



Kraków

RAPORT EWALUACYJNY

procesy konsultacji społecznych w Krakowie
w okresie od października 2018 do października 2020

Realizator:



Ewa Kryglon
Michał A. Chrzanowski

Kraków, 16.12.2020

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie.....	4
Metodologia	4
Kryteria ewaluacyjne.....	5
Interesariusze.....	6
Metody badawcze.....	6
Wywiady indywidualne	7
Ankieta online (CAWI)	7
Analiza ekspercka raportów	8
Analiza danych zastanych	8
Organizacja konsultacji społecznych w Krakowie.....	9
Uchwała i rekonstrukcja teorii programu.....	9
Struktura organizacji UMK.....	12
Komórka koordynująca konsultacje oraz komórka organizacyjna	12
Komisje Dialogu Obywatelskiego i Krakowska Rada Działalności Pożytku Publicznego	13
Interesariusze.....	13
Kontekst.....	14
Dobre praktyki.....	14
Partycypacja społeczna w Polsce	14
Partycypacja społeczna w Krakowie.....	19
Sprawozdanie z realizacji	23
Źródła danych.....	23
Wywiady indywidualne	23
Ankieta online (CAWI)	24
Analiza ekspercka raportów	28
Analiza danych zastanych	30
Inne	30
Wyniki ewaluacji	31
Realizacja celów ogólnych.....	31
Akcja informacyjna	49

Przebieg konsultacji.....	65
Podsumowanie i raport.....	83
Kontekst organizacyjny.....	92
Wnioski i rekomendacje.....	101
Realizacja celów ogólnych.....	101
Akcja informacyjna	109
Przebieg konsultacji.....	110
Podsumowanie i raport.....	111
Kontekst organizacyjny.....	114
Załączniki	116

WPROWADZENIE

Niniejszy raport zawiera podsumowanie **badania ewaluacyjnych procesów konsultacji społecznych** w Krakowie w okresie od października 2018 do października 2020.

Zgodnie z zakresem zamówienia **badania miały obejmować ocenę:**

- ✓ narzędzi informacyjnych o konsultacjach społecznych;
- ✓ stosowanych form konsultacji;
- ✓ procesu gromadzenia, weryfikacji i uwzględniania bądź odrzucania zgłaszanych podczas konsultacji uwag, wniosków i propozycji, a także udzielania odpowiedzi na zadawane pytania;
- ✓ przyjętego modelu prowadzenia konsultacji, w tym kanałów przyjmowania uwag, wniosków, propozycji i zapytań;
- ✓ przygotowywanych raportów z konsultacji;
- ✓ realnego wpływu wyników konsultacji na ostateczny kształt konsultowanych projektów, programów, inwestycji itp.

Do oceny powyższych aspektów konsultacji społecznych w Krakowie miano **wykorzystać kryteria ewaluacyjne** obejmujące kryterium użyteczności, skuteczności, efektywności oraz trafności.

Rekomendacje miały obejmować również **propozycje metod zwiększania zaangażowania mieszkańców** na terenie Gminy Miejskiej Kraków w procesach konsultacji społecznych.

METODOLOGIA

Badania ewaluacyjne zostały przeprowadzone z wykorzystaniem **metodologii ewaluacji opartej na teorii programu**.

Punktem wyjścia do **rekonstrukcji teorii programu** były dokumenty regulujące prowadzenie konsultacji społecznych w Gminie Miejskiej Kraków:

