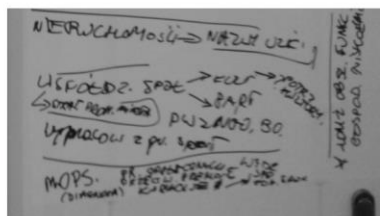




# Konsultacje z zasadami



## ŁOMŻA



## Konsultacje z zasadami dla Łomży Lepsze zasady konsultacji społecznych - rekomendacje

Seminaria i warsztaty dla mieszkańców, organizacji pozarządowych, przedstawicieli władz i urzędników

Prowadzący warsztaty: Oktawiusz Chrzanowski i Ewa Rościszewska, FISE>  
Kwiecień 2016

**FISE>** Fundacja  
Inicjatyw  
Społeczno  
Ekonomicznych

pracownia badań  
i innowacji  
społecznych  
**stocznia**

Projekt współfinansowany  
z Funduszy EOG  
w ramach programu  
Obywatele dla demokracji

ICELAND  
LIECHTENSTEIN  
NORWAY  
**eea  
grants**

**FUNDACJA  
BATOREGO**  
M. STEFANA BATOREGO

**POLSKA FUNDACJA  
DETEKCI I MODERATORZY**

## Spis treści

<b>Opracowanie:</b> Ewa Rościszewska, Oktawiusz Chrzanowski	Wstęp	<b>3</b>
Fundacja Inicjatyw Społeczno- -Ekonomicznych FISE>	Cel i przebieg	<b>4</b>
<b>Wsparcie</b> wolontarystyczne: Dorota Stronkowska	Standardy dialogu	<b>5</b>
<b>Zdjęcia:</b> Anna Sobocińska, UM Łomża, Oktawiusz Chrzanowski	Konsultacje wg łomżyńskich urzędników	<b>5</b>
	Konsultacje wg mieszkańców Łomży – – kompas dla władz i urzędników	<b>6</b>
	Problemy/wyzwania związane z konsultacjami w Łomży	<b>12</b>
	Zagadnienia do regulaminu – rekomendacje wypracowane w trakcie warsztatów	<b>18</b>
	Rekomendacje wdrożeniowe FISE	<b>24</b>

## Wstęp

W raporcie przedstawiamy podsumowanie prac seminaryjno-warsztatowych przeprowadzonych pod kierunkiem Fundacji Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych FISE> przez wspólną samorządową Łomży w kwietniu 2016 roku pod hasłem **Konsultacje z zasadami dla Łomży**.

Więcej na temat projektu realizowanego Przez FISE> i Fundację Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”:

[Konsultacje z zasadami, Obywatele dla demokracji](#)

**Konsultacje z zasadami dla Łomży** są częścią ogólnopolskiego systemowego projektu „Konsultacje z zasadami” realizowanego przez FISE> w partnerstwie z Fundacją „Stocznia” w ramach programu Obywatele dla Demokracji współfinansowanego z Funduszy EOG. Wraz z kilkoma innymi miastami (między innymi Słupskiem, Lublinem, Jarocinem, Opolem i Gorzowem Wielkopolskim) partycypacyjnie wypracowujemy standardy konsultacji społecznych.

Kwietniowe warsztaty są początkiem prac nad standardami dialogu obywatelskiego dla Łomży. Zostały przeprowadzone na zaproszenie władz miasta.



Podstawowy materiał przygotowany na potrzeby pracy warsztatowej:  
[Zeszyt partycypacji 4/2015, Regulamin konsultacji społecznych – jak to zrobić razem?](#)

Zobacz film prezentowany w pierwszym dniu warsztatów:  
[Nic o nas bez nas](#)

## Cel

**Celem spotkań zorganizowanych dla mieszkańców, organizacji pozarządowych, władz miasta i urzędników było wypracowanie wstępnych rekomendacji do nowego regulaminu konsultacji społecznych.** Niniejsze

podsumowanie prezentuje wypracowane rekomendacje, które zgodnie z przyjętymi założeniami będą stanowić kompas dalszych prac nad zasadami dialogu w Łomży.

## Przebieg

W dniach 13 i 14 kwietnia 2016 r. spotkaliśmy się cztery razy:

### 13 kwietnia

Zarówno przed południem podczas seminarium dla urzędników i przedstawicieli władz miasta, jak i na wieczornym spotkaniu ze stroną społeczną (mieszkańcy, przedstawiciele NGO) omawialiśmy podstawową wiedzę na temat konsultacji i zasad dialogu obywatelskiego. Uczestnicy próbowali określić swoje oczekiwania wobec konsultacji w Łomży i ważne kwestie związane z konsultacjami.

### 14 kwietnia

Na spotkaniu strony miejskiej rozmawialiśmy o problemach i wyzwaniach prowadzenia konsultacji społecznych.

Na wieczornych warsztatach połączonych sił mieszkańców, organizacji pozarządowych i urzędników zajęliśmy się tworzeniem szczegółowych rekomendacji do łomżyńskiego regulaminu konsultacji społecznych.



Wiedza praktyczna:

[www.kanonkonsultacji.pl](http://www.kanonkonsultacji.pl),  
„Konsultacje okiełznane”,  
„Zeszyt partycypacji  
4/2015”  
[www.konsultacjezasadami.pl](http://www.konsultacjezasadami.pl),  
[www.partycypacjaobywatelska.pl](http://www.partycypacjaobywatelska.pl)

## Standardy dialogu

Kompasem w trakcie prac były standardy konsultacji wskazane w **Kanonie Lokalnych Konsultacji Społecznych**, dokumencie wypracowanym przez międzysektorową grupę roboczą. Prace w Łomży czerpały z doświadczenia wdrażania standardów konsultacji w ramach projektu „Konsultacje z zasadami” w miastach objętych cyklem partycypacyjnego wypracowywania regulaminów konsultacji, m.in.: Słupsku, Lublinie, Opolu czy Gorzowie Wielkopolskim.

