



Konsultacje – to prostsze niż myślisz!

Aktywne techniki konsultacji społecznych



POMORSKA FUNDACJA ROZWOJU,
KULTURY I SZTUKI



Powiat
Chełmiński



Poglądy wyrażone w publikacji są poglądami autorów i mają na celu promowanie procesów konsultacyjnych.

Treść publikacji nie może być przetwarzana w sposób elektroniczny, mechaniczny, fotograficzny i inny, nie może być również użyta do innej publikacji bez pisemnej zgody Pomorskiej Fundacji Rozwoju, Kultury i Sztuki.

Publikacja bezpłatna

SPIS TREŚCI



Spis treści

	Wstęp	5
●	Krok 1 – DIAGNOZA – Czy mamy jakiś problem?	6
●	Krok 2 – INFORMACJA – jeśli chcesz, żeby inni zabrali głos, daj im szansę się o tym dowiedzieć	10
●	Krok 3 – ZASIĘGANIE OPINII – czyli w końcu konsultujemy, choć tak naprawdę już dawno zaczęliśmy	16
●	Krok 4 – INFORMACJA ZWROTNA – dlaczego trzeba ogłosić efekty...	20
●	Zakończenie – o zaletach i kosztach konsultacji	23

Proces konsultacyjny w skrócie:



Wstęp

O konsultacjach społecznych mówi i pisze się coraz więcej, a publikacja, którą Państwo otrzymujecie jest tego przykładem. Ponieważ liczba procesów rośnie (niestety wciąż jest ona nieproporcjonalnie mała do liczby tematów, które powinny być konsultacjami otoczone), rośnie również liczba publikacji mówiących o tym dlaczego warto i jak należy konsultacje społeczne prowadzić.

Ta publikacja ma charakter poradnika. Jest ona jednak specyficzna z dwóch względów.

Po pierwsze, ma pokazać czytelnikowi, że konsultacje społeczne nie muszą być skomplikowane, kosztowne i czasochłonne. W poradniku tym nie znajdziecie Państwo definicji ani teoretycznych narządzi prowadzenia procesu. Publikacja ta bazuje bowiem na doświadczeniach z przeprowadzonych konsultacji społecznych dotyczących szerokiego spektrum tematycznego i to one są podstawą pokazania czytelnikowi jak można prowadzić konsultacje – od początku do końca, tak, by efekt był satysfakcjonujący zarówno dla organizatora procesu, jak i jego odbiorców.

Po drugie – publikacja jest efektem partnerskiej, międzysektorowej współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowej, które w ramach wspólnego projektu zrealizowały 10 procesów konsultacyjnych. Pomorska Fundacja Rozwoju, Kultury i Sztuki z Torunia oraz Starostwo Powiatowe

w Chełmnie już w 2013 roku postawiły sobie wspólny cel: propagowanie procesów konsultacyjnych i ich realizację. Żeby tego dokonać zrekrutowano grupę osób – przedstawiciele administracji publicznej oraz organizacji pozarządowych, którzy przeszli wielomodułowy cykl warsztatów oraz sami zaproponowali procesy konsultacyjne, które warto zrealizować. W ten sposób nie tylko narodziły się pomysły na konsultacje, ale zebrana została grupa, która wiedziała jak takie konsultacje prowadzić, zaangażowała się w nie i wzięła za ich przeprowadzenie odpowiedzialność. Dzięki środkom projektu zrealizowano lub zapoczątkowano 10 procesów konsultacyjnych. Podczas prowadzenia konsultacji skorzystano z narzędzi i metod, które zostały uznane za najbardziej efektywne przez poszczególnych realizatorów.

Nad całością procesów – ich przygotowaniem, realizacją oraz efektami, czuwał Zespół Konsultacyjny - 8 osób wyznaczonych przez Fundację i Starostwo, które pomogły także zaprojektować cykl szkoleniowy dla wszystkich uczestników projektu. Na podstawie ich doświadczeń prezentujemy publikację, która za pomocą 4 kroków ma pokazać praktyczne aspekty prowadzenia konsultacji społecznych. Poradnik ten skierowany jest zarówno do przedstawicieli jednostek samorządu terytorialnego oraz przedstawicieli organizacji pozarządowych, którzy są zdecydowani prowadzić konsultacje lub szukają pomysłu na to, jak można ulepszyć procedury/procesy, które do tej pory realizowali.



Krok 1 – DIAGNOZA

– Czy mamy jakiś problem?

Aby rozpocząć konsultacje społeczne musimy znać problem, który chcemy rozwiązać. Im bardziej złożony problem, tym trudniejszy do określenia tematu konsultacji. Skoro konsultacje mają prowadzić do zmiany, trzeba wiedzieć co konkretnie chcemy zmienić, co będziemy konsultować i jaki jest stan obecny w tej kwestii. Wiemy np. że poprzez konsultacje chcielibyśmy wprowadzić lepsze narzędzia wspierające osoby bezrobotne, lub poprawić usługi wsparcia dla osób niepełnosprawnych, albo po prostu zaplanować nasze działania na przyszłość... Potrzebujemy zatem **DIAGNOZY** a więc zebrania informacji dotyczących obecnej sytuacji, problemu lub pomysłu, który chcemy poddać konsultacji. A przede wszystkim potrzeb i oczekiwań osób, których dana kwestia dotyczy.

Jak to zrobić:

- możemy zebrać dostępne dane w postaci analiz, raportów, opracowań – tzw. „desk research”;
- możemy stworzyć mapę osób zainteresowanych (interesariuszy) tematem konsultacji;
- możemy bezpośrednio zapytać o stan obecny zainteresowanych – przeprowadzić badania ankietowe, zebrać grupę osób znających temat i przeprowadzić z nimi pogłębiony wywiad;

- możemy przygotować miejsce/powierzchnię i odpowiednie materiały (mazaki, nalepki), które pozwolą przechodniom na zapisaniu swoich potrzeb i opinii.

Zawsze jednak pytamy o potrzeby i oczekiwania zainteresowanych. Nigdy o propozycje rozwiązań problemu – na to przyjdzie jeszcze czas.

Jak zrobili to inni?

To, jakie narzędzia wykorzystamy by przeprowadzić diagnozę lub jak długo będzie ona trwała zależy od kilku czynników – dostępności zainteresowanych osób, chęcią podzielenia się informacjami przez uczestników diagnozy lub po prostu dostępności zebranych już danych. Jeśli ich nie ma lub do tychczasowe badania są niezadawalające, trzeba zrobić je samemu.

PRZYKŁAD 1 – nowatorski pomysł na weryfikację danych

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie chce lepiej odpowiadać na potrzeby osób niepełno-

sprawnych. Dlatego zorganizowało proces, którego celem było wypracowanie nowych form współpracy na rzecz osób niepełnosprawnych. Zanim jednak przystąpiono do poszukiwania rozwiązań, **przeprowadzono badanie potrzeb osób niepełnosprawnych i osób z ich otoczenia**. Chociaż Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, które na co dzień wspomaga

„Przeprowadzone badania umożliwiły bezpośrednio, osobiste wysłuchanie osób niepełnosprawnych i ich rodzin, mieszkańców naszego powiatu. Co z kolei pomogło nam skonfrontować nasze wyobrażenia o oczekiwaniach i problemach środowiska osób niepełnosprawnych ze stanem rzeczywistym.”

– Ewa Wirośławska,
dyrektor PCPR w Chełmnie

osoby niepełnosprawne, posiada wiedzę oraz dane ich dotyczące, postanowiło zastosować nową metodę badania rzeczywistych potrzeb podopiecznych.

