

# W JAKI SPOSÓB ZORGANIZOWAĆ KONSULTACJE SPOŁECZNE DOTYCZĄCE OCHRONY ŚRODOWISKA?



Projekt finansowany przez Islandię, Liechtenstein i Norwegię z Funduszy EOG i Funduszy Norweskich w ramach Programu Aktywni Obywatele – Fundusz Regionalny.

Iceland   
Liechtenstein   
Norway  **Active  
citizens fund**

 **OWOP**

# Anna Petroff-Skiba

Socjolożka, pasjonatka partycypacji. Przez lata kierowała Wydziałem Konsultacji Społecznych i Współdecydowania z Mieszkańcami Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy.

Dziś związana z Fundacją Think Tank Miasto.

Autorka artykułów i publikacji nt. konsultacji z mieszkańcami i działań partycypacyjnych.

Redaktorka książki „Tak konsultowaliśmy – Warszawa dzieli się dobrymi praktykami” (2011) oraz „Konsultacje społeczne. 24 inspiracje z Warszawy” (2019 r.).

Lubi szkolić urzędniczki i urzędników z konsultacji społecznych i partycypacji.

## 7. SPIS TREŚCI

<b>1. Wstęp.</b>	2
<b>2. A kto jest za to wszystko odpowiedzialny? Czyli jak zbudować zespół, który zorganizuje konsultacje społeczne oraz jak określić role poszczególnych osób.</b>	4
<b>2.1. Konsultacje społeczne to projekt</b>	4
<b>2.2. Skład zespołu organizującego konsultacje społeczne</b>	4
<b>2.3. Jak może działać zespół organizujący konsultacje społeczne i jak określić warunki brzegowe dla konsultacji</b>	6
<b>3. Ale co my chcemy przez te konsultacje osiągnąć, czyli cel i zakres konsultacji z mieszkańcami oraz ich moment przeprowadzenia.</b>	8
<b>3.1. Cel konsultacji społecznych</b>	8
<b>3.2. Czemu cel konsultacji powinien być SMART i jaka jest w tym rola zespołu organizującego konsultacje społeczne.</b>	10
<b>3.3. Kiedy przeprowadzać konsultacje z mieszkańcami</b>	12
<b>4. Jak zapewnić frekwencję podczas konsultacji, czyli jak zapraszać mieszkańców i jak spowodować żeby przyszli.</b>	13
<b>4.1. Bezpłatne narzędzia informowania, czyli jak zaprosić mieszkańców, kiedy w zasadzie nie mamy na to żadnych środków</b>	14
<b>4.2. Jak jeszcze możemy zaprosić mieszkańców do naszych konsultacji</b>	16
<b>4.3. Jak zapraszając na konsultacje nie obiecać zbyt wiele i jak przygotować materiały edukacyjne.</b>	19
<b>5. Metody konsultacyjne czyli jak rozmawiać z mieszkańcami i o tym, jak ważny jest dobry moderator.</b>	22
<b>5.1. Jak pytać, żeby uzyskiwać wartościowe odpowiedzi, czyli o czym tak naprawdę chcemy rozmawiać w konsultacjach</b>	22
<b>5.2. Formy konsultacji, czyli czy istnieje coś poza spotkaniami otwartymi i zbieraniem maili i jak może nam w tym pomóc moderator</b>	23
<b>6. Transparentność procesu konsultacji i ich podsumowanie, czyli, jak ważne jest informowanie o tym, co się dzieje i po co wracać z raportem do mieszkank i mieszkańców.</b>	26
<b>6.1. Czy naprawdę trzeba wieszać wszystkie informacje na stronie internetowej i czemu nie powinien być to skan zarządzenia burmistrza?</b>	26
<b>6.2. Raport z konsultacji, czyli informacja zwrotna, która należy się osobom uczestniczącym w konsultacjach</b>	27

# 1. WSTĘP.

Konsultacje społeczne są coraz bardziej popularną formą włączania społeczności w podejmowanie decyzji na szczeblu lokalnym. Samorządy sięgają po nie coraz częściej, także dzięki wsparciu ze strony funduszy zewnętrznych i pomocy eksperckiej, którą oferują organizacje pozarządowe. Dobrze przygotowane i przeprowadzone konsultacje z mieszkańcami mogą poprawić i uzupełnić konsultowaną kwestię. Mogą także wesprzeć budowanie społeczności lokalnej i odpowiedzialności za własne miejsce zamieszkania i środowisko.



Wnioski zawarte w tym Poradniku wynikają z doświadczeń projektu „Zmiana Klimatu”, realizowanego od jesieni 2022 do wiosny 2024 roku przez Ośrodek Wspierania Organizacji Pozarządowych i finansowanego w ramach Programu Aktywni Obywatele – Fundusz Regionalny. Wskazówki, które możecie w nim znaleźć są również efektem doświadczeń autorki, która współorganizowała kilkadziesiąt procesów konsultacji, a nadzorowała kilkaset, zarówno jako wieloletnia urzędniczka samorządowa, jak i współpracowniczką organizacji pozarządowej, która realizowała takie procesy na zlecenie.

Konsultacje z mieszkańcami gminy na tematy inne niż zmiana granic albo budżet obywatelski, są zazwyczaj organizowane na podstawie artykuły 5a Ustawy o samorządzie gminnym, która wskazuje, że zasady i tryb przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami gminy określa uchwała rady gminy. To w niej powinno być zapisane, w jaki sposób należy przeprowadzać konsultacje społeczne w danym samorządzie w ogóle albo w przypadku konkretnych konsultacji. Dobrą praktyką jest przyjęcie uchwały ogólnej, dzięki której konkretne konsultacje nie wymagają już kolejnych uchwał rady, tylko zarządzenia prezydenta, wójta bądź burmistrza<sup>1</sup>. Jednak wspomniany artykuł 5a nie jest jedyną wytyczną, jaką daje nam ustawodawca, dotyczącą tego, jak mają być organizowane konsultacje z mieszkańcami oraz włączanie ich we współdecydowanie<sup>2</sup>. Dla konsultacji z tematu ochrony środowiska i klimatu istotne zapisy dotyczące włączania mieszkańców w podejmowanie decyzji zawarte są w Ustawie z dnia 3 października 2008 r. o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa

1 Bądź innego, określonego w Uchwale Rady, sposobu podjęcia decyzji przez organ wykonawczy o rozpoczęciu konkretnych konsultacji z mieszkańcami.

2 Zachęcamy do zapoznania się z artykułem „Prawo a partycypacja. Co o partycypacji w sprawach publicznych mówi prawo?” na stronie [partycypacjaobywatelska.pl](http://partycypacjaobywatelska.pl)

w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko. Ta ustawa określa, jak przeprowadzać konsultacje społeczne, gdy udział społeczeństwa jest wymagany. Administracja musi udostępnić publicznie informacje dotyczące:

- przystąpienia do opracowywania projektu dokumentu i o jego przedmiocie;
- możliwości zapoznania się z niezbędną dokumentacją sprawy (założenia lub projekt dokumentu) oraz na temat miejsca, w którym jest ona wyłożona do wglądu;
- możliwości składania uwag i wniosków;
- sposobu i miejsc składania uwag i wniosków, wskazując jednocześnie co najmniej 21-dniowy termin ich składania;
- organu właściwego do rozpatrzenia uwag i wniosków;
- postępowania w sprawie transgranicznego oddziaływania na środowisko, jeżeli jest takie prowadzone.

Wskazane 21 dni, przez które można zgłaszać uwagi do różnych projektów dokumentów, pojawia się też w innych przepisach, nie tylko tych związanych z ochroną środowiska. To też minimalny czas konsultacji społecznych w wielu uchwałach rad gmin. Dlatego, kiedy planujemy konsultacje z zakresu ochrony środowiska czy klimatu, ważne, żeby założyć, że będą trwały co najmniej trzy tygodnie.<sup>3</sup>

3 Nie wszystkie dokumenty z obszaru ochrony środowiska są wskazane w tej Ustawie. Dokumenty wskazane wprost muszą być konsultowane przez co najmniej 21 dni. Inne, które nie są w wskazane ustawowo powinny być konsultowane w czasie wskazanym w uchwale rady gminy. Jednak dobrą praktyką jest to, żeby było to minimum 21 dni.