## Konsultacje wg łomżyńskich urzędników

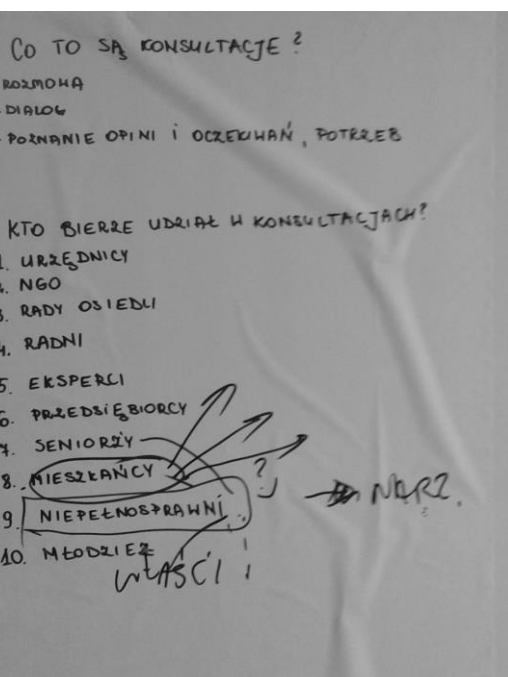
### CO TO SĄ KONSULTACJE?

Konsultacje to rozmowa, dialog przeprowadzony w zorganizowany sposób

### CELE KONSULTACJI

- rozpoznanie opinii i oczekiwań, potrzeb,
- wymiana informacji,
- uzyskanie informacji kluczowych dla przyszłych działań, ustalenie „warunków brzegowych”,
- rozwiązanie problemów,
- rozpoznanie potencjalnych problemów i konfliktów, o których nie wiemy, a może występują,
- poprawa komunikacji,
- budowanie zaufania i poprawa wizerunku obu stron (urzędy i strony społecznej),
- wzrost aktywności społecznej i świadomości obywatelskiej,
- optymalizacja przyjmowanych rozwiązań,
- budowanie współodpowiedzialności za to, co powstaje,
- zdobycie informacji,
- wypracowanie konsensusu (w przypadku konfliktów).

Za kluczowy cel konsultacji uczestnicy uznali poznanie potrzeb mieszkańców.



### CO JEST WAŻNE W PROWADZENIU KONSULTACJI?

- dostępność dla wszystkich, dostosowanie terminu, miejsca i godziny,
- skuteczność informacji – dotarcie do jak najszerszej grupy odbiorców,
- treść komunikatu,
- forma przeprowadzania konsultacji,
- dobór odpowiednich, bezstronnych prowadzących, (nie powinni narzucać swojego punktu widzenia czy konkretnego rozwiązania),
- język dostosowany do odbiorcy,
- otwarta formuła w ramach konkretnego zagadnienia tak, żeby pozostawić swobodę tematów pobocznych, ale w ramach tego, co chcemy konsultować.

#### Komentarz FISE:

*Żeby poprawić komunikację, trzeba zadbać o odpowiednią oprawę, dobraną do odbiorcy, np. Facebook – jako narzędzie dotarcia do konkretnych grup wiekowych. Ale konieczny jest też odpowiedni język. Może warto wykorzystać młodych (np. studentów obecnych na warsztatach „Konsultacji z zasadami”?), posadzić do Facebooka, żeby komunikowali się językiem dostępnym ich grupie. Według nich fanpage prezydenta Łomży jest czytany przez młodzież, warto to wziąć pod uwagę.*

## Konsultacje wg mieszkańców Łomży – – kompas dla władz i urzędników

Poniżej prezentujemy zebrane i opracowane wyniki warsztatu strony społecznej. Pokazują kierunki myślenia strony społecznej o procesach konsultacji.

### CO TO SĄ KONSULTACJE?

- Konsultacje to zebranie informacji, wymiana informacji, poglądów, **dialog**.
- Konsultacje to zbiorowy proces, w którym wychodzi się poza interes osobisty, a dotyczy dobra ogólnego (dialog, negocjacje).

**[Mieszkaniec Łomży]** *Były konsultacje zmian w nazwach ulic, odbyły się tylko w obszarze, w którym zmiana była planowana, po 20 podpisach miasto uchwała jakąś nazwę. To jakaś farsa była. Czy to można nazwać konsultacjami? Albo konsultacje programu przedsiębiorczości – trwały 3 dni.*

**[Mieszkanka Łomży]** *Jak rada osiedla spotyka się z prezydentem w jakiejś ważnej sprawie, to chyba też są konsultacje?*

#### **Komentarz FISE:**

*Zasady i regulamin konsultacji są właśnie po to, żeby wiadomo, co jest konsultacjami, a co nie. Konsultacjami nie można nazwać zgłaszania wniosków i problemów przez radnych osiedlowych prezydentowi podczas spotkania z prezydentem. Taka sytuacja, gdy radni osiedlowi idą do prezydenta, np. w sprawie mostu – to jest lobbings. On też ma swoje miejsce w demokracji, ale to nie są konsultacje społeczne – co najwyżej ich element. Zasada przejrzystości (jedna z Siedmiu zasad konsultacji) nakazywałaby zresztą w takiej sytuacji zadbać o transparentność (np. w formie notatki ze spotkania). Rady osiedla mogą zorganizować konsultacje w jakiejś sprawie, ale powinny to robić we współpracy z urzędem.*



## **GRUPY DOCELOWE/UCZESNICY KONSULTACJI**

- urzędnicy miejscy,
- mieszkańcy, czyli osoby indywidualne,
- organizacje pozarządowe,
- rady osiedla,
- seniorzy,
- przedsiębiorcy,
- środowiska kultury, oświaty oraz akademickie,
- związki wyznaniowe,
- środowiska sportowe,
- związki zawodowe,
- osoby niepełnosprawne,
- ekolodzy,
- rolnicy,
- turyści – to też jest odbiorca, który jako osoba postronna może wyrazić istotną opinię,
- w zależności od tego kto jest inicjatorem: konsultacje w gronach rad osiedlowych, organów samorządowych i ogólnodostępne dla wszystkich mieszkańców,
- konsultacje powinny być organizowane i prowadzone na najniższych szczeblach, są wówczas bardziej autentyczne.