W tym celu zastosowano badanie ankietowo-sondażowe, które zostało opracowane wspólnie przez pracowników PCPR i przedstawicieli organizacji pozarządowych. Dzięki zaangażowaniu pracowników i organizacji pozarządowych, na co dzień pracujących z osobami niepełnosprawnymi i w ich środowisku, w ciągu trzech miesięcy udało się przeprowadzić 36 indywidualnych wywiadów pogłębionych z osobami niepełnosprawnymi oraz 35 wywiadów kwestionariuszowych z rodzinami i opiekunami osób niepełnosprawnych. Badanie pozwoliło na pokazanie kilku istotnych kwestii w zakresie działań skierowanych do osób niepełnosprawnych i ich otoczenia w powiecie chełmińskim. **Było to pierwsze badanie, w którym osoby niepełnosprawne udzielały informacji niezbędnych jednostce pomocowej bez bezpośredniego kontaktu z urzędnikiem, a zatem poczucia formalizacji czy biurokracji.** Badania prowadzone były bowiem przez wolontariuszy nie-urzędników, w domach podopiecznych, co pozwoliło na dokładną weryfikację problemów i potrzeb osób niepełnosprawnych i ich otoczenia.

PRZYKŁAD 2 – nowe pytania do znanych odbiorców

„Chcemy, aby nowy program jak najlepiej odpowiadał nie tylko na potrzeby osób poszukujących pracy, ale również przedsiębiorców, którzy poszukują pracowników. Rozwiązania, które opracowujemy, obejmują również instytucje edukacyjne, które kształtują przyszłych pracowników.”

– Joanna Pasińska,
Powiatowy Urząd Pracy w Chełmnie

Ponad 550 wywiadów z osobami bezrobotnymi, przedsiębiorcami i instytucjami – to podstawa, na której oparty ma być „Program promocji zatrudnienia i aktywizacji rynku pracy powiatu chełmińskiego na lata 2016-2020”. To strategiczny dokument, który ukierunkuje pracę Powiatowego Urzędu Pracy na najbliższe lata.



PUP w Chełmnie postanowił rozpocząć konstruowanie swojej strategii na najbliższe lata od badania potrzeb nie tylko bezpośrednich odbiorców działań, ale także interesariuszy pośrednich.

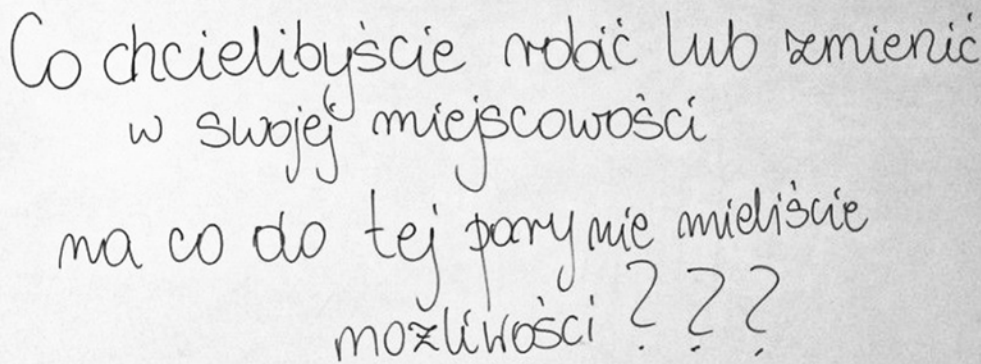
W okresie letnim 2014 odbyło się badanie obejmujące osoby bezrobotne, szkoły, organizacje pozarządowe, instytucje i przedsiębiorstwa – które pozwoliło na zobrazowanie nie tylko rynku pracy, ale również potrzeb i problemów, z którymi spotykają się zarówno bezrobotni, jak też pracodawcy. Ze względu na dużą grupę uczestników badania i jego szeroki zakres Powiatowy Urząd Pracy zdecydował się na zatrudnienie firmy zewnętrznej, **która przygotowała kwestionariusze dostosowane do poszczególnych grup odbiorców** i opracowała wyniki badania. Dzięki temu Powiatowy Urząd Pracy uzyskał nie tylko szczegółowe informacje od osób bezrobotnych, ale także, a może przede wszystkim, zyskał wiedzę od podmiotów, które planuje

włączyć bezpośrednio w swoje przyszłe działania. Tym samym, proces konsultacji społecznych pomógł we wzmocnieniu międzysektorowej współpracy (PUP-szkoły-przedsiębiorcy-ngo).

PRZYKŁAD 3 – potrzeby mieszkańców na szeroką skalę

Jakie problemy dotyczą mieszkańców małych miejscowości? Jakie pomysły mają mieszkańcy na poprawę poziomu życia? Gdzie są potrzebne inwestycje? Między innymi takie pytania zadawali mieszkańcom gmin: Chełmno, Dąbrowy Chełmińskiej, Kijewa Królewskiego, Stolna, Unisławia i Złejwsi Wielkiej - przedstawiciele Lokalnych Grup Działania - Zakola Dolnej Wisły oras Vistuli Terra Culmensis. W ten sposób dwie **Lokalne Grupy Działania rozpoczęły konsultacje założeń Lokalnych Strategii Rozwoju na lata 2014-2020.**

Skala opracowywania diagnozy problemu była duża – dzięki prowadzeniu rozległej akcji podczas festynów i imprez plenerowych, akcji wlepkowych



Co chcielibyście robić lub zmienić
w swojej miejscowości
ma co do tej pory nie mieliście
możliwości ???

w szkołach, wysyłce ankiet do przedsiębiorców, prowadzeniu ankietyzacji cyfrowej oraz spotkaniem w grupach specjalistów.

Przedstawicielom lokalnych grup działania udało się zebrać prawie 300 ankiet i przeprowadzić ponad 200 wywiadów kwestionariuszowych, które w połączeniu z analizą dotychczasowych działań oraz dostępnymi danymi stały się podstawą do opracowania założeń lokalnych strategii rozwoju. Zastosowane narzędzia i sposób prowadzenia badania pozwoliły dotrzeć do zróżnicowanej grupy odbiorców i uzyskać informacje pozwalające na rozpoczęcie procesu.

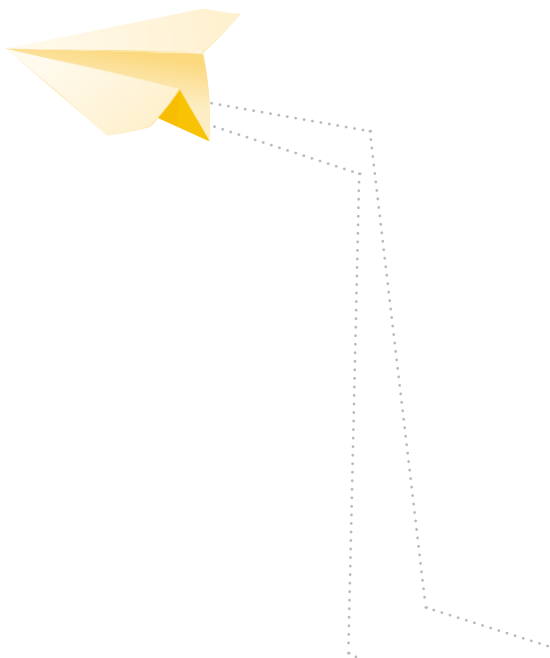
„Ten proces pozwolił nam jeszcze lepiej poznać potrzeby mieszkańców naszego regionu, a tym samym odpowiedzieć skutecznie na ich potrzeby. Jesteśmy pewni, że zaangażowanie tak dużej liczby przedstawicieli zarówno mieszkańców i urzędników pozwoli na opracowanie skutecznej strategii rozwoju na kolejne lata.”

- Anna Pawlak,
Lokalna Grupa Działania
Zakole Dolnej Wisły

- Diagnoza nie musi być kosztowna – dane statystyczne, a nawet artykuły w lokalnej prasie mogą być świetnym materiałem.
- Warto korzystać z aplikacji ułatwiających prowadzenie i opracowywanie badań kwestionariuszowych – np. „Formularze Google”.
- Diagnoza może być dobrym momentem do równoległego prowadzenia kolejnego etapu konsultacji – INFORMOWANIA.

