張社區權益。



外部團體、機構和政府機構的立法要求、目標、戰略和決定對市政府有約束力。

市政府將在力所能及的範圍內，以最佳方式與社區溝通和互動。

您如何能與市政府溝通及互動？



親臨市政府客服中心，地址：
1 Pope St, Ryde



市政府諮詢熱線：
02 9952 8222
電話口譯服務 (TIS) 號碼：
131 450



電郵： cityofryde@ryde.nsw.gov.au

郵寄地址：
Att: General Manager
City of Ryde
Locked Bag 2069
NORTH RYDE NSW 1670



線上填寫意見回饋表，網址：
www.ryde.nsw.gov.au/feedback



參加活動，拜訪市政府部門，參加
免預約社區意見徵詢活動、資訊
會議，或參與特定項目的意見調
查或研討會



透過臉書Facebook、推特Twitter、
領英Linkedin、Instagram等
社交媒體與市政府交流互動



就市政府的四年交付計劃（包括
其一年期運營計劃）或其十年社
區戰略計劃**提交書面意見**。您也
可以對其他項目或全年中開展過
意見徵詢或公示的「同意通知」提
交書面意見。

請注意：發送給市政府的請願書
雖然會上報並作為社區意見徵詢
的部分內容，但是，請願書與社區
意見徵詢結果是兩個單獨流程，
因為此類資訊並非市政府所採集
的內容。



預約在會上發言



透過萊德市地方政府選舉，
投票參加每四年一次的**議員
選舉**



**給當選市政府議員寫信或電
話諮詢**

市政府 對您的預期

利益攸關方往往持不同觀點，因此市政府有時不得不做出並非所有人都滿意的決策，市政府十分理解同情居民的沮喪感。

但是，市政府希望我們的社區民眾：



尊重市政府員工和他人



不要阻擾正常流程或侵犯他人與
市政府溝通及互動的權利

市政府絕不容忍任何攻擊性、辱罵性、攻擊性和恐嚇性的行為。

社區中大多數居民都能以禮相待，市政府特此感謝您的支持。





術語定義

項目

是指項目、問題、文檔、支付款、支出、計劃或服務。

確保社區知情

對於有社區影響或能引起社區關注和/或幫助社區理解問題、替代方案和/或解決方案的市政項目、計劃和活動的資訊，以公正客觀的方式向社區提供此類資訊的過程。

社區意見徵詢

為了確保在決策時社區的關切和願望能夠得到一致理解和考量而直接與社區互動，以獲取關於分析、備選方案和/或決策的回饋意見的過程。

合作

我們的社區與市政府在項目開發或決策意見考量方面的合作關係。

權益聲張

為了支持市政府和/或社區的權益而跟外部團體、機構和政府機構磋商的過程。

 City of Ryde



Lifestyle and opportunity
@ your doorstep