### **Komentarz FISE:**

*Uwaga na konsultacje organizowane „oddolnie”, w których gospodarzem nie jest prezydent/urząd, a szczególnie na takie, o których urząd nie wie. Takie konsultacje to często element gry politycznej („zobaczcie: władza nie chce zrobić tego, czego chcą mieszkańcy”). Ich wyniki dla urzędu mogą w praktyce nic nie znaczyć. Czy takie konsultacje wpisują się w jakieś prawo, w jakiś system, czy opierają się na jakichś standardach, czy może są jakimś rokoszem? Wszyscy rozumiemy, że mieszkańcy Łomży to wspólnota samorządowa, jednak na końcu decyzje podejmuje kilka, kilkanaście osób do tego upoważnionych – prezydent i jego aparat w postaci urzędu albo rada miasta. Więc jeśli chcemy, żeby podejmujący decyzje robili to na podstawie jak najlepszej*



*informacji o potrzebach mieszkańców, to oni muszą być organizatorami/ właścicielami tej sytuacji.*

*Zbieranie podpisów przez osobę X/Y/Z to lobbowanie za jakimś rozwiązaniem. Czemu nie skorzystać przy tej okazji z prawa do petycji. Ale nie nazywajmy tego konsultacjami.*

*Robienie różnych „konsultacji” równoległe z urzędem budzi niebezpieczeństwo „mieszania ludziom w głowach”. Dużo lepsze jest wnioskowanie do prezydenta o konsultacje w jakimś ważnym temacie, pod warunkiem, że istnieje takie narzędzie, taka możliwość, co powinien regulować regulamin konsultacji społecznych.*

- Zapraszanie do uczestnictwa i dobór grup docelowych powinno uwzględniać reprezentatywność uczestników w zależności od tematu.

#### **Dyskusja:**

Co to znaczy reprezentatywność? Chodzi o to, żeby w spotkaniach brały udział te grupy mieszkańców, których dotyczy temat konsultacji (grupy docelowe); chodzi o to, by zrobić co się tylko da, by dotrzeć do tych, którzy są najbardziej zainteresowani tematem konsultacji.

#### **Komentarz FISE:**

*Narzędzia internetowe mają specyficzny charakter, niosą ze sobą wiele kwestii, które trzeba przemyśleć i pracy, którą trzeba wykonać – musi być wygodne dla użytkowników, musi utrzymać uwagę ludzi. Trudne jest np. zagadnienie anonimowości, są już wyroki sądów, które piętnują obowiązek podawania swoich danych w konsultacjach.*

*Warto pamiętać, że forum internetowe, wymaga stałego animowania, inaczej umiera. To kolejne wyzwanie. Można dać mieszkańcom możliwość otrzymywania informacji na tematy, które ich interesują.*

W zależności od tego, jaki jest temat konsultacji, należy

poszukiwać odpowiednich do niego grup docelowych.  
Np. konsultacje w sprawie budowy mostu – jakie w tym przypadku mogą być grupy docelowe?

**[Mieszkaniec Łomży]** *To są ograniczone konsultacje, to jest sprawa dla specjalistów. O czym może dyskutować np. sklepikarz? Tym zajmują się fachowcy, inżynier budowy drogi itd. Oczywiście te konsultacje powinny być dla ludzi mieszkających w pobliżu i przejeżdżających przez ten most.*

**[Mieszkanka Łomży]** *Most to nie jest tylko sprawa dla fachowców. Może potrzeba dwóch zjazdów przy tym moście, może jeden zjazd i to już nie jest sprawa dla fachowców, oni mogą zrobić i tak i tak. A sklepikarz też może mieć interes w tym, jaki to będzie most, bo codziennie przez niego będzie woził towar. Wg mnie w konsultacjach każdy się może wypowiedzieć, nawet osoba postronna, np. turysta.*

#### **Komentarz FISE:**

*Każda inwestycja jest po to, żeby zaspokoić jakieś potrzeby, interes. Jeśli to jest interes społeczny, to powinien być przedyskutowany. Znamy przykład miasta, w którym już trzeci projekt mostu idzie do kosza, bo za każdym razem narusza jakieś ważne interesy, np. niszczy walory przyrodnicze i protestują ekolodzy. I mimo, że wszyscy chcą mostu, a projekty robią fachowcy, to nie są one dobrze z mieszkańcami przedyskutowane. To, czy most będzie, czy nie, zależy od tego, jak chcecie przeprowadzić te konsultacje. Czy powiecie: „ekspert nam tak powiedział i tak ma być”, czy zauważycie te różne interesy i będziecie chcieli, żeby wszyscy ze sobą porozmawiali, żeby np. ekolodzy porozmawiali z mieszkańcami i przekonali ich do tego, jak cenne są te zasoby przyrodnicze.*

#### **CELE KONSULTACJI**

- zebranie opinii,
- szukanie wspólnych rozwiązań,
- godzenie różnych interesów,

- integracja różnych środowisk, możliwość wyrażenia własnego zdania,
- poprawa życia mieszkańców.

### Komentarz FISE:

*Integracja, dialog jako cel konsultacji – jak te ogólne hasła zapisać w prawie miejscowym?*