## 2. A KTO JEST ZA TO WSZYSTKO ODPOWIEDZIALNY? CZYLI JAK ZBUDOWAĆ ZESPÓŁ, KTÓRY ZORGANIZUJE KONSULTACJE SPOŁECZNE ORAZ JAK OKREŚLIĆ ROLE POSZCZEGÓLNYCH OSÓB.



### 2.1. KONSULTACJE SPOŁECZNE TO PROJEKT

Spotkanie z mieszkańcami, konsultacje społeczne oraz każdy proces włączający mieszkańki i mieszkańców w podejmowanie decyzji to niezwykle **wymagające działania, w których Urząd wychodzi „do ludzi” i pokazuje, jak działa.**

Jednocześnie każde **konsultacje społeczne to projekt**, a każdy projekt wymaga dobrego zaplanowania, przeprowadzenia i podsumowania.

Kiedy rozpoczynamy realizację projektu, musimy zastanowić się, jakie mamy na niego zasoby, czyli mówiąc prościej, kto i za co go zrealizuje. Co jest zatem pierwszym krokiem w organizacji procesu dialogu z mieszkańcami? **Oczywiście określenie posiadanych już zasobów i wskazanie czego i kogo nam jeszcze brakuje.**

### 2.2. SKŁAD ZESPOŁU ORGANIZUJĄCEGO KONSULTACJE SPOŁECZNE

Niektórym wydaje się, że konsultacje społeczne może zrobić jedna osoba. Bywa to wyznaczony inspektor z Wydziału albo Referatu Rozwoju, Komunikacji albo Organizacji. W konsultacjach dotyczących środowiska bywa to osoba z Wydziału Ochrony Środowiska, Inwestycji bądź Planowania. Czy jednak tak złożony projekt można przeprowadzić jednoosobowo?

Z doświadczenia osób, które prowadziły efektywne i dobrze zorganizowane konsultacje społeczne wynika, że **do przygotowania i zrealizowania konsultacji społecznych potrzebny jest zespół.** Jeśli konsultacje mają dotyczyć zaangażowania obywatelskiego w kwestie związane z ochroną środowiska, zespół ten musi być **szczególnie dobrze dobrany i powinien być dość szeroki.**

Kto zatem powinien być członkiem takiego zespołu i w jakich rolach ma w nim występować? Poniżej wymieniona jest lista osób, dzięki którym, według autorki, można prawidłowo zorganizować konsultacje społeczne, bądź inny proces włączania mieszkańców w podejmowanie decyzji.

Są to:

- **Koordinator konkretnego procesu dialogu** – osoba odpowiedzialna za całe działanie i jego przebieg.
- **Decydent**, czyli osoba, która będzie podejmowała decyzje w zakresie konsultowanej kwestii
- **Osoba odpowiedzialna za komunikację w Urzędzie**, która będzie zajmowała się komunikacją całego procesu i przygotowaniem akcji informacyjnej na jego temat albo będzie wspierała osoby przeprowadzające akcję informacyjną.
- **Osoba, która posiada wiedzę z obszaru konsultacji.** W zależności od tematu może to być kilka osób.
- Osoba wskazana **do kontaktu z mieszkańcami** – obsługująca adres mailowy bądź numer telefoniczny, pod który mogą napisać bądź zadzwonić mieszkańcy ze swoimi pytaniami albo pomysłami.
- **Osoba, która będzie prowadzić spotkania z mieszkańcami**, punkty konsultacyjne, warsztaty i inne wydarzenia podczas konsultacji. W zależności od możliwości i potrzeb może to być kilka osób, bądź podmiot zewnętrzny. Jeśli jest to zewnętrzny wykonawca nie musi być częścią zespołu.

Mam nadzieję, że żadna z osób czytających nie pomyślała, że organizacja takiego zespołu jest możliwa tylko wtedy, kiedy ma się dużo środków i zatrudnia dużo pracowników.

Wbrew pozorom taki **zespół można zbudować w najmniejszej nawet gminie.** Wtedy, często **jedna osoba będzie pełniła więcej niż jedną rolę.** W każdej gminie są bowiem specjaliści od danego tematu konsultacji, osoby zajmujące się komunikacją i decydenci.

## 2.3. JAK MOŻE DZIAŁAĆ ZESPÓŁ ORGANIZUJĄCY KONSULTACJE SPOŁECZNE I JAK OKREŚLIĆ WARUNKI BRZEGOWE DLA KONSULTACJI



Zespół ten nie musi spotykać się często i niekoniecznie zawsze w pełnym składzie, ale w pierwszym spotkaniu zespołu powinni uczestniczyć wszystkie osoby, które mogą być zaangażowane w temat merytorycznie albo które mogą wnieść swoją wiedzę, ważną dla procesu. Ważne też, **żeby było wiadomo, kto występuje w jakiej roli** i że wszystkie role są obsadzone. Koniecznie musi to **zostać zapisane**, a jeśli osoby nie znały się wcześniej, bądź któraś z osób jest ekspertem spoza urzędu, ważne, żeby wszyscy mieli okazję się poznać.

Część z tych ról mogą pełnić zewnętrzni eksperci, bądź osoby zatrudnione do przeprowadzenia procesu konsultacji, ale **koordynacja całego procesu musi być zawsze rolą urzędu**, który nie może powierzyć go w całości podmiotom zewnętrznym.

Ważne też, żeby **oddzielić rolę osoby decyzyjnej od innych ról**. Mówiąc prościej, ten, kto będzie podejmował decyzje nie powinien występować jako ekspert, ani prowadzący spotkania. Taka osoba powinna przyglądać się procesowi, pozyskiwać informacje, może prosić o dopytanie o różne kwestie, ale sama nie powinna aktywnie w procesie uczestniczyć.

Zespół złożony z tych wszystkich osób będzie w stanie zaplanować cały proces konsultacyjny tak, żeby był on sukcesem. Pamiętajcie, że już na tym etapie, zanim zaczniemy planować szczegóły konsultacji, warto zrobić spotkanie, na którym wymienicie się informacjami. Żeby nie okazało się, że na konsultowanym terenie, na którym chcecie zrobić zielony skwer ma przebiegać droga, bo akurat nie sprawdziliście zapisów Miejscowego Planu Zagospodarowania Przestrzennego albo, że teren ten jest „pod konserwatorem”, więc można tam wprowadzać zmiany, ale jednak w ograniczonym zakresie. Dlatego na tym etapie **warto rozmawiać o Waszym konsultowanym temacie szeroko** – z różnymi urzędnikami i urzędniczkami, których wiedza może uzupełnić Waszą.

**Określenie ram konsultacji**, tego, co może się w nich mieścić, **co już jest przesądzone a na co możemy mieć wpływ** to tak zwane określenie warunków brzegowych dla konsultacji. Bez tego, nie warto iść dalej, nawet jeśli ten etap będzie żmudny i trudny.

Dlatego **na przygotowanie konsultacji** – część dotyczącą wymiany informacji wewnątrz urzędu, poszukiwanie informacji, których urząd nie ma (np. dotyczących tego, jakie są wskazania Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków, Regionalnej Dyrekcji Ochrony Środowiska, czy innej instytucji, której opinia może zaważyć na konsultowanej przez nas kwestii)

**musimy przeznaczyć czas. Od dwóch do kilkunastu tygodni.** A to dotyczy tylko etapu ustalania tematu i zakresu tego procesu, a przecież trzeba zaplanować też inne kwestie.

### Zespół ds. konsultacji Pola Mokotowskiego w Warszawie – przykład działania

Pole Mokotowskie to jeden z najbardziej lubianych i największych parków w Warszawie. W 2014 roku do parku został przyłączony 5 hektarowy teren, który wymagał rekultywacji. W związku z tym, zaczęto planować zmiany na Polu Mokotowskim i pojawiła się koncepcja stworzenia na jego terenie psiego parku. Pomysł ten spotkał się z mieszanymi reakcjami, w szczególności duże kontrowersje wywołały plany wygradzenia części parku.