- ✓ **uchwała nr CXI/2904/18 Rady Miasta Krakowa** z dnia 26 września 2018 r. w sprawie zasad i trybu przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami Gminy Miejskiej Kraków oraz z Krakowską Radą Działalności Pożytku Publicznego lub organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie projektów aktów prawa miejscowego w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji (zwana dalej w dokumencie „uchwałą regulującą konsultacje społeczne w Krakowie”, „uchwałą” lub „uchwałą nr CXI/2904/18”);
- ✓ **zarządzenie nr 2049/2019 Prezydenta Miasta Krakowa** z dnia 9 sierpnia 2019 r. w sprawie określenia podziału kompetencji organizatorów konsultacji społecznych oraz wprowadzenia wzoru wniosków o przeprowadzenie konsultacji i wzoru formularzy konsultacyjnych;
- ✓ **zarządzenie nr 987/2020 Prezydenta Miasta Krakowa** z dnia 23 kwietnia 2020 r. zmieniające zarządzenie nr 2049/2019 w sprawie określenia podziału kompetencji organizatorów konsultacji społecznych oraz wprowadzenia wzoru wniosków

o przeprowadzenie konsultacji i wzoru formularzy konsultacyjnych i uchylające Zarządzenie nr 2138/2011 w sprawie przyjęcia wzoru formularza konsultacji do projektów aktów prawa miejscowego konsultowanych na podstawie uchwały nr XII/135/11 Rady Miasta Krakowa z dnia 13 kwietnia 2011 r. w sprawie określenia szczegółowego sposobu konsultowania z Krakowską Radą Pożytku Publicznego lub organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie projektów aktów prawa miejscowego w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji oraz opracowania raportu o wynikach konsultacji (ze zm.).

Powyższe dokumenty **definiują** między innymi:

- ✓ cele konsultacji społecznych,
- ✓ zasady i kanony prowadzenia konsultacji społecznych,
- ✓ tryby prowadzenia konsultacji społecznych,
- ✓ sposoby informowania o konsultacjach społecznych,
- ✓ zakres raportów z konsultacji społecznych.

Badanie **zgodności praktyki prowadzenia konsultacji społecznych** przez Gminę Miejską Kraków w latach 2018-2020 **ze standardami** wyznaczonymi przez powyższe dokumenty było elementem niniejszej ewaluacji.

Kryteria ewaluacyjne

Badanie ewaluacyjne było oparte o następujące **kryteria ewaluacyjne** wraz z ich definicjami i przyporządkowanymi pytaniami badawczymi.

Kryterium	Definicja	Pytania badawcze	Metoda badawcza
Trafności	W jakim stopniu przyjęte cele odpowiadają potrzebom interesariuszy? (cele a potrzeby)	Na ile model przyjęty przez GMK jest zgodny z praktyką ogólnopolską i dobrymi praktykami? W jakim stopniu przyjęty model prowadzenia konsultacji odpowiada potrzebom ich interesariuszy – stronie społecznej oraz jednostkom miejskim?	Wywiady pogłębione z interesariuszami. Ocena ekspercka uwzględniająca dostępne dokumenty ogólnopolskie obejmujące zagadnienia konsultacji społecznych
Skuteczności	W jakim stopniu przyjęte cele zostały zrealizowane? (cele a efekty)	W jakim stopniu sposób prowadzenia konsultacji społecznych w GMK jest zgodny ze standardami opisanymi w uchwale? Jaki zasięg mają konsultacje społeczne?	Analiza ekspercka raportów z konsultacji społecznych. Wywiady pogłębione z interesariuszami. Analiza danych zastanych efektywności mediów informacyjnych. Analityka internetowa

			i mediów społecznościowych
Efektywności	W jakim stopniu poniesione nakłady przełożyły się na efekty lub w jakim zakresie nie wykorzystano efektywnie zasobów przedsięwzięcia? (efekty a nakłady)	Czy przyjęty model konsultacji społecznych jest optymalny? Czy istnieją efektywniejsze sposoby na realizowanie celów postawionych przed konsultacjami społecznymi?	Wywiady pogłębione z interesariuszami, w tym wywiady pogłębione z jednostkami miejskimi zajmującymi się organizacją konsultacji społecznych
Użyteczności	W jakim stopniu uzyskane efekty są zgodne z potrzebami interesariuszy programu? (efekty a potrzeby)	Jak konsultacje oceniają ich uczestnicy oraz organizatorzy? W jakim stopniu model ich prowadzenia jest zgodny z potrzebami odbiorców?	Wywiady pogłębione z uczestnikami i adresatami konsultacji społecznych oraz z jednostkami miejskimi formułującymi konsultowane społecznie dokumenty i decyzje

Źródło: opracowanie własne

Wyniki, wnioski oraz rekomendacje w niniejszym raporcie pogrupowane są zgodnie z logiką kryteriów ewaluacyjnych.