Co uzyskujemy:

Dzięki DIAGNOZIE dowiadujemy się o potrzebach osób związanych z konsultowanym tematem. Wiemy na co zwrócić uwagę podczas kolejnych etapów – zwłaszcza przy ZASIĘGANIU OPINII, ale także już w trakcie INFORMOWANIA, kiedy możemy zachęcić zainteresowanych do wzięcia udziału w konsultacjach, które mają na celu odpowiedź na ich potrzeby. Diagnoza pomaga sprecyzować temat konsultacji – czyli pytanie, które zadamy w kroku następnym.



O czym należy pamiętać...

- Przy diagnozie pytaj o oczekiwania i potrzeby, nigdy o rozwiązania.
- Dostosuj narzędzia do sytuacji – nie zawsze trzeba przeprowadzać setki ankiet wśród przypadkowych przechodniów, czasem wystarczy spotkać się w grupie specjalistów i znawców tematu.
- Diagnoza nie zawsze musi być rozbudowanym elementem procesu – ale zawsze powinna poprzedzać etap szukania rozwiązań. Może trwać zarówno kilka miesięcy jak i kilka dni.



Krok 2 - INFORMACJA

– jeśli chcesz, żeby inni zabrali głos, daj im szansę się o tym dowiedzieć

Skoro podjęliśmy decyzję o przeprowadzeniu konsultacji i wiemy już co będzie ich tematem, potrzebujemy osób/podmiotów/instytucji, które staną się uczestnikami konsultacji. Może się jednak zdarzyć, że pomimo doskonałej diagnozy – określenia grupy zainteresowanych, rozpoznania ich potrzeb, zaplanowania innowacyjnych i ciekawych narzędzi konsultacji. Jednak nikt się nie zjawia gdy chcemy konsultować! Co się stało? Może po prostu nikt nie wie, że takie konsultacje się odbywają. Trzeba zatem najpierw zająć się właściwą **INFORMACJĄ**, a tym samym promocją procesu. Ale skuteczne informowanie to nie tylko wywieszenie tabliczki z miejscem i datą spotkania. Informacja powinna być zaproszeniem zainteresowanych do całego przedsięwzięcia i zaangażowania się w proces współpodejmowania decyzji.

Jak to zrobić:

- możemy informować już na etapie diagnozy, np. podczas badań ankietowych lub akcji wlepkowych - jeśli zależy nam na udziale w konsultacjach tych osób, które biorą udział w diagnozie;
- możemy rozwiesić tradycyjne plakaty lub plakaty uniwersalne, które wyprodukowane raz posłużą nam podczas całego procesu;
- ulotki;
- ogłoszenia w prasie lokalnej – konsultacje to modny temat, który powinien spotkać się z zainteresowaniem miejscowych dziennikarzy;
- ogłoszenia w radiu – skuteczna, choć stosunkowo kosztowna forma promocji;



Dobry pomysł!

Nowa wizualizacja przedsięwzięcia, nowy dobrze zaprojektowany logotyp, potrafią przyciągnąć uwagę, również tych osób, które są przyzwyczajone do codziennych informacji pojawiających się na ulicach lub w mediach.

logotypy stworzone dla potrzeb procesów konsultacyjnych w powiecie chełmińskim:



KONSULTACJE
SPOŁECZNE



KONSULTACJE
SPOŁECZNE

- druki bezadresowe – niedoceniane i zapomniane narzędzie, które stosunkowo niskim kosztem pozwala dotrzeć do odbiorców z konkretnej gminy/miejscowości/osiedla/ulicy;
- użycie gadżetu procesu (np. wielki plakat, nietypowa ulotka) może pomóc w promocji procesu i wytworzeniu dobrej atmosfery wśród osób zainteresowanych tematem;
- strona internetowa, portale społecznościowe - to ciągle bezpłatne narzędzia, które pozwalają dotrzeć do stosunkowo dużej liczby odbiorców;
- jeśli organizujesz cykliczne/coroczne/ stałe imprezy „masowe” – to świetne miejsce i czas zarówno na diagnozę jak również informację, a nawet zasięgnięcie opinii;
- tradycyjne, dobrze napisane zaproszenia imienne są bardzo skuteczne, jeśli kierujemy je do nielicznej grupy odbiorców lub do osób, na których udziale szczególnie nam zależy.

„Chceliśmy zachęcić mieszkańców do wzięcia udziału w spotkaniu sołectkim i decydowaniu o naszej miejscowości. Pokazaliśmy nasze pomysły, ale przede wszystkim liczymy na głos mieszkańców i ich propozycje.”

– Grzegorz Sobieralski, sołtys wsi Klamry

Jak zrobili to inni?

W poprzedniej części pisaliśmy o przykładach procesów, które w etapie DIAGNOZY docierały do bardzo dużej lub bardzo sprecyzowanej grupy odbiorców. W przypadku tamtych procesów etap informowania został również dostosowany do grupy bezpośrednich odbiorców konsultacji.

Ważnym elementem konsultacji była wizualizacja (logotyp, plakaty, grafika), stworzona specjalnie na potrzeby procesów. Materiały stworzone jednorazowo na potrzeby procesów, mogą zostać wykorzystane przez organizatorów podczas kolejnych konsultacji.



Dobry pomysł!

Projektując materiały informacyjne, możesz pomyśleć o wprowadzeniu dla nich nowych funkcji. Plakat, baner, ogłoszenie, tablica opinii – mogą zawierać pustą, gotową do odręcznego wypełnienia przestrzeń, przeznaczoną dla osób, które np. nie mogą wziąć udziału w spotkaniu, ale chciałyby wyrazić swoją opinię. Nie wszyscy będą wpisywać komentarze związane z tematem, ale może to być kolejny kanał komunikacji.

PRZYKŁAD 1 – poinformować mieszkańców kilku gmin

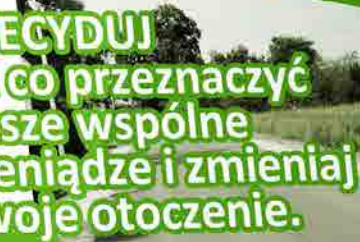
Lokalne Grupy Działania – Zakole Dolnej Wisły i Vistula Terra Culmensis, zamierzały dotrzeć z informacją do mieszkańców gmin zaangażowanych w życie lokalnej społeczności. **Aby to zrobić przedstawiciele LGD zastosowali dwie ścieżki informowania** – ogólną: plakaty, informacje w prasie lokalnej i na stronach internetowych oraz podczas imprez organizowanych na świeżym powietrzu. Dodatkowo do udziału w procesie zaprosili lokalnych liderów, społeczników, urzędników i przedsiębiorców – aby to zrobić wykorzystując swoje codzienne kontak-

ty. **W ten sposób grupy robocze, z którymi w następnym etapie pracy pracowali przedstawiciele LGD, liczyły nawet po kilkanaście osób.**

PRZYKŁAD 2 – jak dotrzeć do wszystkich moich sąsiadów

Miejscowość Klamry to największe z 18 sołectw na terenie gminy Chełmno. Mieszka tam ponad 700 osób, ale rokrocznie w zebraniach wiejskich dotyczących funduszu sołectkiego udział bierze średnio 20-30 mieszkańców. Tę sytuację chcieli zmienić władze gminy oraz sołtys wsi Klamry. **W tym celu do mieszkańców za pomocą wysyłki druków bezadresowych trafiła specjalna ulotka, która nie tylko wyjaśniała, czym jest fundusz sołectki, ale także pokazywała dotychczasowe wykorzystanie tych**

środków i pomysły na kolejne inicjatywy. **Już dzięki swojej formie – odrywana część z polem do wypełnienia, ulotka zachęcała mieszkańców do**



ZDECYDUJ na co przeznaczyć nasze wspólne pieniądze i zmieniaj swoje otoczenie.

Rozwijaj Klamry dzięki funduszowi sołectwa!!!