W konsekwencji ponad dwa tysiące osób złożyło wnioski o konsultacje społeczne. Miasto w odpowiedzi na to powołało Zespół ds. konsultacji Pola Mokotowskiego, który składał się z przedstawicieli Stowarzyszenia „Ochocianie” inicjatora wniosku o konsultacje, organizacji pozarządowych, w tym skupionych w warszawskich Komisjach Dialogu Społecznego, wiceprezydenta stolicy odpowiedzialnego za planowanie przestrzenne, wicedyrektora Biura Ochrony Środowiska, przedstawicielki biura miejskiego, odpowiedzialnego za partycypację – Centrum Komunikacji Społecznej, rzeczniczki prasowej Dzielnicy Ochota (na terenie Ochoty leży największa część parku) oraz wicedyrektora ds. rozwoju Biblioteki Narodowej, planującej modernizację swoich budynków w centralnej części parku.

Zespół miał zadanie ustalenia zakresu, formy i harmonogramu konsultacji, podzielonych na trzy etapy: diagnozę użytkowania Pola, rozmowy z mieszkańcami o ich oczekiwaniach oraz warsztaty projektowe. Koordynatorem całego procesu były przedstawicielki CKS. One były również odpowiedzialne za zatrudnienie wykonawców każdego z etapów konsultacji, ale decyzja co do wyboru poszczególnych wykonawców podejmowana była na posiedzeniach całego Zespołu. Przedstawicielki CKS były także odpowiedzialne za przeprowadzenie akcji informacyjnej o całym procesie, w czym wspierane były przez obecną w zespole rzeczniczkę. Członkowie zespołu wspierali proces w zakresie merytorycznym, a osobą, która podejmowała decyzje kierunkowe w zespole był wiceprezydent Warszawy<sup>4</sup>.

Cały proces przygotowania pierwszej części konsultacji zajął prawie trzy miesiące. Działania związane z przygotowaniem konsultacji ruszyły już w marcu. Zespół ustalił trój etapowy plan procesu w kwietniu 2015, a konsultacje społeczne – rozmowa na temat oczekiwanych funkcji parku oraz diagnoza użytkowania parku odbyły się niemalże równoległe, od połowy czerwca do połowy lipca tego samego roku.

Trzeci etap procesu, czyli warsztaty projektowe z mieszkańcami, ekspertami i decydentami (warsztaty charette)<sup>5</sup> wymagały jeszcze bardziej szczegółowych przygotowań oraz ustaleń i dobyły się w kwietniu następnego roku.

4 Więcej o procesie i jego poszczególnych elementach można przeczytać na stronach Urzędu m.st. Warszawy oraz w tekście Justyny Wasiuk, „Jakie Pole Mokotowskie? Konsultacje parku – od wniosku mieszkańców po warsztaty urbanistyczne” znajdującym się w publikacji „Konsultacje społeczne. 24 inspiracje z Warszawy”.

5 Warsztaty Urbanistyczne Charrette to wielodyscyplinarne narzędzie projektowe. Ich celem jest zaangażowanie wszystkich interesariuszy wokół wcześniej przygotowanych zagadnień, a następnie wspólne wypracowanie rozwiązań, które uwzględniają uwarunkowania i są możliwe do wdrożenia. Koncepcje opracowywane w trakcie tego typu warsztatów są na bieżąco weryfikowane przez mieszkańców, ekspertów i decydentów.

### 3. ALE CO MY CHCEMY PRZEZ TE KONSULTACJE OSIĄGNAĆ, CZYLI CEL I ZAKRES KONSULTACJI Z MIESZKAŃCAMI ORAZ ICH MOMENT PRZEPROWADZENIA.



Kiedy mamy już powołany zespół konsultacyjny, możemy przejść do przygotowania **Planu Konsultacji, czyli dokumentu, w którym zapiszemy ich cel oraz najważniejsze informacje**, niezbędne do przygotowania i przeprowadzenia konsultacji.

#### 3.1. CEL KONSULTACJI SPOŁECZNYCH

Jedną z kluczowych decyzji **przy przygotowaniu konsultacji jest zastanowienie się nad tym po co je robimy**. Często bowiem pod pojęciem konsultacji kryją się bardzo różne formy dialogu. Samorządy nierzadko nazywają konsultacjami działania informacyjne. Na spotkaniach nie ma wtedy zbyt wiele przestrzeni na coś innego niż tylko prezentacje urzędu bądź ekspertów, a mieszkańcy mogą dopytać i zdobyć dodatkową wiedzę, ale niewiele więcej.



Czasem też mieszkańcom obiecuje się zbyt wiele. Słyszą: „Napisz z nami Program”, „Zaprojektuj park”, a organizuje się jedno spotkanie, na którym albo dopiero zbiera się potrzeby mieszkańców albo daje do konsultowania przygotowaną już koncepcję. Żadna z tych form nie odpowiada temu, jaką obietnicę za sobą niesie. Nieliczne samorządy zastanawiają się tak naprawdę po co chcą robić procesy włączania mieszkańców w podejmowanie decyzji i jaką mają mieć one formę.

Możliwe są co najmniej następujące **formy dialogu z mieszkańcami**:

- **Informowanie** – kiedy chcemy **przekazać** jakieś informacje, **wyedukować** mieszkańców na jakiś temat, **przedstawić** swój punkt widzenia. Mieszkańcy mogą, zadając pytania zmienić nasz sposób myślenia, ale nie to jest głównym zamierzeniem organizatorów tego procesu. Głównym zamierzeniem jest przekazanie informacji.
- **Diagnozowanie** sposobów **zachowania lub potrzeb** związanych z danym tematem, wybieramy wtedy, kiedy chcemy **dowiedzieć się, jak mieszkańcy działają** w danym temacie (np. jak użytkują daną przestrzeń zieleni, jak dbają o środowisko) lub jak chcieliby działać – jakie mają potrzeby w danym zakresie (np. czego brakuje im w danym terenie, co w nim lubią, co pomogłoby im lepiej segregować śmieci itp.)
- **Konsultowanie** (w czystej postaci)<sup>6</sup>, czyli **przedstawienie koncepcji**: np. projektu dokumentu lub zagospodarowania **i zapytanie, co mieszkańcy o niej sądzą** – jakie mają pytania, co jest dla nich niejasne, jakie wnoszą uwagi. Istotne jest, że mieszkańcy i mieszkańcy odnoszą się do pewnego gotowego produktu, którego ze względu na to, że wydano na niego już dużo pieniędzy, urząd nie chce wywracać do góry nogami i planuje dokonać w nim korekt.
- **Współprojektowanie lub współdecydowanie** ma miejsce wtedy kiedy **znaczną część decyzji oddana jest osobom biorącym udział w procesie dialogu**. Nie może to być decyzja zupełnie błaża. Przejaskrawiając, kiedy projektujemy spalarnię śmieci na osiedlu, współdecydowaniem o tej inwestycji nie będzie oddanie decyzji mieszkańcom o kolorze okien w spalarni. Jeśli chcemy przeprowadzić proces współdecydowania, zacznijmy go na możliwie wczesnym etapie działania.

**Planując konsultacje, niezwykle istotne jest to, żeby zastanowić się po co są w nich mieszkańcy. Jaką mają oni pełnić rolę.** Czy mają tylko usłyszeć o naszych planach, opowiedzieć o swoich potrzebach, powiedzieć co sądzą o wypracowanej koncepcji, czy wypracować wspólnie z nami decyzję. Kiedy już obsadzimy mieszkańców w danej roli, nasze zadanie nie jest jeszcze zakończone. Musimy bowiem podjąć decyzję o czym konkretnie mają usłyszeć albo o jakie konkretnie potrzeby chcemy zapytać, albo jakie zadamy im pytania przy konsultacji naszego dokumentu, albo które decyzje chcemy im oddać.

<sup>6</sup> Obecnie w zasadzie wszystkie formy dialogu, nawet budżet obywatelski, w którym mieszkańcy współdecydują o części wydatków danej gminy, prawnie klasyfikujemy jako konsultacje z mieszkańcami, co może być mylące, bo konsultowanie potocznie rozumiane jest jako zasięgnięcie opinii.