Interesariusze

Na potrzeby badania ewaluacyjnego jako interesariuszy procesów konsultacyjnych w Krakowie wskazano:

- ✓ wydziały Urzędu Miasta Krakowa oraz Miejskie Jednostki Organizacyjne **formułujące konsultowane społecznie dokumenty** i podejmujące decyzje na ich podstawie;
- ✓ wydziały Urzędu Miasta Krakowa oraz Miejskie Jednostki Organizacyjne **zajmujące się procesem organizacji konsultacji społecznych** oraz moderatorów;
- ✓ **uczestników i adresatów konsultacji społecznych** (mieszkańcy, organizacje pozarządowe, w tym członkowie Krakowskiej Rady Działalności Pożytku Publicznego).

Metody badawcze

W odniesieniu do poszczególnych **grup interesariuszy i zagadnień badawczych** wybrano następujące **metody badawcze**:

Interesariusz / przedmiot	Metoda badawcza	Zagadnienia
Wydziały Urzędu Miasta Krakowa oraz Miejskie Jednostki Organizacyjne formułujące konsultowane społecznie dokumenty i decyzje	Wywiady indywidualne realizowane telefonicznie	Ocena użyteczności i efektywności przyjętego modelu prowadzenia konsultacji społecznych; ocena wpływu wyników na ostateczny kształt konsultowanych dokumentów i podejmowanych decyzji
Wydziały Urzędu Miasta Krakowa oraz Miejskie Jednostki Organizacyjne zajmujące się	Wywiady indywidualne	Ocena efektywności przyjętego modelu prowadzenia konsultacji społecznych

procesem organizacji konsultacji społecznych oraz moderatorzy	realizowane telefonicznie	
Uczestnicy i adresaci konsultacji społecznych (mieszkańcy, organizacje pozarządowe, w tym członkowie Krakowskiej Rady Działalności Pożytku Publicznego)	Wywiady indywidualne realizowane telefonicznie, ankieta online (CAWI)	Ocena użyteczności i efektywności narzędzi informacyjnych, form konsultacji; ocena użyteczności i trafności modelu prowadzenia konsultacji społecznych
Raporty z konsultacji społecznych	Analiza ekspercka	Ocena skuteczności realizacji założeń zawartych w uchwale; ocena wpływu wyników konsultacji na ostateczny kształt konsultowanych dokumentów
Informacje o przeprowadzanych konsultacjach społecznych	Analiza danych zastanych, analityka internetowa	Ocena skuteczności i efektywności narzędzi informacyjnych o konsultacjach społecznych

Źródło: opracowanie własne

WYWIADY INDYWIDUALNE

W ramach badań przeprowadzono **wywiady indywidualne z interesariuszami konsultacji społecznych**.

Celem wywiadów było:

- ✓ **pogłębione zrozumienie tego, jak zorganizowany jest proces konsultacji społecznych w Krakowie (wywiady z przedstawicielami Urzędu Miasta Krakowa oraz Miejskich Jednostek Organizacyjnych);**
- ✓ **określenie użyteczności procesu konsultacji z perspektywy jego uczestników i organizatorów;**
- ✓ **zidentyfikowanie barier w efektywnej realizacji celów postawionych przed konsultacjami społecznymi;**
- ✓ **poznanie opinii interesariuszy na temat trafności modelu konsultacji społecznych przyjętego w Krakowie – tj. tego, na ile jest on zgodny z ich potrzebami i znanymi im dobrymi praktykami w tym zakresie.**

Badanie miało charakter **badania jakościowego** pozwalającego na **pogłębione zrozumienie procesów podejmowania decyzji**, motywacji, postaw osób badanych w trakcie swobodnej rozmowy opartej na scenariuszu wywiadu.