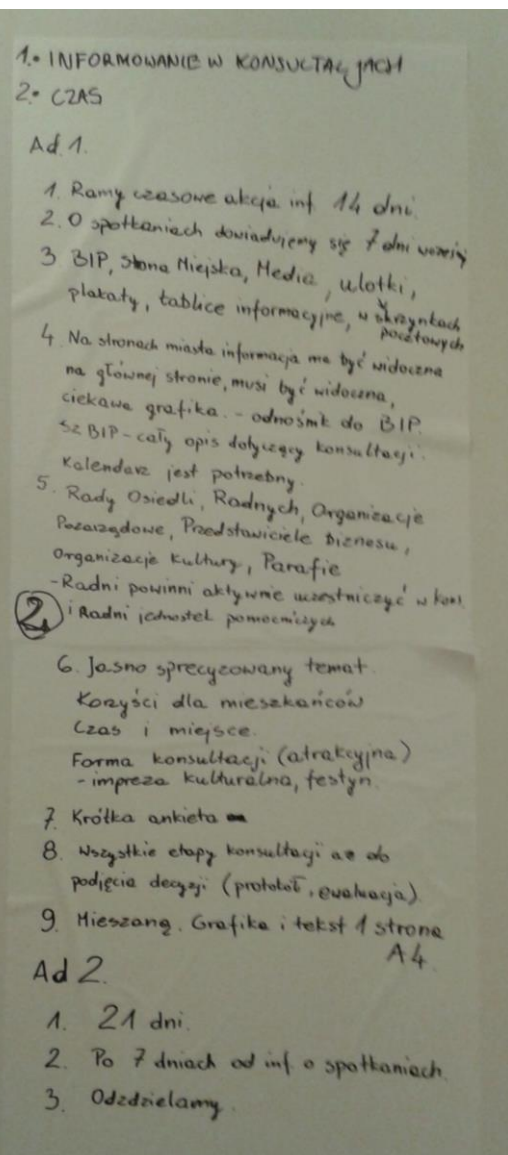
*Integracja i dialog mają miejsce, kiedy konsultacje odbywają się w formie otwartych, moderowanych spotkań, gdy będzie ktoś, kto namówi do zabrania głosu osoby „mniej wokalne” i ograniczy wypowiedzi tym, którzy dominują podczas spotkania. Konsultacje to jest narzędzie do tego, żeby te wszystkie szczytne i górnotłone hasła i cele jakoś realizować. I tylko wtedy jeśli nie będą jednorazowym wydarzeniem, a częścią całej strategii rozmawiania urzędu/władz z mieszkańcami.*

*Osobna kwestia to **informowanie**. Warto pamiętać, że konsultacje to nie tylko pozyskanie informacji od mieszkańców, ale także poinformowanie ich o wszystkich ograniczeniach, przepisach, rozporządzeniach, decyzjach, które wpływają na konsultowaną kwestię, tak by wiedzieli z czego wynika ostateczna decyzja. Te informacje powinny być przekazane takim językiem, żeby „marynarz mógł zrozumieć”.*

*Żeby się angażować, ludzie muszą widzieć, że zgłaszane przez nich opinie mają swój dalszy ciąg, że konsultacje czemuś służą. Tak więc kwestia informowania powinna być ważna na każdym etapie konsultacji i wdrożenia decyzji po konsultacjach.*

### CO JEST WAŻNE W PROWADZENIU KONSULTACJI?

- zakres konsultacji,
- czas i miejsce konsultacji,
- język dokumentów i prowadzenia konsultacji,
- poszanowanie czasu uczestników (czas spotkań, częstotliwość spotkań, obszerność dokumentów do konsultacji, kanały komunikacji),



- informacja zwrotna z uzasadnieniem,
- dotarcie do wszystkich zaangażowanych grup,
- swoboda zgłoszenia problemów,
- wsłuchanie się w racje stron,
- przestrzeganie interesu społecznego,
- przygotowanie merytoryczne stron.

## **Problemy/wyzwania związane z konsultacjami w Łomży**

Poniżej przedstawiamy podstawowe wyzwania i problemy z konsultacjami, widziane oczami mieszkańców i urzędników Łomży.

### **MIESZKAŃCY**

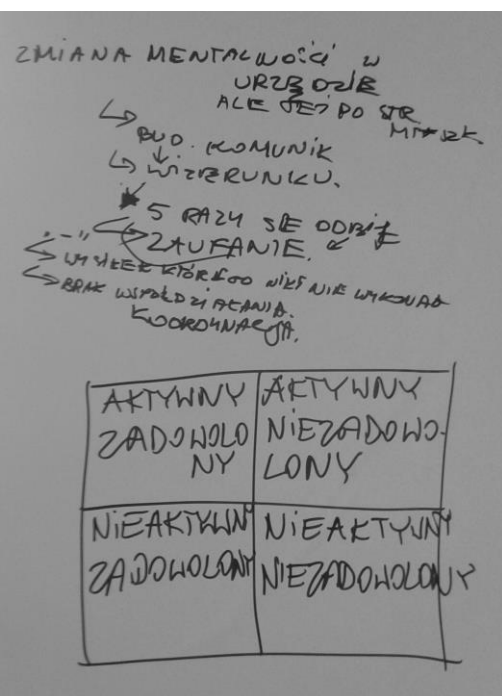
- Chcieliby, żeby był plan konsultacji na rok kalendarzowy.
- Mają poczucie, że co innego jest ważne dla nich, a co innego dla władz.
- Chcieliby mieć możliwość zgłaszania tematów konsultacji.
- Chcieliby przedłużenia czasu konsultacji (3 dni to za mało!).
- Widzą problem z zaangażowaniem mieszkańców, którzy czasami mają „antyspołeczną” postawę i są nastawieni na własny interes. Jednak często frekwencja jest niewielka ponieważ konsultacje nie mają sensu (przykład: konsultacje dotyczące bezpieczeństwa organizowane przez policję).
- Chcieliby widzieć efekt konsultacji – zarówno wyniki samych konsultacji jak i wdrożenia omawianych w trakcie konsultacji rozwiązań, propozycji.
- Chcieliby, żeby konsultacje były dobrze przygotowane i żeby ich czas był szanowany.
- Przy długich dokumentach chcieliby dostawać ich streszczenie.
- Postulują dbałość o jakość materiałów do konsultacji.

- Sposób dotarcia z informacją – jest tylko strona internetowa, to za mało.
- Chcieliby spotkań prowadzonych nie w urzędzie, podobał im się pomysł konsultacji „na ulicy” z filmu „Nic o nas bez nas”.
- Mają poczucie odgradzenia od urzędników i władz, braku kontaktu.
- Postulują każdorazowe wytłumaczenie, dlaczego nie można czegoś zrobić, szczególnie w raporcie podsumowującym konsultacje.