### 3.2. CZEMU CEL KONSULTACJI POWINIEN BYĆ SMART I JAKA JEST W TYM ROLA ZESPOŁU ORGANIZUJĄCEGO KONSULTACJE SPOŁECZNE



I tu wracamy do roli zespołu, o którym wcześniej była mowa. Cel konsultacji powinien być wspólnie przemyślany i określony przez ten zespół. Tym celem nigdy nie powinno być tylko: „Skonsultowanie dokumentu/ koncepcji/ projektu”. Pewno większość słyszała o tym, że cele w projekcie powinny być zdefiniowane za pomocą metody SMART. W duchu tej zasady, **cel, aby był jak najbardziej skuteczny, musi być** niczym precyzyjna formuła – **konkretny** (specific), **możliwy do zmierzenia** (measurable), **realistyczny do osiągnięcia** (achievable), **związany z rzeczywistością** (relevant), oraz **ściśle określony w czasie** (time-bound).

Dlatego powinniśmy wraz z całym zespołem zastanowić się nad tym, jak nasz cel konsultacji ma być sformułowany, żeby był faktycznie skuteczny. Co konkretnie w projekcie, który chcemy skonsultować **może zainteresować mieszkańców i w jakim zakresie ich wiedza przyda się nam w pracy nad konsultowaną kwestią.**

Na tym etapie powinniśmy się też zastanowić jaki jest **zakres naszego dialogu i sformułować konkretne pytania do mieszkańców**, na których odpowiedź będziemy chcieli uzyskać w procesie konsultacji.

#### Gdyński Dialog o Klimacie, czyli przykład pracy z określonym celem i w określonych zakresach tematycznych<sup>7</sup>

Głównym celem Gdyńskiego Dialogu o Klimacie było opracowanie rozwiązań i rekomendacji, a także zebranie opinii i pomysłów, których realizacja mogłaby ograniczyć negatywne skutki związane z kryzysem klimatycznym oraz wspartaby przygotowanie społeczeństwa do tego wyzwania. Rozwiązania i rekomendacje miały dotyczyć trzech poziomów – miasta jako całości, wspólnot lokalnych oraz indywidualnych mieszkańców.

Konsultacje rozpoczęły się w listopadzie 2020 roku i zakończyły się w ostatnich dniach maja 2021 roku, obejmowały cztery etapy, w których wzięto udział blisko 600 uczestników.

Podstawowym założeniem Gdyńskiego Dialogu o Klimacie było dotarcie do różnych grup społecznych, obejmując zarówno pojedynczych mieszkańców, lokalne społeczności, jak i przedstawicieli instytucji i organizacji. Dlatego proces ten został podzielony na etapy, a zastosowane metody miały na celu maksymalne zaangażowanie poszczególnych grup – nie tylko zbierając opinie, ale także inspirując do refleksji i podejmowania wspólnych, oddolnych działań. Każdy etap łączył się z poprzednim, wykorzystując zdobytą wcześniej wiedzę i zgromadzone materiały.

Efektom konsultacji jest zestaw rekomendacji dla Urzędu Miasta w obszarze zieleni, gospodarowania wodą oraz redukcji emisji CO<sub>2</sub>. Dodatkowo, wynikiem procesu są opracowane konkretne pomysły do wdrożenia w zakresie redukcji śladu węglowego oraz dostarczenie wiedzy na temat sposobów, w jakie mieszkańcy Gdyni mogą aktywnie uczestniczyć w działaniach proklimatycznych.

<sup>7</sup> Więcej o tym procesie dialogu można przeczytać na stronach Urzędu Miasta Gdyni. Skrócony opis tego procesu powstał na podstawie informacji tam zawartych

### 3.3. KIEDY PRZEPROWADZAĆ KONSULTACJE Z MIESZKAŃCAMI

Niezwykle ważny jest też **moment przeprowadzenia konsultacji z mieszkańcami**.

W wielu wytycznych możemy przeczytać, że mają być one robione na „**możliwie wczesnym etapie**”.

Chodzi o to, żeby udział mieszkańców w konsultacjach mógł przełożyć się na faktyczną możliwość wykorzystania ich wiedzy.

Robienie konsultacji na ostatnią chwilę, uniemożliwia ich porządne zaplanowanie, powołanie zespołu i pracę z nim. Dlatego, myśląc o przeprowadzeniu konsultacji, musimy założyć, że **odpowiednie zaplanowanie procesu dialogu wymaga czasu**, który jest potrzebny nie tylko po to, by skompletować wszystkie informacje, sformułować jego cel, ale także po to, aby dotrzeć do wszystkich zainteresowanych i ważnych dla nas osób z punktu widzenia tematu naszego działania. Wcześniej mówiliśmy o co najmniej dwóch tygodniach na powołanie zespołu i skompletowanie informacji niezbędnych do przeprowadzenia konsultacji, co najmniej jeden tydzień będzie potrzebny na sformułowanie celu procesu i zastanowienie się po co w tych konsultacjach będą nam mieszkanki i mieszkańcy i o co będziemy ich pytać. A jeszcze potrzebujemy czasu, żeby dotrzeć z zaproszeniem na konsultacje/ do naszego procesu dialogu do mieszkańców.



### 4. JAK ZAPEWNIĆ FREKWENCJĘ PODCZAS KONSULTACJI, CZYLI JAK ZAPRASZAĆ MIESZKAŃCÓW I JAK SPOWODOWAĆ ŻEBY PRZYSZLI.



Planując konsultacje społeczne musimy się zastanowić, **na jakich grupach osób najbardziej nam zależy – kto będzie najbardziej zainteresowany tematem konsultacji, kto nie będzie zainteresowany, ale jego opinie mogą być dla nas ważne**. Warto wyobrazić sobie różne kategorie osób, które do konsultacji chcemy zaprosić, szczególnie ze względu na temat konsultacji.

Jeśli konsultujemy jakiś teren zieleni, ważne żeby w konsultacjach wzięły udział osoby, które mieszkają nieopodal, będą przecież jego najczęstszymi użytkownikami. Może nam też zależeć na grupie przyrodników, gdyż posiada wiedzę, przydatną w tym procesie. Jeśli z kolei chcemy rozmawiać o jakiś bardziej skomplikowanych dokumentach, każda opinia jest dla nas ważna, ale szczególnie będzie nam zależało na opiniach osób, które są specjalistami w danej dziedzinie i dla których temat będzie ważny.

Kiedy stworzymy takie kategorie i grupy łatwiej będzie nam zaplanować kanały dotarcia do nich. Z rozmów z urzędniczkami i urzędnikami, które przeprowadzałam wynika, że w konsultacjach z mieszkańcami obawiają się często tego, że **nikt nie przyjdzie albo, że przyjdzie tylko kilka osób**. Często dziwimy się, że tak mało osób pojawia się na spotkaniach, które dla nich są organizowane. Kiedy jednak zaczynamy zastanawiać się, skąd mieszkańcy i mieszkanki mieli dowiedzieć się o tym, że takie spotkanie było organizowane odpowiedź jest dość standardowa: „ze strony internetowej urzędu i z naszego FB”.



## 4.1. BEZPŁATNE NARZĘDZIA INFORMOWANIA, CZYLI JAK ZAPROSIĆ MIESZKAŃCÓW, KIEDY W ZASADZIE NIE MAMY NA TO ŻADNYCH ŚRODKÓW



Czy strona internetowa jest złym narzędziem do informowania o konsultacjach? Jest świetnym narzędziem, ale tylko wtedy, kiedy towarzyszą mu inne sposoby zaproszenia mieszkańców.

### Strona internetowa ma wiele zalet:

- można na niej zamieścić **rozbudowane informacje**, dokumenty, mapy, plany i wszelkie potrzebne do konsultacji materiały.
- można wprowadzać na niej **zmiany już po zamieszczeniu informacji** – jeśli coś okaże się niezrozumiałe albo będziemy chcieli dołożyć materiał, który udało się nam zdobyć, nie ma problemu, żeby to zrobić
- materiały na stronie internetowej powinny odzwierciedlać **cały proces konsultacji** – od momentu ich rozpoczęcia po publikację raportu. Jeśli znajdują się w jednym miejscu i nie są archiwizowane, można do nich wrócić i sprawdzić co działo się w tych bądź w podobnych konsultacjach. Może do nich wrócić zarówno mieszkaniec i mieszkanka, jak i urzędnik i urzędniczka. Dzięki temu strona staje się repozytorium wiedzy. Bardzo zachęcam, żeby właśnie tak traktować stronę urzędu

Jednak ile osób wchodzi na strony internetowe instytucji, w których nie pracuje? Nie tak wiele, dlatego trzeba włożyć wysiłek, **żeby na tę stronę przyciągnąć**. Można to zrobić poprzez **media społecznościowe**. Warto zamieszczać posty nie tylko na swoich kanałach, ale w różnych **grupach lokalnych, czy tematycznych**. Jeśli konsultujemy dokument związany z danym terenem, poszukajmy grup osiedlowych lub skupionych wokół lokalnej szkoły, przedszkola, czy domu kultury. Jeśli konsultujemy dokument dotyczący klimatu bądź ochrony środowiska, wejdźmy na lokalne grupy, które zajmują się ochroną drzew, zieleni czy też zwierząt. O ile media społecznościowe naszego urzędu nie mają jakiegoś wielkiego zasięgu, większa szansa jest na dotarcie z informacją do mieszkanki i mieszkańców właśnie poprzez takie grupy.