SOŁECTWO
KLAMRY



www.gmina-chelmno.pl



**Zapraszamy
na zebranie wiejskie**

Wzrost 2008-2020 realizowany w ramach projektu
„Komunikacja Społeczna w ramach Chłopskiej
Inicjatywy Społecznej” z Funduszu Europejskiego
Kultury i Dziedzictwa Regionalnego (Chłopska
Wiosna) - Sołectwo Klamry (Chelmno)



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Regionalnego

składania własnych propozycji dotyczących potrzebnych działań we wsi na długo przed spotkaniem sołectkim. Pomysł na tego typu konsultacje został zaczerpnięty z sołectwa Sicienka w powiecie bydgoskim. Zwykłe narzędzie w zmodyfikowanej formie pomogło nie tylko w informacji o procesie, ale również pozwoliło na rozpoczęcie uczestnictwa w konsultacjach.

PRZYKŁAD 3 – zaskocz odbiorcę i pozwól mu działać

W 2015 roku Starostwo Powiatowe w Chełmnie rozpoczęło nietypowe przedsięwzięcie – wspólnie z gminami i mieszkańcami planuje stworzyć sieć tras rowerowych, która nie tylko pomoże w codziennym funkcjonowaniu mieszkańców, ale także połączy „trasy chełmińskie” z trasami rowerowymi w powiatach sąsiednich.

Aby zwrócić uwagę mieszkańców na podjęte działania i jednocześnie zachęcić ich do zabrania głosu, realizatorzy procesu poza „zwykłymi” kanałami informacji (internet, media lokalne) zdecydowali się również na **wykorzystanie najprostszego narzędzia, czyli plakatu, ale posiadającego dodatkowe funkcje**. Na potrzeby procesu zaprojektowano i wydrukowano plakaty w formacie A0 (szesnastokrotność formatu A4) na których umieszczono przygotowaną uprzednio mapę powiatu z nakreślonymi propozycjami przebiegu ścieżek pieszo-rowerowych, przygotowanych we współpracy

„To początek długiego procesu, podczas którego w szczególności liczymy na aktywność mieszkańców naszego powiatu. Chcemy by mogli się oni swobodnie wypowiedzieć na temat swoich pomysłów i potrzeb dotyczących ścieżek rowerowych.”

– Grzegorz Piątkowski,
Starostwo Powiatowe w Chełmnie

z poszczególnymi gminami podczas pierwszego etapu procesu. **Plakat swoimi rozmiarami i grafiką nie tylko ma zwracać na siebie uwagę przechodniów i informować ich o prowadzonych konsultacjach, ale także zachęcić ich do naniesienia bezpośrednio**



na jego powierzchnię własnych propozycji. Tym samym, jedno narzędzie spełnia trzy funkcje – informuje o procesie, promuje proces, pozwala na bezpośrednie wyrażenie opinii w temacie konsultacji.

O czym należy pamiętać...

- Skuteczna informacja nie musi być kosztowna. Strona internetowa, lokalna prasa i media, np. telewizje kablowe w poszczególnych miejscowościach, portale społecznościowe, kurenda sołecka – to tylko niektóre pomysły dotarcia do odbiorcy.
- Dostosuj narzędzia informacji do grup zainteresowanych problemem – np. jeśli chcesz zaprosić przedstawicieli władz wyślij oficjalne zaproszenie, a jeśli chcesz zebrać mieszkańców jednej ulicy - rozwiń na niej plakaty.
- Informacja zawsze musi być czytelna – czasami

wyjątkowo oryginalne narzędzia przekazu informacji zwracają uwagę, ale nie przekazują wystarczającej ilości treści. W efekcie osoby, które powinny wziąć udział w konsultacjach, są niedoinformowane lub zdezorientowane.

- Jeśli planujesz wykorzystać nietypowe, oryginalne narzędzie promocji procesu, zadbaj o to, by osoba zainteresowana znalazła na nim informacje niezbędne do wzięcia udziału w procesie, np. adres strony internetowej gdzie znajdują się wszystkie szczegółowe informacje.
- Informacja musi być dotrzeć do odbiorców w odpowiednim czasie i z odpowiednim wyprzedzeniem. Nie można z nią zwlekać na ostatnią chwilę!

fot. ulotka wspierająca konsultacje społeczne w miejscowości Klamry (gmina Chelmno)



Pomóż zaplanować ścieżki pieszo-rowerowe w powiecie!



Starostwo Powiatowe w Chełmnie, razem z gminami i organizacjami pozarządowymi, przygotowuje plan ścieżek rowerowych w powiecie chełmińskim.

Wasze uwagi i opinie są planowemu szlakowi na 5 sposobów:

1. Skontaktuj się z zarządcą drogi i dowiedz się, gdzie można wyznaczyć szlak rowerowy i jak go wyznaczyć na planie.
2. Wyświetl ankietę, którą znajdziesz w punkcie tego afisza i zwróć uwagę na oznaczone miejsca.
3. Wyświetl ankietę na stronie internetowej – więcej na stronie: www.chełm.pl

Wasze uwagi prosimy



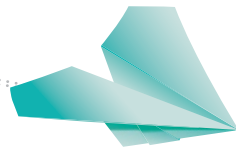
Dodaj swoje uwagi!

Ważne uwagi i opinie są planowemu szlakowi na 5 sposobów: 1. Skontaktuj się z zarządcą drogi i dowiedz się, gdzie można wyznaczyć szlak rowerowy i jak go wyznaczyć na planie. 2. Wyświetl ankietę, którą znajdziesz w punkcie tego afisza i zwróć uwagę na oznaczone miejsca. 3. Wyświetl ankietę na stronie internetowej – więcej na stronie: www.chełm.pl



Wzrost liczby użytkowników i wzrost liczby wypadków, spowodowany przez niebezpieczne warunki drogowo-transportowe, skutkiem czego powstaje coraz więcej wypadków i obrażeń. Wzrost liczby użytkowników i wzrost liczby wypadków, spowodowany przez niebezpieczne warunki drogowo-transportowe, skutkiem czego powstaje coraz więcej wypadków i obrażeń.





Krok 3 – ZASIĘGANIE OPINII – czyli w końcu konsultujemy, choć tak naprawdę już dawno zaczęliśmy

Wreszcie nadeszła chwila prawdziwych **KONSULTACJI**, nareszcie będziemy mogli poddać pod dyskusję, interesujące nas kwestie. Mamy salę pełną ludzi, jest gorąco, krzesel wystarczyło tylko dla kilku osób, wszyscy wymieniają między sobą uwagi, ale zupełnie niezwiązane z tematem i właściwie bardziej myślą już o wyjściu niż jakichkolwiek konsultacjach. Żli, spragnieni i zmęczeni uczestnicy wychodzą. To tylko pesymistyczny, przejęskrawiony scenariusz... Jeśli udało zrealizować się dwa poprzednie etapy to teraz też się uda. Istnieje wiele skutecznych sposobów, by zachęcić mieszkańców do wyrażenia opinii i wspólnego poszukania rozwiązania. W tej części przedstawimy kilka uniwersalnych metod, które sprawdziły się podczas prowadzonych procesów w powiecie chełmińskim.

Jak to zrobić:

Podzielmy nasze narzędzia na dwie grupy – techniki, które pomagają zebrać opinie oraz techniki, które służą wypracowaniu konkretnych rozwiązań. Zarówno przy zbieraniu opinii, jak i wypracowywaniu rozwiązań będziemy opierać się na informacjach, które udało nam się zdobyć podczas poprzednich etapów – diagnozy i informowania.