### **URZĘDNICY**

- Brak informacji od początku konsultacji o tym, kto będzie wdrażać wypracowane rozwiązania, kto będzie po konsultacjach kontynuował temat.
- Bariera komunikacyjna pomiędzy urzędem i mieszkańcami.
- Informacja udostępniana jedynie w BIP – to nie wystarcza.
- Brak bazy kontaktów do aktywnych mieszkańców.
- Przekonanie mieszkańców o braku własnych kompetencji – eksperci i urzędnicy wiedzą lepiej.
- Przekonanie mieszkańców o braku wpływu na podejmowane decyzje.
- Przekonanie mieszkańców o tym, że wynik konsultacji jest wiążący dla władz.
- Stały skład spotkań – ciągle te same osoby uczestniczą w konsultacjach, brak nowych twarzy.
- Aktywni w konsultacjach są przeważnie ci niezadowoleni.
- Mieszkańcy nie biorą udziału w tworzeniu dokumentów i rozwiązań, ale potem krytykują już przyjęte.
- Odroczenie inwestycji wydyskutowanej w konsultacjach.
- Brak informacji zwrotnej nt. etapu konsultowanej inwestycji – co się dzieje po konsultacjach z wydyskutowanym rozwiązaniem.
- Potrzeby zgłaszane w trakcie konsultacji nie odpowiadają rzeczywistym potrzebom społecznym w mieście, czego konsekwencją jest oderwanie rozwiązań od potrzeb osób niezaangażowanych (tworzenie rozwiązań przez wąską

- grupę bez uwzględnienia szerzej rozumianych potrzeb miasta – zawłaszczenie konsultacji przez aktywnych).
- Głosy niezwiązane z tematem konsultacji, mówienie o swoich potrzebach/problemach bez związku z tematem wynikające z ogólnego poczucia niewysłuchania.
  - Mijanie się z komunikatami w trakcie dyskusji – nie wysłuchiwanie tego, co mówi druga strona, mówienie tylko tego, co chce się powiedzieć, bez względu na to, co mówi kto inny.
  - Niekonsekwencja w prezentowanych przez poszczególnych mieszkańców stanowiskach.
  - Konfrontacyjność mieszkańców – „atak od wejścia”.
  - Nieczytelność informacji.
  - Niezrozumiały, nieatrakcyjny język.
  - Przekonanie mieszkańców o tym, że jakieś rozwiązanie jest już z góry ustalone/wybrane – „wy już wiecie, po co konsultacje?”
  - **Brak czasu urzędników na prowadzenie lepszych konsultacji.**
  - **Brak pieniędzy na prowadzenie lepszych konsultacji.**
  - Postawa radnych miejskich – konsultacje widzą jako zagrożenie dla swojej pozycji a nie pomoc w sprawowaniu swojego mandatu.
  - Brak współpracy między wydziałami – brak wspólnego planowania.
  - Brak przekonania, żeby włączać mieszkańców jako ekspertów życia codziennego i „ekspertów od Łomży” już na etapie planowania rozwiązań.
  - Oczekiwanie gotowych rozwiązań.
  - Mieszkańcy nie chcą często uczestniczyć w działaniach społecznie.





## Konsultacje z zasadami

Poniżej przedstawiamy pogrupowane przez FISE wyzwania związane z konsultacjami zidentyfikowane przez urzędników.

- Część tych problemów zależy od dobrej jakości informacji i powinna zostać zniwelowana, gdy informowanie o konsultacjach (szeroko rozumiana) będzie coraz lepsze.
- Inna grupa to kwestie związane z organizacją pracy urzędu – do przemyślenia, jak przeorganizować system działania urzędników, żeby tych trudności nie było lub było ich mniej.
- Trzecia grupa dotyczy narzędzi/technik/metod konsultowania czy informowania.

Całą tę listę warto mieć na uwadze przy formułowaniu zapisów regulaminu.

Trudności/problemy w konsultacjach w Łomży wg urzędników	informowanie	organizacja pracy urzędu	narzędzia
nastawienie mieszkańców na własny interes	x		x
uwagi niezwiązane z tematem	x		x
nie biorą udziału w tworzeniu dokumentów, ale potem krytykują	x		x
nieprzygotowanie do udziału w konsultacjach	x		
mnie to nie dotyczy – nie biorę udziału	x		x
konsultacje wymagają wysiłku, nikomu się nie chce	x		
przypadkowi uczestnicy	x		
brak dobrej informacji	x		
mało skuteczne kanały informacji	x		
brak zrozumienia tematu przez mieszkańców	x		x
dotarcie do nieaktywnych mieszkańców	x		x
zakończenie konsultacji – niepokazywanie skutków i efektów	x		
brak informacji o tym, kto będzie wdrażać rozwiązania - wyznaczenie odpowiedzialnych za to, co dalej	x	x	
informacja w BIP-ie – wystarczy?	x		

Trudności/problemy w konsultacjach w Łomży wg urzędników (ciąg dalszy)	informowanie	organizacja pracy urzędu	narzędzia
przekonanie mieszkańców, że wynik konsultacji jest wiążący dla władz	x		
odroczenie przekonsultowanych inwestycji	x		
brak informacji zwrotnej nt. etapu na jakim znajduje się (prze)konsultowana inwestycja	x		
nieczytelność informacji	x		
język niezrozumiały, nieatrakcyjny	x		
nieatrakcyjna strona www urzędu	x		
bariera urząd-mieszkańcy (komunikacyjna? mentalna?)		x	x
mieszkańcy nie chcą brać udziału w konsultacjach społecznie		x	x
oczekiwanie gotowych rozwiązań, które można skrytykować		x	x
czas i miejsce niedostosowane do mieszkańców		x	
dodatkowe tematy konsultacji – kto może je wywołać – brak procedur		x	
brak informacji zwrotnej		x	
brak powiązania między konsultacjami a wdrożeniem	x	x	
aktywni są głównie ci niezadowoleni	x	x	x
mijanie się z komunikatami w trakcie konsultacji		x	x
niekonsekwencja w prezentowanych przez stronę społeczną stanowiskach			x
konfrontacyjność mieszkańców "od wejścia"	x	x	x
"wy już wiecie jaki wynik, po co konsultacje"	x	x	
brak czasu i pieniędzy na konsultacje		x	
brak współpracy między wydziałami, brak wspólnego planowania		x	
brak przekonania do włączania mieszkańców na etapie planowania (jako ekspertów „od życia w Łomży”)		x	x
„sianie zamętu” przez uczestników konsultacji			x
mało atrakcyjne formy i narzędzia konsultacji			x
oczekiwania, żądania niemożliwe do spełnienia	x		x
roszczeniowość mieszkańców			x
brak opinii „nieśmiałych” – przechwytywanie przez bardziej „wokalnych”			x