Czy są jeszcze jakieś narzędzia informowania, którymi dysponuje urząd albo które można wykorzystać bezpłatnie? W tym miejscu ograniczeniem może być tylko wyobraźnia, ale podpowiem kilka takich kanałów:

- **strony i media społecznościowe instytucji samorządowych** – bibliotek, domów kultury, muzeów, szkół, przedszkoli, ośrodków sportu, na których można zamieścić informacje o tym, że zapraszamy do konsultacji

- **dziennik elektroniczny**, czyli program lub serwis internetowy, który służy do rejestracji przebiegu nauczania i kontaktu szkoły z rodzicami, ale także uczniami – poprzez dziennik dyrekcja szkoły może przesłać informacje do każdego ucznia i rodzica
- informowanie poprzez placówki sakralne, w tym **ogłoszenia parafialne** – sporo osób chodzi do kościoła i można poprosić o zaproszenia na spotkanie konsultacyjne, czy do innych form konsultacji w ogłoszeniach parafialnych
- **mailing do pracowników urzędu** – bardzo często urzędniczki i urzędnicy, a także inne osoby pracujące w urzędzie są jednocześnie mieszkankami i mieszkańcami z terenu naszego samorządu – oni też mogliby wziąć udział w konsultacjach, a często wcale nie wiedzą, że takie konsultacje się dzieją, a jeśli zaproszą do nich znajomych bądź rodzinę, będzie to kolejna grupa osób, która dowie się, że może się zaangażować
- przekazanie informacji poprzez różne **grupy działające w naszym mieście i samorządzie** np. poprzez różne rady: radę młodzieżową, radę kobiet, rady osiedli, rady sołectkie, rady rodziców, organizacje pozarządowe i inne ciała kolegialne, które mogą dotrzeć z informacją przekazaną np. drogą mailową do swoich członków
- **ogłoszenia i artykuły w prasie** wydawanej przez samorząd
- **punkty informacyjne podczas wydarzeń** organizowanych przez samorząd – podczas pikników, koncertów i innych wydarzeń

## 4.2. JAK JESZCZE MOŻEMY ZAPROSIĆ MIESZKAŃCÓW DO NASZYCH KONSULTACJI



Jeśli dysponujemy chociaż niewielkimi środkami, możemy **wydrukować plakaty**, które zapraszają na konsultacje. Plakaty warto **rozwiesić w różnych miejscach**, w których bywają osoby, które chcemy zaprosić na konsultacje. Warto powiesić plakaty **w instytucjach samorządowych** tam, gdzie jest więcej odwiedzających, **na tablicach ogłoszeń, w punktach usługowych** albo **przy wejściu do klatek budynków wielorodzinnych**. W takim działaniu mogą wesprzeć nas **spółdzielnie bądź wspólnoty mieszkaniowe**.

Na plakacie zamieszczamy **ważne informacje o konsultacjach**, ale ich **treść nie powinna być przeładowana**. Jeśli zależy nam na zaproszeniu szerokiego grona osób, plakaty powinny zawierać **proste słownictwo** i **opisywać proces konsultacji w sposób powszechnie zrozumiały**. Mieszkańcy często nie przychodzą na konsultacje dotyczące bardziej skomplikowanych tematów, bo uważają, że się na tych tematach nie znają. Nie możemy wzmacniać tego przeświadczenia i dlatego tak ważne, żeby materiały zapraszające na konsultacje były pisane prostym językiem i wskazywały rolę mieszkańców w procesach konsultacji.

### Dziewięć wskazówek Jak stworzyć czytelny plakat<sup>8</sup>

1. Tytuł konsultacji społecznych musi być krótki, konkretny i duży (widoczny z daleka). Jeśli odbiorca uzna, że konsultacje dotyczą interesującego go tematu, przeczyta dalsze informacje.
2. Mało kto zatrzymuje się przy plakacie, żeby wszystko dokładnie przeczytać. Dlatego na plakacie powinno być jak najmniej tekstu. Zostaw tam tylko informacje i słowa niezbędne do zrozumienia danej sprawy. Używaj krótkich, prostych zdań.
3. Mały rozmiar czcionki zniechęca do przeczytania tekstu z plakatu. Używaj możliwie jak największych liter, zostawiając światło, czyli odstępy pomiędzy akapitami i innymi elementami plakatu.
4. Plakat wiszący na mieście jest tylko „zajawką” – ma na celu:
  - poinformować o tym, że trwają konsultacje (napisz do kiedy, nie – od kiedy);
  - podpowiedzieć, gdzie szukać dalszych informacji o szczegółach procesu konsultacyjnego. Nie powielaj więc na plakacie wszystkich informacji, np. ze strony internetowej.
5. Nasze oczy zauważają ludzi na zdjęciach. Dlatego pamiętaj, żeby na zdjęciu na plakacie koniecznie znalazła się choć jedna widoczna postać człowieka. Takie plakaty chętniej dostrzegamy.
6. Nie każdy korzysta z internetu. Oprócz adresu strony internetowej, na plakacie zawrzyj informacje o:
  - pierwszych spotkaniach w ramach konsultacji (tych, na których można będzie otrzymać więcej informacji);
  - numerze telefonu, pod którym można się dowiedzieć więcej o konsultacjach.
7. Stosowanie zbyt często pogrubienia tekstu i kursywy powoduje, że całość tekstu staje się nieczytelna. Pogrubienie zastosuj więc w nie więcej niż dwóch-trzech miejscach, a kursywy nie stosuj wcale.
8. Długa, oficjalna nazwa instytucji może być trudna do przeczytania i zapamiętania. Dlatego skróć nazwę instytucji, szkół, bibliotek itp. albo zastosuj ich nazwy lokalne, nie zaś oficjalne. Nie powtarzaj adresów, które już raz pojawiły się na plakacie. Jeśli adres jest oczywisty, zrezygnuj z zamieszczania go. Nie podawaj nazw sal, np. „Bemowskie Centrum Kultury, ul. Górczewska 201, sala konferencyjna im. Księcia Józefa, III piętro” – zamiast tego zadbaj o dobre oznaczenie na miejscu (kartki ze strzałkami na zewnątrz i w środku budynku).
9. Więcej informacji (np. rozpiskę z terminami wszystkich spotkań) zamieść na ulotce, którą można wziąć ze sobą do domu.

<sup>8</sup> Fragment tekstu Karoliny Kowalczyk „Jak zmieniliśmy sposób informowania o konsultacjach, żeby mieszkańcy wiedzieli, o co nam chodzi” (s. 27–28). Tekst powstał na podstawie wiedzy z procesu badawczego, dotyczącego komunikowania w konsultacjach społecznych. Zachęcamy do przeczytania go w publikacji „Konsultacje Społeczne. 24 inspiracje z Warszawy”.

Jeśli planujemy zmiany na jakimś terenie, możemy powiesić plakat w jego okolicy, a najlepiej wywiesić tam **baner, lub postawić tablicę informacyjną, która będzie informowała, że w danym miejscu szykują się zmiany** i można wziąć udział w ich planowaniu.

**Przygotowanie i przeprowadzenie akcji informacyjnej** o planowanych konsultacjach społecznych **wymaga czasu**. Trzeba przygotować **treści**, zaplanować **kanały dotarcia** do mieszkanki i mieszkańców, **przekazać te treści do odbiorców**. Jeśli zakładamy, że nasi odbiorcy mają poinformować o procesie dialogu kolejne osoby, trzeba dać im na to czas. Jeśli drukujemy większą liczbę plakatów, bardziej opłacalne jest wydrukowanie ich w drukarni niż na urzędowym xero, w takiej sytuacji trzeba zaplanować też czas na wydruk i rozwieszenie ich.