- Zbieramy opinie – jeśli zastosujemy opisane poniżej narzędzia, otrzymamy indywidualne opinie mieszkańców i ich pomysły. Dane, które uda nam się uzyskać mogą być jednak chaotyczne, nieprzeżyłane/spontaniczne, jednak jest szansa na to, że będzie ich dużo i będzie to dobry materiał do wypracowania rozwiązań.**

- **Spotkanie przy kawie – „World café” – to popularna formuła spotkań, podczas których przy kilku stolikach równocześnie, popijając kawę dyskutujemy o różnych aspektach problemu. Podczas „world café” omawiamy wątki, które wymagają doprecyzowania. Temu właśnie służą stoliki, których liczba odpowiada wybranym zagadnieniom. Wszyscy uczestnicy konsultacji mogą swobodnie wyrazić swoją opinię w każdym zaproponowanym przez organizatorów temacie. Nad dyskusją czuwają gospodarze stolików.**
 - „World café” pomaga zebrać opinie i pomysły na rozwiązania dotyczące wielowątkowych przedmiotów konsultacji. W trakcie jednego spotkania możemy w uporządkowany sposób poruszyć kilka istotnych tematów.
 - „World café” pozwala w krótkim czasie zebrać dużo informacji i pomysłów w kilku określonych tematach.
 - „World café” pozwala uzyskać usystematyzowane opinie, dzięki podziałowi na tematy i udziałowi gospodarzy stolików.
- **Spotkanie otwarte – podczas którego prezentujemy efekty poprzednich etapów (diagnoza, informacja), pokazujemy to co udało się do momentu spotkania ustalić w zakresie przedmiotu konsultacji, a w części drugiej prowadzimy dyskusję, której celem jest zebranie opinii i pomysłów.**
 - Spotkanie otwarte możemy zastosować także na etapie diagnozy, w celu poinformowania o konsultacjach, zebrania dodatkowych informacji.
 - Na etapie **INFORMACJI ZWROTNEJ**, w celu poinformowania interesariuszy o podjętych

decyzjach i dyskusji nad zaproponowanymi rozwiązaniami.

- **Klasyka konsultacji, czyli badania ankietowe i kwestionariuszowe – przeprowadzone w tradycyjnej formie papierowej, elektronicznej (np. Formularze Google), kwestionariuszu na ulicy, lub też portale konsultacyjne (np. [stacja-konsultacja.pl](#))**

- Powyższe narzędzia stosujemy kiedy mamy pewność, że liczba opinii będzie niewielka (im więcej opinii tym trudniej będzie usystematyzować wyniki).
- Możemy zastosować je w końcowej fazie konsultacji, kiedy konsultujemy np. gotowy dokument.
- Formularze elektroniczne są przydatne ze względu na niskie nakłady i oszczędność czasu przy podsumowywaniu wyników.

2. **Szukamy rozwiązań – po zastosowaniu poniższych narzędzi, powinniśmy otrzymać propozycje rozwiązań, pomysły, koncepcje działań, które będą przemyślane i wypracowane wspólnie przez zainteresowanych.**

- **Grupa robocza / spotkanie specjalistów – zbieramy osoby, które są bezpośrednio związane z tematem i znają się na nim. Podczas spotkania przedstawiamy efekty poprzednich etapów – wynikających z nich opinii i potrzeb. W grupie specjalistów, jesteśmy w stanie wypracować konkretne rozwiązania dla danego przedmiotu konsultacji.**

- Grupa robocza to najlepsze narzędzie do wypracowania złożonych, szczegółowych rozwiązań.
- W grupie roboczej najlepiej tworzy się lub konsultuje obszerne i wielowątkowe dokumenty, takie jak: strategie, polityki, plany.
- W grupie roboczej można spokojnie

przedyskutować najtrudniejsze kwestie, które wzbudzałyby dużo emocji lub kontrowersji na spotkaniach z większą liczbą uczestników.

Jak zrobili to inni?

We wspomnianych poprzednio procesach konsultacyjnych organizowanych przez Powiatowy Urząd Pracy, Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie i Lokalne Grupy Działania zastosowano wszystkie wymienione powyżej narzędzia i techniki.

PRZYKŁAD 1 – programy współpracy z organizacjami pozarządowymi

W 2014 roku Starostwo Powiatowe w Chełmnie zdecydowało się na nową formułę konsultowania programu współpracy z organizacjami pozarządowymi. Jednym z celów, którzy stawiali przed sobą organizatorzy procesu, było zaangażowanie w konsultacje większej liczby podmiotów pozarządowych.

Program współpracy z organizacjami był rokrocznie konsultowany jedynie na końcowym etapie jego opracowywania, poprzez możliwość zgłaszania

uwag – pismem lub pocztą elektroniczną. Taka forma konsultacji spotykała się z bardzo małym odzewem organizacji pozarządowych – wpływało niewiele uwag dotyczących programu.

Ze względu na potrzebę skoordynowania wspólnych działań oraz niedostateczną komunikację na linii starostwo-organizacje, zdecydowano się na przeprowadzenie rozbudowanego procesu konsultacyjnego, do którego zaproszono nie tylko organizacje pozarządowe, ale również pracowników starostwa powiatowego, a także samego starostę. Dzięki procesowi udało się nie tylko wspólnie przedyskutować kształt dokumentu, ale także wzmocnić dialog pomiędzy sektorem samorządowym i pozarządowym. Proces wykorzystał następujące narzędzia – badania ankietowe na etapie diagnozy, informację skierowaną do bezpośrednich adresatów i konsultacje

„Proces konsultacji pozwolił na lepsze poznanie potrzeb i oczekiwań organizacji pozarządowych w zakresie współpracy z powiatem. Wypracowane zostały nowe, pozafinansowe formy współdziałania. Doskonaliśmy narzędziem, wykorzystanym po raz pierwszy w naszym procesie, była platforma internetowa [stacja-konsultacja.pl](#). Na potrzeby procesu opracowany został również logotyp, który może być wykorzystany w innych, prowadzonych przez Starostwo konsultacjach społecznych.”

*- Maria Ratajczyk,
Starostwo Powiatowe w Chełmnie*

właściwie. Podczas spotkania zorganizowanego w formule „world café”, wzięło udział 17 osób, które dyskutowały przy trzech stolikach. **Podczas tego jednego spotkania udało się zebrać więcej opinii do przygotowywanego dokumentu niż w poprzednich latach łącznie.** Następnie pracowano w formule grupy roboczej. W ramach prac grupy omówiono zarówno aspekty współpracy finansowej jak i pozafinansowej – zwiększenie wykorzystania zakładowej internetowej starostwa „organizacje pozarządowe”; polepszenie wymiany informacji pomiędzy JST a organizacjami; zwiększenie częstotliwości i efektywności spotkań; przedyskutowanie działalności Powiatowej Rady Organizacji Pozarządowych; pomoc w organizacji imprez masowych; rozwinięcie zakresu i form promocji działań organizacji pozarządowych; wzajemne wsparcie w promocji działań. **Dzięki udziałowi w spotkaniu przedstawicieli zarządu powiatu oraz organizacji udało się zmodyfikować**

i uaktualnić nowy dokument i nowe formy współpracy. Projekt nowego programu na rok 2015 został również udostępniony na portalu konsultacyjnym stacja-konsultacja.pl.

„W mojej opinii, był to wzorcowo przeprowadzony proces konsultacji, a dla nas kolejne doświadczenie zawodowe, które możemy wykorzystać podczas opracowywania 'Programu współpracy powiatu chełmińskiego z organizacjami pozarządowymi' w kolejnych latach lub innych dokumentów programowych.”

*- Maria Ratajczyk,
Starostwo Powiatowe w Chełmnie*

Analogiczne procesy przeprowadziły Miasto Chełmno oraz Gmina Lisewo, które konsultowały programy współpracy z organizacjami pozarządowymi na 2015 rok.