ANKIETA ONLINE (CAWI)

Badanie ewaluacyjne zakładało przeprowadzenie **internetowej ankiety z uczestnikami i adresatami konsultacji społecznych w Krakowie** – tj. mieszkańcami, przedstawicielami organizacji społecznych, przedsiębiorcami i przedstawicielami innych zainteresowanych nimi grup.

Badanie miało charakter **badania ilościowego** pozwalającego na **określenie odsetka osób reprezentujących poszczególne opinie i na ocenę procesu konsultacji społecznych**. Kwestionariusz badawczy zawierał serię pytań zamkniętych dotyczących poszczególnych aspektów organizacji

procesu konsultacji społecznych w Krakowie wraz z możliwością przekazania ogólnych opinii w ramach kilku pytań otwartych.

ANALIZA EKSPERCKA RAPORTÓW

Analiza ta polegała na stworzeniu ewidencji przeprowadzanych w GMK konsultacji społecznych, a następnie na **przeanalizowaniu raportów z tych konsultacji zgodnie z kluczem kodowym**.

Klucz kodowy obejmował aspekty zgodności raportów oraz opisywanych w nich konsultacji ze standardami wyznaczonymi przez uchwałę nr CXI/2904/18 Rady Miasta Krakowa:

- ✓ wykorzystanie wskazanych przez uchwałę **form konsultacji**,
- ✓ **tryb przeprowadzenia konsultacji** społecznych (terminy, zakres ogłoszeń),
- ✓ **sposób informowania** o konsultacjach (terminy, formy informowania),
- ✓ **zakres raportu** i sposób publikacji wyników.

Na podstawie raportów z konsultacji został też określony **zakres uwzględniania uwag** zgłaszanych w procesie.

ANALIZA DANYCH ZASTANYCH

Prace badawcze obejmowały również analizę szeregu źródeł danych oraz dokumentów związanych z konsultacjami społecznymi:

- ✓ **wyniki badania Barometr Krakowski 2018** dotyczące zaangażowania mieszkańców w procesy partycypacji społecznej w Krakowie (w tym w konsultacje społeczne),
- ✓ **dokumenty regulujące organizację procesu konsultacji społecznych** w Krakowie (uchwały, zarządzenia),
- ✓ **dokumenty definiujące standardy i dobre praktyki** w zakresie prowadzenia konsultacji społecznych w Polsce,
 - kanon **7 zasad lokalnych konsultacji społecznych** (Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych),
 - „**Raport o stanie polskich miast. Partycypacja publiczna**”, red. P. Pistelok, B. Martela, IRMiR, Obserwatorium Polityki Miejskiej, 2019,
- ✓ **statystyki platformy internetowej *dialogspoeczny.krakow.pl*** będącej głównym narzędziem komunikacji z mieszkańcami w zakresie konsultacji społecznych w Krakowie,
- ✓ **materiały publikowane** w ramach akcji informacyjnych o poszczególnych konsultacjach społecznych w Krakowie (dostępne na stronach internetowych urzędu oraz zawarte w poszczególnych raportach z konsultacji).

ORGANIZACJA KONSULTACJI SPOŁECZNYCH W KRAKOWIE

Uchwała i rekonstrukcja teorii programu

Wymienione niżej zapisy z uchwały nr CXI/2904/18 zostały wykorzystane przy **rekonstrukcji teorii programu konsultacji społecznych** GMK. Poniższe podsumowanie **zawiera skróty wypunktowań poszczególnych zapisów** – zostały one rozwinięte w sekcjach raportu oceniających skuteczność realizacji tych zapisów.