Często jest tak, że mieszkanki i mieszkańcy na spotkaniach konsultacyjnych mają pretensję, że sposób informowania nie był wystarczająco skuteczny. Czasami jest to prawda – nie było środków i pomysłów i faktycznie zaproszenie na konsultacje zostało zamieszczona na tylko na stronie internetowej i na plakacie w urzędzie. Jednak, jeśli staraliśmy się wykorzystać możliwie wiele kanałów, a takie zarzuty są podnoszone, nie zrażajmy się nimi. Możemy wtedy poprosić o pomysł, jak następnym razem lepiej dotrzeć do zainteresowanych. Prawdą niestety jest to, że w zalewie informacji, trudno jest przebić się z wiadomościami o tym, że mieszkańcy i mieszkanki mogą wziąć udział w konsultacjach społecznych.

### 4.3. JAK ZAPRASZAJĄC NA KONSULTACJE NIE OBIECAĆ ZBYT WIELE I JAK PRZYGOTOWAĆ MATERIAŁY EDUKACYJNE

Pamiętajmy też o tym, że kiedy zapraszamy na konsultacje albo proces dialogu oprócz tego, że mamy zrobić to prostym językiem, powinniśmy napisać jeszcze o tym, **co będzie się podczas procesu działo**. Wracamy tutaj do form dialogu, o których wspomniałam wcześniej. Jeśli zatem chcemy zrobić spotkanie informacyjne, nie zapraszamy mieszkańców do „wspólnego planowania”, nie obiecujemy im, że coś „napiszemy albo wypracujemy razem”.

Nie tylko **mówmy wprost o tym, jaka będzie rola mieszkańców podczas procesu dialogu i jakie są ich zadania**, ale także wskaźmy im **konkretne kwestie**, w których ich wiedza może być pomocna. **Zadajmy pytania**, na które mieszkanki i mieszkańcy będą umieli odpowiedzieć, a jednocześnie czują, że ich opinia jest naprawdę ważna. Jednocześnie nie każdy mieszkaniec ma wiedzę na jakiś temat, ale każdy ma opinię, więc właśnie o tę opinię warto pytać.

Warto też **przygotować materiały informacyjne lub edukacyjne, które dotyczą konsultowanej kwestii**. Uproszczone streszczenie dokumentu, czytelna mapa terenu, szersza informacja na temat konsultowanej kwestii, pytania i odpowiedzi dotyczące tej kwestii – wszystko to pomoże mieszkankom i mieszkańcom lepiej zrozumieć, czego dotyczyć będą konsultacje i lepiej się do nich przygotować. **Jeśli mieszkanki i mieszkańcy lepiej zrozumieją, co jest treścią konsultacji, chętniej i bardziej odpowiedzialnie włączą się w konsultacje**.



## Plan Rozbudowy Elektrowni Wiatrowych w gminie Kristianstad (Szwecja), czyli o tym, że nie zawsze jest łatwo zaprosić do konsultacji, ale zakładając, że proces dialogu może trwać, jesteśmy w stanie zaangażować wiele osób<sup>9</sup>.

W latach 2007–2011 gmina Kristianstad w Szwecji przeprowadziła kompleksowy proces planowania rozbudowy elektrowni wiatrowych. Jego celem było umożliwienie obywatelom świadomego uczestnictwa w decyzjach dotyczących elektrowni wiatrowych. Początkowo w procesie nie brało udziału wielu mieszkańców.

Proces podzielony był na etapy, w których zastosowano różne formy informowania i włączania mieszkańców:

### 1. **Diagnozowanie (analiza przestrzeni):**

- Analiza przestrzeni, która obejmowała mapowanie obszarów konfliktowych, takich jak lotniska, obszary chronione, rezerваты przyrody itp.
- Stworzenie narzędzia w formie mapy z wytycznymi, która prezentowała obszary nadające się pod elektrownie wiatrowe.

### 2. **Spotkanie informacyjne i ankieta:**

- Zorganizowano spotkanie informacyjne, na którym zapoznano mieszkańców z założeniem i planowanym przebiegiem procesu.
- Przeprowadzono ankietę, której celem było pozyskanie wstępnych opinii mieszkańców dotyczących rozmieszczenia wiatraków.

Spotkanie informacyjne o procesie planowania elektrowni wiatrowych zostało szeroko nagłośnione poprzez informacje na stronie internetowej gminy, miesięczniku gminnym oraz lokalnej gazecie. Plakaty zostały rozwieszane w bibliotekach i na tablicach ogłoszeniowych.

Mimo staranności w promocji, uczestniczyło w nim jedynie niewielkie grono, zaledwie około 20 osób. Spotkanie miało formę tradycyjną – uczestnicy po wysłuchaniu prezentacji zgłaszali swoje uwagi, zadawali pytania i wypełniali ankietę oceniającą różne aspekty rozmieszczenia elektrowni wiatrowych w krajobrazie gminy. Ta sama ankieta była dostępna online na stronie internetowej, gdzie zebrano około 40 odpowiedzi.

### 3. **Warsztaty Konsultacyjne:**

- Warsztaty z mieszkańcami, interesariuszami i przedstawicielami różnych grup społecznych.
- Uczestnicy dyskutowali i zaznaczali obszary nadające się pod elektrownie na mapach.

### 4. **Konsultacje (cztery serie):**

Pierwsza faza konsultacji (2007–2008 r.) nie zyskała znacznego zainteresowania społecznego, zarejestrowano około 50 uwag, część z nich pochodziła od grup mieszkańców. Dopiero po podjęciu decyzji politycznej mieszkańcy zaczęli aktywnie reagować, kontaktując się z gminą poprzez telefony, listy protestacyjne i indywidualne spotkania z urzędnikami, wyrażając swoje obawy. Zarówno urzędnicy, jak i społeczność lokalna byli zaskoczeni niewielkim zaangażowaniem w początkowych etapach, jednak reakcja mieszkańców była dynamiczna po zakończeniu procesu.

Decyzja o zmianie statusu prawnego Planu, wymagająca konsultacji ze społecznością, umożliwiła obywatelom ponowne wyrażenie swoich opinii na jego temat. W 2009 roku, po wznowieniu procesu konsultacyjnego, mieszkańcy aktywniej zaangażowali się w dyskusję na temat elektrowni wiatrowych. Ponowne przedstawienie Planu i zorganizowanie otwartego spotkania przyniosły blisko 300 opinii, w tym wiele od osób fizycznych, często grupujących się w liczne podpisy, osiągając nawet ponad 200. Odpowiedzi na te opinie zostały systematycznie umieszczone w końcowej części Planu, ułożone tematycznie i geograficznie.

W wyniku tych intensywnych konsultacji i zgromadzonych opinii Plan został znacząco zrewidowany, co skłoniło do jego czwartego wyłożenia na przełomie 2010 i 2011 roku. W trakcie tych konsultacji zebrano 350 opinii, choć tym razem nie wprowadzono istotnych zmian w Planie, który ostatecznie został przyjęty przez sejmik gminy Kristianstad we wrześniu 2011 roku.

## 5. METODY KONSULTACYJNE CZYLI JAK ROZMAWIAĆ Z MIESZKAŃCAMI I O TYM, JAK WAŻNY JEST DOBRY MODERATOR.



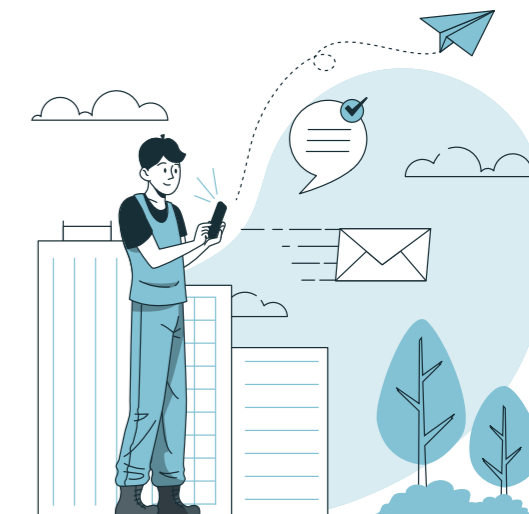
### 5.1. JAK PYTAĆ, ŻEBY UZYSKIWAĆ WARTOŚCIOWE ODPOWIEDZI, CZYLI O CZYM TAK NAPRAWDĘ CHCEMY ROZMAWIAĆ W KONSULTACJACH

Najczęściej stosowaną metodą konsultacji w Polsce jest możliwość przesłania uwag drogą elektroniczną bądź tradycyjną. W większości przypadków osoby biorące udział w konsultacjach nie dostają konkretnych pytań lub zagadnień, do których mogłyby się odnieść. A **właściwe postawienie pytań i wskazanie zagadnień jest jednym z największych wyzwań w konsultacjach społecznych**. Wydaje się to kluczowe, a jest niezwykle rzadkie.