Trudności/problemy w konsultacjach w Łomży wg urzędników (ciąg dalszy)	informowanie	organizacja pracy urzędu	narzędzia
dawanie mieszkańcom wyboru „albo-albo”		x	x
emocje versus rozsądek u mieszkańców	x		x
zbyt duża grupa osób objętych konsultacjami, nieprzemyślenie grupy docelowej (interesy)		x	x
brak bazy aktywnych mieszkańców		x	x
przekonanie mieszkańców o braku wpływu na podejmowane przez władze decyzje	x	x	x
stały skład spotkań – brak nowych twarzy	x		x
zgłaszane potrzeby są niezgodne z rzeczywistością oderwanie konsultacji od potrzeb niezaangażowanych	x		x
głosy niezwiązane z tematem (wynikające z ogólnego poczucia niewysłuchania)		x	x
postawa radnych: konsultacje jako zagrożenie ich pozycji	x	x	x



## Zagadnienia do regulaminu – rekomendacje wypracowane w trakcie warsztatów

Poniżej przedstawiamy wyniki wspólnej pracy warsztatowej urzędników i mieszkańców Łomży nad wybranymi zagadnieniami, które powinny znaleźć swoje miejsce w regulaminie.

### INICJOWANIE KONSULTACJI

**Inicjatywę konsultacyjną** ma prezydent (zarządzeniem) i rada miasta (uchwałą rady miasta). Oprócz tego „impuls konsultacyjny” może pochodzić od:

- Rada osiedli – zarząd podejmuje uchwałę,
- 50 mieszkańców – wniosek składany do prezydenta,
- min. 5 organizacji pozarządowych – wniosek składany do prezydenta,
- społeczne rady i ciała doradcze prezydenta (np. rady: młodzieżowa, seniorów),
- Łomżyńska Rada Pożytku Publicznego również powinna mieć taką możliwość po podjęciu uchwały.

### **Wniosek powinien zawierać:**

- temat,
- cel konsultacji i uzasadnienie, dlaczego powinny zostać podjęte konsultacje w tym temacie,
- proponowaną formę konsultacji,
- sugerowane miejsce i czas.

### **Komentarz FISE:**

*Lepiej byłoby, żeby wskazanie formy konsultacji we wniosku nie było fakultatywne, mieszkańcy nie zawsze mogą mieć pomysł i wiedzę, żeby proponować formę konsultacji.*

**Czas na rozpatrzenie wniosku:** 30 dni.

**Nie trzeba podawać nr PESEL.**

Maksymalnie 7 dni na **uzupełnienie braków formalnych.**

**Na wzorze wniosku umieszczone są** informacje: do kogo

składany jest wniosek, żeby składający wniosek wiedzieli, kto jest odpowiedzialny i mogli się w razie potrzeby skontaktować.

## **PODSUMOWANIE KONSULTACJI**

**Raport powinien zawierać** odpowiedzi na postawione problemy i wyczerpujące uzasadnienia w przypadku odrzucenia zgłoszonych propozycji lub opinii.

Prowadzący konsultacje powinni zadbać o zebranie bazy adresów, by **przekazać informację zwrotną**.

**Raport z konsultacji** powinien być przekazany do wiadomości publicznej i do wszystkich uczestników konsultacji w terminie 21 dni od ich zakończenia, w formie pisemnej, telefonicznej, można te informacje zamieścić również w prasie, na tablicach informacyjnych, w internecie. Można też zorganizować konferencję z udziałem mediów oraz przy wykorzystaniu innych form, które będą przewidziane w regulaminie.

### **Komentarz FISE:**

*Chcemy przypomnieć wypowiedź olsztyńskiego urzędnika (film „Nic o nas bez nas” pokazany podczas warsztatów), że właściwie jedyną „wadą” konsultacji jest wydłużenie czasu podjęcia decyzji. Można się spodziewać, że w miarę jak zaangażowanie mieszkańców Łomży zacznie rosnąć, tych opinii w konsultowanych kwestiach będzie coraz więcej. Na dodatek jeśli przestaniemy zadawać pytania, na które odpowiedź może brzmieć tylko „tak” lub „nie”, to zgłaszane opinie będą wymagały głębszej analizy. Dajmy czas urzędnikom, prezydentowi na wnikliwe rozpatrzenie głosów mieszkańców. Klasycznie jest tak, że na podsumowanie daje się 30 dni.*

## **Dyskusja**

**Kiedy raport ma powstać** – czy przed, czy po uchwaleniu dokumentu (podjęciu decyzji), którego dotyczyły konsultacje?

**[urzędniczka UM Łomży]** Wydaje się, że przed, żeby w ten sposób okazać szacunek uczestnikom konsultacji, nie stawiać ich

*przed faktem dokonany, ale najpierw pokazać wyniki konsultacji, napisać co i dlaczego zostanie wzięte pod uwagę, a co nie i dopiero podjąć decyzję; proces ewaluacji konsultacji może się odbyć już po podjęciu decyzji, ale raport z konsultacji powinien być wcześniej.*

### **Liczba mieszkańców zgłaszających wnioski:**

**[mieszkanka Łomży]** *Uważam, że jak na miasto, które ma 60 000 mieszkańców, 50 osób to bardzo mało.*

**[mieszkaniec Łomży]** *Konsultacje to też czas i pieniądze, wydaje mi się że powinno być więcej.*

*W tej kwestii nie było zgody: część uczestników była zdania, że powinno być mniej, część, że więcej.*

### **Komentarz FISE:**

*To nie jest tak, że zebranie 50 podpisów pod wnioskiem automatycznie gwarantuje mieszkańcom konsultacje. Decyzję w tej sprawie podejmuje prezydent albo rada (kto ją podejmuje, to też jest kwestia do wspólnego ustalenia i wpisania do regulaminu). W przypadku odmowy jednak potrzebne jest uzasadnienie.*