PRZYKŁAD 2 – dokumenty strategiczne – najpierw ilość, potem jakość

Procesy przeprowadzone przez Powiatowy Urząd Pracy, Lokalne Grupy Działania oraz Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie charakteryzowały się zróżnicowanym typem uczestników etapu diagnozy. Aby wypracować rozwiązania zastosowano w tych procesach technikę pracy w grupach roboczych.



fot. spotkanie w formule „world café”, Urząd Miasta Chełmna

Przedmiot konsultacji prowadzonych przez PCPR w Chełmie był na tyle szczegółowy, że grupa robocza nie liczyła więcej niż 10 osób. Jednak **tematy poruszane przez PUP i LGD okazały się na tyle szerokie, że grupy robocze liczyły po kilkanaście osób.** Nie stanowiło to jednak przeszkody dla realizatorów konsultacji. **Dzięki podziałowi grup roboczych na poszczególne gałęzie tematyczne w każdym procesie (np. gospodarka, aktywność społeczna, edukacja) udało się sprawnie wypracować koncepcje i gotowe rozwiązania do dokumentów, będących dla poszczególnych realizatorów dokumentami wieloletnimi i strategicznymi.**

„Konsultacje programu dały nam kilka wymiernych korzyści: możliwość częstych kontaktów z organizacjami pozarządowymi, podniesienie poziomu wiedzy z zakresu konsultacji społecznych (szkolenia), zebranie aktualnych informacji o uczestnikach konsultacji (m.in. aktualizacja danych teled adresowych organizacji, które brały czynny udział w konsultacjach), a także poznanie nowoutworzonych organizacji.”

*- Dorota Beska,
Starostwo Powiatowe w Chełmie*

O czym należy pamiętać...

- Każda forma zasięgania opinii powinna zawierać w sobie informację o temacie i przyczynach konsultacji. Podczas spotkań: grup roboczych, world café, spotkań otwartych – zawsze należy wprowadzić uczestników w temat konsultacji.
- Należy wyznaczyć dogodny dla mieszkańców termin spotkania – wziąć pod uwagę specyfikę grupy, która ma wziąć udział w konsultacjach – np. jeśli organizujemy spotkanie dla mieszkańców miast, zaplanujemy je w godzinach popołudniowych lub wieczornych (a więc nie w godzinach pracy urzędów). Jeśli natomiast kierujemy zaproszenie do mieszkańców wsi, uwzględnijmy godziny pracy gospodarstw.
- Należy zadbać o miejsce – musi być przestronne i dobrze wentylowane, łatwe do odnalezienia i odpowiednio oznakowane.
- Poczestunek – to miła rzecz, która wprowadzi dobry nastrój i pozwoli przyjemniej spędzić czasami kilkugodzinne spotkanie. W zależności od środków, które możemy przeznaczyć - kanapki, ciastka lub po prostu słone paluszki będą mile widziane przez uczestników spotkań.
- Właściwe ustawienie stołów – szkolny (kinowy) układ krzesel nie sprzyja otwartej dyskusji i dobrej atmosferze. Jeżeli to możliwe warto ustawić stoły tak, by tworzyły podkowę, jeden ciąg lub po prostu „okrągły stół”. Wszyscy uczestnicy spotkania powinni się dobrze widzieć i słyszeć.





Krok 4 – INFORMACJA ZWROTNA – dlaczego trzeba ogłosić efekty...

Za nami najważniejszy moment – zainteresowani tematem wypowiedzieli się i znaleźliśmy rozwiązanie problemu. Skoro ludzie poświęcili swój czas i zaangażowali się by mieć udział we współdecydowaniu – należy im się **INFORMACJA** o tym, jakie są efekty procesu lub co stało się z ich propozycjami. Byłoby dobrze, gdyby organizatorzy konsultacji podziękowali ich uczestnikom za udział. Jeśli osoby, które poświęciły swój czas nie otrzymają informacji jak został on ostatecznie spożytkowany, w przyszłości nie będą chcieli się ponownie zaangażować. Organizatorzy odnoszą efekt wprost przeciwny do zamierzonego.

Jak to zrobić:

Informacja zwrotna to po prostu upublicznienie i przekazanie informacji wszystkim interesariuszom na temat podjętych decyzji wraz z uzasadnieniem i informacją o wynikach konsultacji. Podobnie jak w przypadku doboru właściwych narzędzi konsultacji, sposób poinformowania osób zainteresowanych powinniśmy dostosować do nich i do procesu. Najlepiej poinformować uczestników konsultacji w podobny sposób do tego, w jaki dowiedzieli się o procesie:

- Ogłoszenie z informacją w budynku urzędu.
- Informacja na stronie internetowej.
- Artykuł/informacja w prasie/mediach lokalnych.
- Plakat (jeśli wyprodukowaliśmy plakaty uniwersalne możemy użyć ich zarówno do informowania o procesie, jak również jego efektach)
- Spotkanie otwarte podsumowujące proces.
- List (mail) z informacją.
- Lista zgłoszonych propozycji, w tym propozycji przyjętych do realizacji.
- Wizualizacja – bardzo przydatna i efektywna w przypadku konsultacji zagospodarowania przestrzeni.

Jak zrobili to inni?

„Proces uświadomił potrzebę wzmocnienia mechanizmów partycypacji organizacji pozarządowych w sprawach, które są dla nich istotne. Przeprowadzone konsultacje programu współpracy przekonały organizatorów, że wymierny efekt konsultacji, to udział organizacji pozarządowych w procesie jego konstruowania – tworzenia.”

*– Bożena Redo,
Urząd Miasta Chełmna*

Procesy, których przykładami posługujemy się w tej publikacji, kończyły się zwykle informacją ogólną, skierowaną do wszystkich uczestników konsultacji. Informacje na stronach internetowych, informacje na portalach społecznościowych lub po prostu maile z informacją o efektach procesu były stosowane powszechnie. Warto jednak zwrócić uwagę na przykład z Chełmna.



PRZYKŁAD – jak można poinformować o zmianach

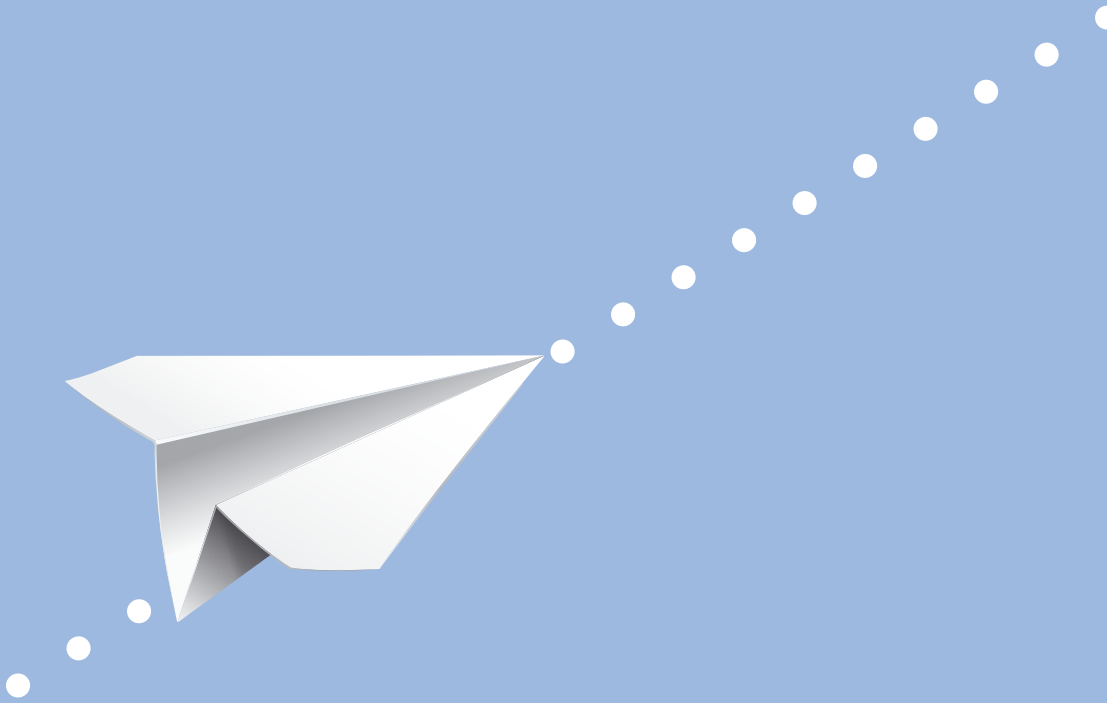
Efektem konsultacji programu współpracy z organizacjami pozarządowymi w mieście Chełmno na rok 2015 było m.in. zorganizowanie (po raz pierwszy w tej gminie) konkursu ofert na wkłady własne, czyli środki, które organizacje mogą wykorzystać przy ubieganiu się o dotacje z innych źródeł. Jednocześnie proces konsultacyjny pozwolił na wymianę informacji pomiędzy przedstawicielami organizacji, urzędnikami oraz radnymi, którzy uczestniczyli w konsultacjach na każdym etapie – zarówno podczas zbierania opinii, jak i wypracowywania rozwiązań.