Jeśli nie jesteśmy specjalistami w jakiejś dziedzinie, nie mamy czasu, żeby studiować kilkuset stronicowe dokumenty i dawać do nich uwagi. A konsultowane dokumenty z obszaru ochrony środowiska bądź klimatu mają masę stron i poruszają wiele kwestii. Dlatego „zwykła” osoba nie rozumie, jak miałaby wziąć udział w konsultacjach – na który z licznych tematów ma się wypowiedzieć. **Zadaniem osób przygotowujących konsultacje z mieszkańcami jest zastanowienie się, w czym wiedza mieszkanek i mieszkańców może pomóc w konsultowanej kwestii**. W jakich obszarach wiedzą oni najwięcej albo w jakim obszarze ich działanie będzie kluczowe.

Nawet jeśli chcemy poprosić tylko o opinie drogą elektroniczną bądź tradycyjną i faktycznie chcemy dostać jakieś odpowiedzi, **sformułujmy pytania, określmy zagadnienia, w których chcemy dostać te opinie**. Określenie tego będzie też ważne, kiedy planujemy inne formy konsultacji, bo forma rozmawiania jest ważna, ale wbrew pozorom nie najważniejsza. Najważniejsze, żebyśmy wiedzieli, o czym chcemy rozmawiać. I odpowiedzią nie może być: „O projekcie dokumentu”.

### 5.2. FORMY KONSULTACJI, CZYLI CZY ISTNIEJE COŚ POZA SPOTKANIAMI OTWARTYMI I ZBIERANIEM MAILI I JAK MOŻE NAM W TYM POMÓC MODERATOR



W konsultacjach społecznych istotny jest dialog z mieszkańcami i pomiędzy mieszkańcami. Dlatego ważne jest **zaprojektowanie procesu tak, żeby mieszkańci i mieszkańcy mieli szansę nie tylko zgłosić swoje uwagi, ale także usłyszeć odpowiedź urzędu i opinie innych mieszkańców**.

Poniżej wskazane są metody konsultacji<sup>10</sup>, pogrupowane w zależności od tego, jaki rodzaj interakcji jest podczas nich realizowany najczęściej. Ważne, żeby mieć świadomość tego, że **wartością konsultacji jest możliwość interakcji, czyli wymiany wiedzy i poglądów pomiędzy osobami, które biorą w nich udział, a nie tylko pozyskanie od nich opinii**.

Formy nastawione na indywidualne zbieranie uwag:

- Zbieranie uwag mailowo lub elektronicznie
- Ankiety elektroniczne bądź papierowe
- Formularze elektroniczne bądź papierowe
- Spacery badawcze z pojedynczymi osobami
- Wywiady z pojedynczymi osobami

Formy nastawione na interakcję pomiędzy osobą zgłaszającą uwagi, a specjalistką bądź specjalistą:

- Dyżur telefoniczny
- Dyżur stacjonarny
- Punkt konsultacyjny
- Wózek konsultacyjny
- Spotkanie otwarte w tradycyjnej formie

Formy nastawione na wzajemnie interakcje pomiędzy mieszkanekami i mieszkańcami oraz specjalistkami i specjalistami:

- Spacery badawcze grupowe
- Spotkania warsztatowe

<sup>10</sup> Oczywiście poniższy katalog nie wyczerpuje wszelkich form i metod konsultacji, ale wskazuje ich główne rodzaje. Więcej metod i technik pracy warsztatowej można poznać w Stefie Wiedzy na stronie partycypacja obywatelska bądź w Narzędziowniku – Opracowanie i redakcja: Oktawiusz Chrzanowski, Ewa Rościszewska, 2015, wydanym przez Fundację Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych (FISE)

- Spotkanie z pracą w grupach
- Okrągły Stół

**Im w konsultacjach więcej interakcji tym są bardziej skomplikowane do przeprowadzenia, ale często możemy z nich więcej uzyskać.** W tych bardziej skomplikowanych formach urząd może być wsparty przez zewnętrznych moderatorów i trenerów, którzy wezmą na siebie zaplanowanie i zrealizowanie dialogu z mieszkańcami. Jest wiele specjalistek i specjalistów, wiele organizacji pozarządowych, które mają doświadczenie w prowadzeniu spotkań i warsztatów ze społecznością lokalną i warto powierzyć im proces konsultacji. Dobrze przeprowadzone formy dialogu z mieszkańcami mogą przełożyć się na znacznie lepsze zapisy w konsultowanym dokumencie, bądź na o wiele lepsze zaplanowanie terenu albo projektu, który był konsultowany.

## Konsultacje dotyczące ulicy Paczkowskiej w Wawrze, czyli, jak dobrze przeprowadzone konsultacje mogą ograniczyć wydatki<sup>11</sup>

Ulica Paczkowska w Wawrze jest jedną z bardziej zielonych przestrzeni w okolicy na tym osiedlu. Lokalne władze zauważyły jej potencjał do pełnienia różnych funkcji poza tradycyjnym ruchem drogowym. Konsultacje społeczne, przeprowadzone w 2021 roku miały dotyczyć zagospodarowania jej przestrzeni obejmującej około 13 tys. m<sup>2</sup>. Na tym terenie, otoczonym głównie domami jednorodzinnymi, znajduje się pumptrack, a w budżecie obywatelskim zgłoszony został wybieg dla psów. Podczas konsultacji, konsorcjum złożone z badaczy i architektów starało się poznać obecne i przyszłe potrzeby mieszkańców oraz wypracować pomysły na lepsze wykorzystanie tego obszaru. Badanie potrzeb odbyło się między innymi w namiocie konsultacyjnym usytuowanym na ulicy Paczkowskiej oraz przy użyciu mobilnego wózka konsultacyjnego, który jeździł po okolicy. Odbył się też spacer badawczy po konsultowanym terenie wraz z osobami, które uczestniczyły w konsultacjach.

W końcowej fazie procesu mieszkańcy byli zaproszeni na trzy spotkania warsztatowe, na których dyskutowano o korzystaniu z ulicy, jej zaletach i możliwościach poprawy sytuacji na niej, zasadach użytkowania w przyszłości, bezpieczeństwie oraz sposobach zagospodarowania przestrzeni. Podczas warsztatów mieszkańcy wspólnie z projektantami, pod czujnym okiem moderatorek, pracowali nad nowym projektem zagospodarowania ulicy. Projekt przygotowany przez architektów na podstawie potrzeb mieszkańców został zaprezentowany na spotkaniu, które odbyło się na sam koniec procesu. Uczestnicy konsultacji mogli także zgłaszać uwagi do projektu na tym spotkaniu. Mieszkańcy mogli przestać swoje opinie i pomysły na wskazany adres mailowy podczas trwania konsultacji, a także do samego projektu.

Uczestnicy aktywnie włączali się w dyskusję, zgłaszając liczne uwagi i pomysły. Podczas konsultacji często mieli sprzeczne opinie, jednak dzięki zastosowaniu różnych technik dialogu i dobrej moderacji całego procesu, udało się osiągnąć porozumienie. Mieszkańcy chcieli, aby zachować kameralny charakter ulicy Paczkowskiej i byli niechętni większym zmianom na tym obszarze. Tym samym plany związane z budowaniem placu zabaw, czy wybiegu dla psów zostały ograniczone do wprowadzenia niewielkich sprzętów i nie wydawania środków na duże inwestycje.