*Inna sprawa, że tam, gdzie taki zapis jest w regulaminie, mieszkańcy niezbyt często korzystają z tego narzędzia.*

*Np. w Gorzowie nowy regulamin działa od pół roku i zgłoszony został jeden taki wniosek.*

*Pamiętajmy, że cała zabawa ma służyć również temu, żeby zwiększyć zaangażowanie mieszkańców, więc jeśli ustawimy ten próg za wysoko, to tego celu nie osiągniemy. Może warto odnieść się do budżetu obywatelskiego w Łomży i porównać zaangażowanie mieszkańców w tę dużo prostszą formę.*



## INFORMOWANIE O KONSULTACJACH

- ramy czasowe: akcja informacyjna powinna trwać minimum 14 dni,
- mieszkańcy o wydarzeniach w ramach konsultacji (spotkania, warsztatach etc.) powinni się dowiadywać z wyprzedzeniem 7 dni (liczonych od zakończenia akcji informacyjnej), czyli razem 21 dni,
- formy i kanały komunikacyjne: BIP, strona urzędu miasta, lokalne media, ulotki (także wrzucane do skrzynek pocztowych mieszkańców), plakaty, tablice informacyjne,
- informacja na stronach urzędu miasta powinna być widoczna na głównej stronie, powinna rzucać się w oczy – dobrze, gdyby się wyróżniała graficznie, powinna zawierać odnośnik do BIP, a w BIP szczegółowy opis konsultacji,
- powinien być dostępny kalendarz konsultacji, żeby każdy mieszkaniec mógł obejrzeć grafik i ocenić czy chce i może wziąć udział.

### **Komentarz FISE:**

*Biorąc pod uwagę, że informację o terminach spotkań można podać już od początku akcji informacyjnej zalecamy włączenie czasu 7 dni na informację o spotkaniach do czasu 14 dni akcji informacyjnej.*

### **Kogo informować bezpośrednio:**

- rady osiedli,
- radnych; **radni (i radni jednostek pomocniczych) powinni uczestniczyć aktywnie w konsultacjach,**
- organizacje pozarządowe,
- przedstawiciele biznesu,
- organizacje kultury,
- parafie.

### **Co powinna zawierać informacja o konsultacjach:**

- jasno sprecyzowany temat,
- korzyści i negatywy dla mieszkańców wynikające z omawianej sprawy,
- czas i miejsce konsultacji,
- forma konsultacji, najlepiej atrakcyjna (np. festyn, impreza kulturalna).

**Testowanie materiałów informacyjnych** przez mieszkańców jako próbę ich czytelności można przeprowadzić w formie ankiety dostępnej w urzędzie, gdzie mieszkańcy przychodzący w jakichś sprawach do urzędu mogliby się z nią zapoznać.

**Harmonogram procesu konsultacji** powinien zawierać wszystkie etapy konsultacji. Aż do momentu podjęcia decyzji, obejmując również w tym informację o czasie, w którym zostanie opublikowany protokół i kiedy zostanie przeprowadzona ewaluacja.

**Grafika/tekst?** Najlepiej, żeby informacja była mieszana – powinna zawierać zarówno opis, jak i elementy graficzne. Jeśli chodzi o objętość, to przystępna jest informacja ogólnej wielkości strony A4.

## **CZAS TRWANIA KONSULTACJI**

Konsultacje powinny trwać minimum 21 dni – czas na składanie opinii. Należy przy tym pamiętać, że różne tematy konsultacji będą miały pod tym względem różne potrzeby. Czas konsultacji zaczyna biec po 7 dniach od podania informacji o spotkaniach.

Czas akcji informacyjnej i czas konsultacji powinien być rozdzielony: minimum 14 dni to czas na akcję informacyjną, potem dopiero biegnie czas konsultacji.

### **Dyskusja**

Część uczestników jest zdania, że plakaty i ulotki to bardzo kosztowny, a przy tym mało efektywny sposób na prowadzenie akcji informacyjnej.

**[Mieszkanka Łomży]** *ulotki nie działają, ludzie wyrzucają je.*

**[urzędniczka UM Łomży]** *W urzędzie wypracowujemy sobie te metody, o ich skuteczności powinna między innymi powiedzieć ewaluacja, uważamy że te metody powinny być zmienne (plakaty w autobusach, na słupach, SMS), platforma o konsultacjach.*

### **Komentarz FISE:**

*Te kanały powinny podlegać stałemu monitorowaniu pod kątem skuteczności. Żeby organizatorzy mieli szansę przebić się przez szum informacyjny. Czy tę skuteczność gwarantuje BIP, ulotki, strona internetowa? Czy strona internetowa miejska dobrze informuje? Czy jest przejrzysta? Czy łatwo na niej znaleźć informacje o konsultacjach? Są miasta, które zorientowały się, że należy łączyć informację o konsultacjach z informacją o imprezach miejskich.*

*Miejsca i kanały, gdzie ludzie się gromadzą: parafie (ale nie można ich wpisać do regulaminu), przychodnie, szkoły – należy szukać różnych. Może warto skorzystać z doświadczenia i pomysłów różnych grup (np. studentów).*

### **FORMY KONSULTACJI**

W regulaminie powinien pojawić się zapis, że konsultacje będą przeprowadzone w jednej z dwóch form:

1. otwarte spotkania z mieszkańcami lub
2. warsztaty z udziałem prezydenta lub zastępcy prezydenta,

oraz jedna z trzech pozostałych, do wyboru:

1. internetowe forum dyskusyjne z identyfikacją uczestników,
2. 2) mobilne dyżury konsultacyjne w minimum 3 punktach miasta, w zależności od tematu konsultacji lub
3. 3) inne formy: ankieta, sondaż, spacer badawczy, opinia ekspertów, sąd obywatelski.

### **EWALUACJA PROCESÓW KONSULTACYJNYCH**

- Zespół ds. ewaluacji z udziałem strony społecznej po zakończeniu każdego procesu konsultacji wypracowuje rekomendacje, wskazuje co się udało, formułuje ewentualne wnioski i propozycje zmian.
- rekomendacje powinny zostać upowszechnione.
- ewaluacja powinna zostać przeprowadzona po opublikowaniu raportu podsumowującego konsultacje.