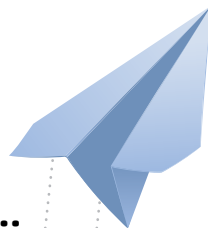
W połowie grudnia 2014 r. zorganizowano otwarte spotkanie podsumowujące konsultacje, podczas którego omówiono cały proces, ale przede wszystkim zajęto się nową pozycją programu współpracy, jakim był konkurs na wkład własny. Dzięki obecności

pracowników urzędu przedstawiciele organizacji pozarządowych mogli omówić warunki nowego konkursu i zadać pytania.

O czym należy pamiętać...

- Zawsze trzeba poinformować o efektach konsultacji!
- Informacja zwrotna w miarę możliwości powinna być dostępna nie tylko dla osób bezpośrednio biorących udział w konsultacjach, ale wszystkich, których dotyczył przedmiot konsultacji.
- Trzeba podziękować uczestnikom konsultacji za ich udział i zachęcić ich do udziału w kolejnych tego typu przedsięwzięciach (jeśli planujemy je organizować).
- Należy wyjaśnić i podać przyczyny, dla których nie wszystkie ustalenia procesu znalazły się w końcowym efekcie konsultacji.





Zakończenie – o zaletach i kosztach konsultacji

Konsultacje społeczne trzeba prowadzić ponieważ jest to wymóg ustawowy i wymagane są one m.in.:

- w procedurach uchwalania miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego;
- w procedurach tworzenia programów współpracy z organizacjami pozarządowymi;
- w procedurach oceny oddziaływania inwestycji na środowisko;
- w procedurach tworzenia, łączenia, dzielenia, znieszenia gmin i ustalania ich granic;
- w procedurach nadawania gminie lub miejscowości statusu miasta i ustalania jego granic;
- w procedurach ustalania i zmiany nazwy gmin oraz siedziby ich władz.

„Poprzez szersze i śmielsze stosowanie technik konsultacji społecznych poprawiła się wiedza o problemach i oczekiwaniach społecznych, co ma duże znaczenie w zarządzaniu wspólnotą samorządową i daje poczucie głębszej więzi. Projekt był dla nas bardzo cenny”

*– Wojciech Bińczyk,
wicestarosta chełmiński*

Jednak konsultacje mogą pełnić rolę kolejnego narzędzia, które po prostu pomaga w pracy, ponieważ pozwala na szersze rozpoznanie sytuacji, poznanie owych punktów widzenia, uniknięcie niektórych problemów, a także często rozładowaniu społecznego napięcia. Odpowiednie przeprowadzenie procesu konsultacyjnego pozwoli na znalezienie dobrych i powszechnie akceptowanych w społeczności rozwiązań.

Prezentowane w niniejszej publikacji przykłady znalazły się w niej z ważnego powodu – każdy proces był zaplanowany od podstaw i z założeniem konkretnego celu – stworzenia nowego programu, nowej strategii, koncepcji działań. Każdy proces z założenia przewidywał od początku udział społeczności.

- Powiatowy Urząd Pracy w Chełmie podjął się nie tylko samodzielnego stworzenia strategii pracy, ale stworzenia jej w sposób od samego początku oddolny i partycypacyjny.
- Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie zaryzykowało i w innowacyjny sposób nie tylko zweryfikowało odbiór jego dotychczasowej działalności, ale także zaplanowało kolejne formy pomocy podopiecznym. Wzmocniono poziom i jakość współpracy jednostek samorządowych, organizacji pozarządowych oraz innych wyspecjalizowanych podmiotów.
- Starostwo Powiatowe w Chełmie zdecydowało się na długotrwały i skomplikowany proces konsultacji ścieżek pieszo-rowerowych w powiecie, od samego początku dając możliwość kreowania ich układu mieszkańcom powiatu.

- Lokalne Grupy Działania postanowiły same zorganizować rozbudowane procesy konsultacyjne dotyczące wydatkowania i rozdysponowania przyszłych środków unijnych.
- Miasto Chełmno i Gmina Lisewo postanowiły wprowadzić nową jakość w konsultowaniu programów współpracy z organizacjami pozarządowymi.

Wszystkie te procesy nie byłyby możliwe bez udziału organizacji pozarządowych (wspomagających każdy z nich) oraz obywateli – osób zainteresowanych konkretnymi kwestiami i problemami. Ich doświadczenia wskazują na to, że naprawdę warto konsultować.

Kiedy zakończymy realizację procesu, powinniśmy go jeszcze podsumować. I choć nie wszyscy lubią słowo – ewaluacja, to w przypadku konsultacji społecznych jest ona wyjątkowo przydatna. Po pierwsze, pozwala nam ocenić efekty procesu – to, co zakładaliśmy sobie na początku naszego scenariusza, może znacząco odbiegać od tego, co udało się osiągnąć. Ewaluacja pozwala także na wprowadzenie modyfikacji i usprawnień, do procesów, które planujemy prowadzić w przyszłości. Może okazać się, że narzędzia zastosowane pierwotnie nie sprawdziły się lub sprawdziły się tak dobrze, że można zastosować je na inną skalę, itp. Ewaluacja pozwoli nam dokładnie zweryfikować koszty procesu, a także konieczne zaangażowanie

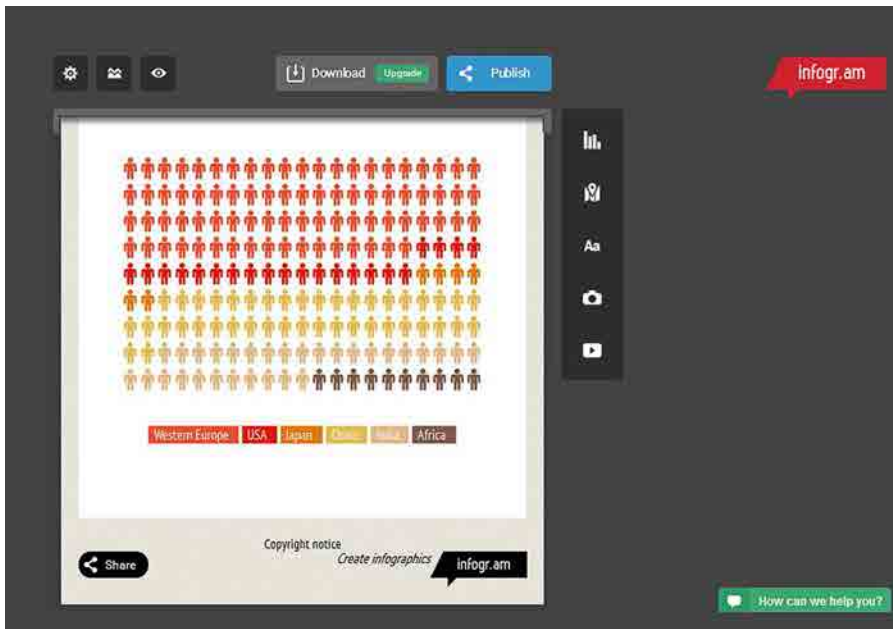
zasobów ludzkich.

Dodatkowo musimy zwrócić uwagę na aspekt wieloetapowości procesów lub ich rozciągnięcia w długim okresie. Chodzi o to, że niektóre procesy konsultacyjne będą prowadzone na różnych etapach realizacji inwestycji, a zbierane dane mogą wpływać na ich kształt i założenia. Proces tworzenia nowych ścieżek rowerowych w powiecie chełmińskim rozpoczął się od konsultacji pomysłów i planów. Są również takie konsultacje, których najwyraźniejsze efekty widać

fol. przykładowy wygląd formularza internetowego

dopiero na długo po ich zakończeniu. W takim przypadku ewaluacja jest szczególnie ważna, bo może być również wieloletnia i wieloetapowa.