<sup>11</sup> Szczegółowy opis konsultacji można znaleźć w raporcie, który znajduje się na stronie konsultacyjnej urzędu m.st. Warszawy

## 6. TRANSPARENTNOŚĆ PROCESU KONSULTACJI I ICH PODSUMOWANIE, CZYLI, JAK WAŻNE JEST INFORMOWANIE O TYM, CO SIĘ DZIEJE I PO CO WRACAĆ Z RAPORTEM DO MIESZKANEK I MIESZKAŃCÓW.



### 6.1. CZY NAPRAWDĘ TRZEBA WIESZAĆ WSZYSTKIE INFORMACJE NA STRONIE INTERNETOWEJ I CZEMU NIE POWINIEN BYĆ TO SKAN ZARZĄDZENIA BURMISTRZA?

Kto z nas lubi czytać uchwały i zarządzenia? Na pewno jest grupa takich osób, ale większość woli czytać **proste komunikaty**. Takie, w których interesująca jest nie podstawa prawna, a to **czemu coś się dzieje, jakie są z tego dla nas korzyści i co mamy zrobić, żeby to osiągnąć**.

Dlatego przygotowując **informację na stronę o każdym procesie dialogu albo konsultacji** powinniśmy napisać ją tak, żeby była **ciekawa, czytelna i jasno wskazywała jak można się włączyć**. Jeśli chcemy aby zarządzenie albo uchwała wskazująca przebieg tego procesu pojawiły się na stronie, można je zawiesić, jako aktywny plik, pamiętając o tym, że przepisy nie pozwalają zamieszczać skanów tego rodzaju dokumentów.<sup>12</sup>

Jeśli w takiej informacji chcemy poinformować, gdzie wisi konsultowany dokument, nie odsyłamy na stronę urzędu (przecież właśnie na niej jesteśmy) tylko „podlinkujemy” w informacji ten dokument albo zamieścimy go w widocznym miejscu.

Pamiętajmy o tym, że **strona internetowa** pomimo tego, że nie może być jedynym źródłem informowania, jest jednocześnie **najpełniejszym źródłem informacji o przebiegu, możliwości włączenia się w niego i wynikach prowadzonych konsultacji bądź dialogu**. Dlatego powinna zawierać aktualizowane na bieżąco dane, zrozumiałe dla odbiorców.

<sup>12</sup> Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych

### 6.2. RAPORT Z KONSULTACJI, CZYLI INFORMACJA ZWROTNA, KTÓRA NALEŻY SIĘ OSOBOM UCZESTNICZĄCYM W KONSULTACJACH

Czy konsultacje społeczne kończą się wraz z przeprowadzeniem ostatniego spotkania z mieszkańcami i mieszkańkami albo wraz z otrzymaniem ostatniej uwagi? Każdy powie, „Jasne, że nie”. Ale niestety śledząc wiele stron samorządów w Polsce można odnieść wrażenie, że kończą się dokładnie wtedy. A **konsultacje społeczne to nie tylko zebranie opinii i głosów mieszkańców, ale także podsumowanie ich i wykorzystanie w praktyce**.

Niezależnie od tego, czy organizowane były spotkania, zbieranie uwag drogą mailową, czy za pomocą ankiety, **każda z tych form wymaga podsumowania**.

Co powinno znaleźć się w takim raporcie? **Krótkie i treściwe opisanie całego procesu**. Na tyle krótkie, żeby osoba, która ma na zapoznanie się z raportem kilka chwil, mogła to zrobić, a na tyle treściwe, żeby raport opisywał wszystkie najważniejsze elementy procesu.

Elementy, które powinny znaleźć się w raporcie :

1. Krótki opis tego, **o czym były konsultacje**, jaka jest ich podstawa prawna, kto je organizował
2. Krótki opis tego, **jak mieszkańcy pytani byli o opinie**, w jaki sposób mogli wziąć udział w konsultacjach
3. Krótki opis przeprowadzonej **akcji informacyjnej**
4. **Kalendarium wydarzeń** w trakcie konsultacji
5. Krótkie **podsumowanie zebranych wniosków i opinii**
6. Krótkie opisanie, **co wynika z zebranych wniosków i opinii dla konsultowanego tematu** i jakie zmiany zostaną wprowadzone w związku z zebranymi opiniami
7. Wskazanie, jakie będą **następne działania w związku z konsultowanym zagadnieniem**
8. **Zestawienie zebranych uwagi i opinii**, najlepiej pogrupowanych tematycznie, stanowiące załącznik do raportu.

Raport z konsultacji powinien zostać zawieszony na stronie jednostki, która te konsultacje prowadziła. Dobrze, gdyby można było go znaleźć także w formie papierowej w jakimś miejscu dostępnym publicznie – bibliotece, domu kultury albo innym miejscu, do którego mieszkańcy mogą wejść o dowolnej porze. Szczególnie istotne jest takie podzielenie się raportem w procesach, w których brały udział osoby starsze lub takie, które mogą nie korzystać biegle z Internetu.

Jeśli ktoś znajomy spyta nas o zdanie na temat tego, gdzie warto pojechać na wakacje, a my poświęcimy czas, żeby opowiedzieć mu, że najpiękniej jest nad polskim morzem,

opowiemy o godnych polecenia pensjonatach, a także o plażach gdzie nie ma nikogo, będziemy chcieli wiedzieć, gdzie w końcu wybrał się na urlop i czemu nie w miejsce, które mu poleciliśmy. Jeżeli nie usłyszymy od niego jakiegoś sensownego uzasadnienia, następnym razem nie będzie się nam chciało doradzać mu w żadnej sprawie. Dlatego warto wracać do osób, które wzięły udział w konsultacjach z informacją na temat tego, jak ich głosy zostały uwzględnione w całym procesie, co się dalej wydarzy i jakie będą kolejne kroki organizatora tych konsultacji. Wiele spraw w urzędach toczy się znacznie wolniej niż realizacja osobistych planów wakacyjnych i tym bardziej ważne jest wskazanie perspektywy kolejnych działań. Po to, żeby mieszkanki i mieszkańcy, którzy zaangażowali się w konsultacje, czuli, że ich głos był istotny i chcieli się zaangażować w inne konsultacje i działania samorządu.

## Konsultacje społeczne dotyczące Strategii adaptacji do zmian klimatu dla m.st. Warszawy – jak podsumowywać konsultacje i prezentować ich wyniki

W pierwszym półroczu 2017 roku Warszawa przeprowadziła konsultacje społeczne Założeń do Strategii adaptacji do zmian klimatu. Zorganizowano 18 spotkań w dzielnicach, punkt informacyjno-konsultacyjny podczas Dnia Ziemi oraz plenerowe pikniki rodzinne. W trakcie tych wydarzeń rozmawiano o zagrożeniach związanych ze zmianami klimatu w dzielnicach i pytano mieszkańców, co można zrobić, aby przystosować Warszawę, dzielnicę i okolicę do zmian klimatu. Po zebraniu opinii i analizie problemów, przygotowany został projekt dokumentu, który kompleksowo uwzględniał kwestie adaptacji Warszawy do zmian klimatu. Dokument opisał kluczowe zagrożenia i obszary ryzyka wynikające ze zmian klimatu, wskazując jednocześnie kierunki działań mających zabezpieczyć miasto przed negatywnymi skutkami

Pod koniec lutego 2019 roku rozpoczął się kolejny etap konsultacji społecznych dotyczących Strategii. W trakcie tego etapu konsultacji dyskutowano podczas dwóch spotkań konsultacyjnych na temat projektu dokumentu. Mieszkańcy mogli także przesyłać uwagi drogą mailową. Po zakończeniu konsultacji wszystkie zgłoszone uwagi zostały przeanalizowane i na ich podstawie został zaktualizowany dokument. Główna zmiana dotyczyła wprowadzenie Pakietu „0” – a w nim działań dotyczących edukacji, informacji, komunikacji i promocji. 4 lipca 2019 roku Rada Miasta Warszawy przyjęła dokument Strategii.

Na warszawskiej stronie konsultacji z mieszkańcami można zapoznać się z tym, jak mieszkańcy byli informowani i zapraszani do procesu konsultacji. Można także zapoznać się z raportem z całego procesu konsultacji. Liczy on wraz ze stroną tytułową, zdjęciami i przekładkami 28 stron.