## Rekomendacje wdrożeniowe FISE

### Praktyka pracy urzędu

Rekomendacje FISE dotyczące zmian w praktyce prowadzenia procesów konsultacji przez urząd miasta.

1. Stworzony regulamin konsultacji będzie w prawie miejscowym główną podstawą do realizacji procesów konsultacji. Nie może być to jednak „szczegółowa recepta” prowadzenia konsultacji. **Rekomendujemy więc po partycypacyjnym tworzeniu regulaminu i przyjęciu go przez Radę Miasta stworzenie procedury konsultacji społecznych.** Pozwoli ona zoperacjonalizować zapisy regulaminu przekładając je na język działania urzędu.
2. Partycypacyjne tworzenie regulaminu konsultacji społecznych jest krokiem w kierunku podwyższenia standardów prowadzenia konsultacji społecznych w Łomży. Zmiana jakości poprzez realizację wyższych standardów ma również na celu zwiększenie zaangażowania mieszkańców miasta w zarządzanie miastem. Są to jednak procesy długofalowe. Stąd **konieczność ewaluacji** wdrażania standardów i wdrażania wniosków płynących z ewaluacji również poprzez okresową aktualizację regulaminu, a także procesów wewnątrz urzędowych.
3. Sukces lub porażka zmian w standardach działania zależy przede wszystkim od ich zrozumienia i akceptacji przez pracowników urzędu miasta. Wynika stąd **konieczność udziału urzędników (w tym dyrektorów wydziałów/biur) w pracach nad regulaminem** oraz późniejszych zachęt do stosowania się do ich zapisów czy szkoleń pokazujących wymiar praktyczny regulaminowych zapisów.
4. Potrzeba **dostosowania trybu pracy urzędu** do takiej praktyki realizacji konsultacji, która pozwoli na zachowanie wysokich standardów:
  - a. jasny sygnał poparty regulacjami pracy



w urzędzie dotyczący godzin pracy z mieszkańcami w trakcie konsultacji społecznych – optymalne godziny organizowania spotkań dyskusyjnych to godziny wieczorne w tygodniu lub weekendy,

- b. wskazanie w wydziałach/biurach urzędników odpowiedzialnych za koordynację i przepływ informacji dotyczących planowanych, prowadzonych i zakończonych procesów konsultacyjnych,
  - c. wydzielenie w budżetach wydziałów/biur budżetów na prowadzenie działań konsultacyjnych – nie ma partycypacji bez kosztów,
  - d. konieczność zwrócenia uwagi na graficzną oprawę komunikacji urzędu z mieszkańcami (uwagi w trakcie warsztatów dotyczące nieczytelności miejskiej strony www), w tym na stworzenie i rozwijanie jednolitej, przejrzystej i czytelnej szaty graficznej dotyczącej konsultacji społecznych. Istotne jest jednak również to, że przy każdym procesie konsultacji konieczna będzie bieżąca współpraca prowadzących konsultacje z grafikami.
5. Bardzo przydatny jest roczny plan konsultacji – ale trzeba elastycznie do niego podchodzić. Warto go też skonsultować (w listopadzie, grudniu), zapytać mieszkańców, o czym jeszcze chcieliby rozmawiać.



Zobacz listę zagadnień wraz z wyjaśnieniem i rozwinięciem każdego z nich:

[„Zeszyt partycypacji, 4/2015”](#), s. 24

Dodatkowe informacje na temat możliwych sposobów pracy Grupy Roboczej znajdują się w

[„Zeszyt partycypacji, 4/2015”](#), s. 30

## Dalsza praca nad milanowskim regulaminem konsultacji społecznych

Rekomendacje FISE> dotyczące dalszych prac nad regulaminem z wykorzystaniem szczegółowych rekomendacji wypracowanych w trakcie warsztatów.

1. Utworzenie Grupy Roboczej składającej się z przedstawicieli strony społecznej i urzędu/władz miasta. W skład Grupy powinni wejść zarówno urzędnicy, przedstawiciele Prezydenta Miasta, Rady Miasta, jak również mieszkańcy (zrzeszeni w organizacjach i niezrzeszeni). Sposób wyboru członków Grupy powinien być transparentny, informacja o naborze powszechnie dostępna, a kryteria ustalone przez gospodarza – urząd – jasne i precyzyjne. Osoby biorące udział w warsztatach „Konsultacje z zasadami” to pierwsi naturalni adresaci zaproszenia do grupy.
2. Zalecamy szeroki i zrównoważony skład Grupy Roboczej.
3. Tryb pracy Grupy powinien być z góry określony i objęty ramowym harmonogramem uzgodnionym na początku prac.
4. Prace Grupy Roboczej powinny być komunikowane na bieżąco wszystkim zainteresowanym mieszkańcom miasta.
5. Prace Grupy Roboczej powinny być na bieżąco konsultowane wewnątrz urzędu jak również przez przedstawicieli strony społecznej w ich środowiskach.
6. Tematyka prac Grupy Roboczej: sugerujemy zajęcie się po kolei poszczególnymi zagadnieniami – rozdziałami regulaminu. Pomocą może służyć Zeszyt partycypacji FISE nr 4, a zwłaszcza ćwiczenie 3 na str. 24.
7. Jednym z końcowych elementów prac nad regulaminem powinna być analiza wypracowanych rozwiązań pod kątem realizacji „Siedmiu zasad konsultacji”.
8. Istotnym elementem tworzenia regulaminu konsultacji, z uwagi na przyjmowanie go do prawa miejscowego przez Radę Miasta jest udział w trakcie prac przedstawicieli radnych. Należy położyć szczególny nacisk na zapraszanie i informowanie radnych.

9. Dobrą praktyką jest wypracowanie „kontraktu dialogu” – jaki sposób prowadzenia rozmów na spotkaniach jest pożądany (np.: otwartość, argumentacja, odnoszenie się do argumentów prezentowanych przez innych), jakie zachowania są niedopuszczalne.