Należy jednak zapytać ile to wszystko może kosztować, by przed podjęciem decyzji o przeprowadzeniu konsultacji nie powstrzymywała nas obawa o koszty.



fot. przykładowy wykres z infogram.com

Powyższe procesy mogły zaistnieć w swoim kształcie dzięki wsparciu środków zewnętrznych, jednak zastosowane narzędzia w zdecydowanej większości możliwe są do zastosowania bez znacznych kosztów. Dzięki środkom projektu, poszczególni realizatorzy mogli skorzystać ze wsparcia zewnętrznych moderatorów i specjalistów, zaprojektować i sfinansować materiały niezbędne do procesu oraz zapewnić poczęstunek na poszczególne spotkania. Jednak duża część kosztów leżała po stronie realizatorów konsultacji – oddelegowanie pracowników, użyczenie sal na spotkania, zapewnienie poczęstunku itp.

Tak jak każdy inny proces, projekt lub działanie, musimy zaplanować sobie jego budżet i zasoby, jakie będziemy musieli na nie przeznaczyć. Chyba

nie będzie można powiedzieć, że konsultacje społeczne nic nie kosztują, bo nawet jeśli uda nam się je zrealizować „za darmo”, to i tak przeznaczymy na nie czas, który też da się wycenić.

Jakie zasoby możemy wyróżnić jako potrzebne do procesów konsultacyjnych:

- zasoby osobowe – administracja i koordynacja procesu, eksperci, moderatorzy dyskusji, realizatorzy badań, księgowi, kadrowi (w przypadku dużych procesów) itp.;
- zasoby rzeczowe – miejsca realizacji (sale spotkań, świetlice), urządzenia biurowe, materiały biurowe, materiały dla ankierów, środki transportu, itp.



STACJA-KONSULTACJA.PL
Dobra strona konsultacji

- zasoby finansowe – będą potrzebne na wszystko to, czego nie jesteśmy w stanie zapewnić z zasobów rzeczowych i osobowych.

Usługi specjalistów są drogie, podobnie jak projekty i materiały graficzne tworzone specjalnie z myślą o danym procesie konsultacyjnym. Jeśli jako narzędzie zbierania opinii wybierzemy wywiad, a do tego mamy liczną grupę respondentów, musimy się liczyć albo z wysokimi kosztami zatrudnienia osób prowadzących wywiady, albo zapewnienia profesjonalnie przygotowanych do tego wolontariuszy (muszą bowiem wiedzieć, jak przeprowadzać taki wywiad) – co w jednym i drugim przypadku łączy się z kosztami.

Poniżej podajemy kilka przykładów prostych narzędzi wykorzystywanych w procesach konsultacyjnych w powiecie chełmińskim, które sprawdzały się na poszczególnych etapach konsultacji:

- **Diagnoza/zasięganie opinii** - dostępne formularze on-line to aplikacje, które nie tylko pomogą przygotować ankietę/kwestionariusz, ale też podliczyć wyniki. Dostępne są w internecie bezpłatne, proste w obsłudze narzędzia, które pomagają zbudować podstawowe ankiety/kwestionariusze krok po kroku. Pozwalają również na stworzenie w jednym kwestionariuszu pytań otwartych, zamkniętych, wielokrotnego wyboru, daje możliwość dodania grafik i personalizację widoku, i jest wystarczającym narzędziem nawet przy dużej liczbie korzystających z niego respondentów.
- **Informacja – pokazanie wyników** – proste, ale efektowne infografiki obrazujące nasze dane liczbowe pozwala uzyskać aplikacja: **infogr.am**. W podstawowej wersji jest programem bezpłatnym i pozwala tworzyć bazowe, ale bardzo atrakcyjne grafiki obrazujące liczby – sprawiając, że prezentacja zyskanych w procesie danych jest bardziej atrakcyjna.
- **Zasięganie opinii – stacja-konsultacja.pl** – portal, który pomaga opiniować dokumenty. Portal stworzony przez Kujawsko-Pomorską Federację Organizacji Pozarządowych pomaga uczestnikowi konsultacji/czytelnikowi na bieżąco, w trakcie czytania, wyrażać opinię dotyczącą zamieszczonego w sieci dokumentu. Zwykle, dokumenty poddawane konsultacjom zamieszczone są jako pliki do odczytu. Komentarze zamieszcza się w odrębnych plikach – najczęściej „w tabelach”... Stacja-konsultacja.pl pozwala czytelnikowi na płynne dodawanie komentarzy do czytanego tekstu. System logowania jest prosty, a platforma jest cały czas aktualizowana. Dodatkowo organizatorzy konsultacji mogą zamieszczać swoje dokumenty na stacji – za darmo i w szybki sposób.

Te trzy nieskomplikowane narzędzia, mogą pomóc zarówno w dużych, jak i małych procesach.

Konsultacje społeczne, niezależnie od liczby biorących w nich udział, skali, kosztów i innowacyjnych narzędzi nie będą skuteczne, jeśli nie będą przynosić pozytywnych zmian rzeczywistości. Jeśli konsultacje mają tylko służyć pozorom partycypacji – nie powinno się ich organizować, ponieważ nie tylko zmarnują środki i zasoby, ale przede wszystkim zrażą do siebie i do organizatorów – uczestników konsultacji, osoby, które zaangażowały swój czas. Konsultacje nie muszą być drogie i skomplikowane, żeby były skuteczne, a ich koszty zależą od wielu czynników – najważniejsza jest jednak chęć przeprowadzenia procesu, który jest przemyślany i zaplanowany. Dobre konsultacje pomagają podejmować lepsze decyzje. Konsultacje pomagają w efektywniejszej i bardziej satysfakcjonującej pracy zarówno urzędów, organizacji pozarządowych, jak również obywateli. Takich pozytywnych procesów życzymy sobie jak najwięcej. Konsultacje – to prostsze niż myślisz!



fot. spotkanie w formule „world café”, Urząd Miasta Chełmna



fot. spotkanie uczestników projektu w Grubnie

Nota od wydawcy

Publikacja powstała w ramach projektu „Konsultacje społeczne w powiecie chełmińskim” w ramach Poddziałania 5.4.2 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Projekt to wspólne przedsięwzięcie Pomorskiej Fundacji Rozwoju, Kultury i Sztuki z Torunia oraz Starostwa Powiatowego w Chełmnie.

Wszystkie opinie i treści zawarte w publikacji są wyłącznie opiniami autorów poradnika.

PUBLIKACJA BEZPŁATNA

Pomorska Fundacja Rozwoju, Kultury i Sztuki powołana została w 1995 roku. Nasza działalność ewoluowała od promocji kultury i sztuki w kierunku rozwoju edukacji, zagadnień obywatelskich, współpracy z administracją, upowszechniania wiedzy o integracji europejskiej. Obecnie główne obszary działalności to pomoc organizacjom pozarządowym, rozwijanie współpracy międzynarodowej lokalnych i regionalnych podmiotów, realizacja procesów partycypacji obywateli w życiu publicznym oraz poradnictwo obywatelskie i prawne.

Fundacja jest członkiem-założycielem Kujawsko-Pomorskiej Federacji Organizacji Pozarządowych.





POMORSKA FUNDACJA ROZWOJU,
KULTURY I SZTUKI



Powiat
Chełmiński

NOTATKI





POMORSKA FUNDACJA ROZWOJU,
KULTURY I SZTUKI

Pomorska Fundacja Rozwoju, Kultury i Sztuki
Fosa Staromiejska 30/3, 87-100 Toruń
tel. 56 652 23 56
e-mail: fundacja@fundacja-torun.pl
www.fundacja-torun.pl



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.