Sekcja	Zapisy z uchwały
Cele	Zaangażowanie mieszkańców w rozwój miasta, rozwój współpracy z nimi
	Zaangażowanie NGO w rozwój miasta, rozwój współpracy z nimi
	Kształtowanie postawy współodpowiedzialności za podejmowane decyzje
	Budowa współpracy międzysektorowej między NGO a miastem
	Zapewnienie mieszkańcom uczestnictwa w procesie podejmowania decyzji, które wpływają na sposób i jakość ich życia
	Informowanie na wczesnym etapie prac o planowanych przedsięwzięciach i ich efektach
	Zbieranie opinii i propozycji do wykorzystania przy podejmowaniu decyzji
	Wzmacnianie kapitału społecznego poprzez rozwijanie idei społeczeństwa obywatelskiego
Kanon konsultacji społecznych	Dobrej wiary – w duchu dialogu; strony słuchają się nawzajem, wykazując wolę zrozumienia odmiennych racji
	Powszechności – każdy zainteresowany powinien mieć dostęp do udziału w konsultacjach poprzez stworzenie warunków do powszechnego w nich uczestnictwa
	Przejrzystości – wszystkie informacje w ramach konsultacji muszą być powszechnie dostępne poprzez zapewnienie rzetelności i kompletności informacji o przedmiocie konsultacji
	Responsywności – każdy uczestnik konsultacji powinien otrzymać merytoryczną odpowiedź na zgłoszoną uwagę, opinię, komentarz
	Koordinacji – konsultacje społeczne muszą mieć gospodarza odpowiedzialnego za cały proces
	Przewidywalności – konsultacje powinny być prowadzone na jak najwcześniejszym etapie, od wypracowania założeń, w zaplanowany sposób i w oparciu o czytelne zasady
	Poszanowania interesu ogólnego – ostateczne decyzje podejmowane w oparciu o konsultacje powinny reprezentować interes i dobro ogółu mieszkańców
Formy	<p>Konsultacje są prowadzone przy użyciu minimum trzech form, przy czym obowiązkowo w minimum jednej z dwóch pierwszych wymienionych poniżej:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. otwartych, protokołowanych spotkań z mieszkańcami w miejscu publicznie dostępnym, w miarę możliwości na obszarze, którego dotyczy dana sprawa, 2. prac warsztatowych prowadzonych wspólnie z mieszkańcami i przedstawicielami miasta, mających na celu wypracowanie propozycji rozwiązań dla miasta,

	<ol style="list-style-type: none"> 3. zbierania uwag, wniosków i propozycji na piśmie w określonym czasie, w tym za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, 4. ankiet elektronicznych (online), jak i papierowych, 5. sondażu deliberatywnego, 6. planowania partycypacyjnego, 7. dyżurów ekspertów, 8. badań jakościowych i ilościowych, 9. paneli obywatelskich, 10. innych, jeśli wymaga tego specyfika przedmiotu konsultacji.
Tryb przeprowadzania konsultacji społecznych	<p>Ogłoszenie o konsultacjach powinno zawierać w szczególności:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. przedmiot konsultacji; 2. cel i zasięg konsultacji; 3. czas trwania konsultacji określony poprzez datę rozpoczęcia i zakończenia konsultacji; 4. harmonogram konsultacji z wydzielonym i wskazanym czasem na przeprowadzenie przez Urząd akcji informacyjnej oraz zapoznanie się przez mieszkańców lub/i NGO z przedmiotem konsultacji oraz materiałami informacyjnymi; 5. formy, w jakich zostaną przeprowadzone konsultacje; 6. formularz konsultacji; 7. nazwę komórki organizacyjnej UMK/MJP odpowiedzialnej merytorycznie za konsultacje, wraz z kontaktem telefonicznym i e-mailowym do tej jednostki, oraz informację o dostępności dla osób z niepełnosprawnościami; 8. miejsce i czas, w którym dostępne będą wszystkie informacje dotyczące przedmiotu konsultacji. <p>Informacje o uruchomieniu konsultacji podaje się do publicznej wiadomości w szczególności za pośrednictwem MPI, serwisu internetowego dot. konsultacji z mieszkańcami, serwisu internetowego dot. konsultacji z NGO oraz Biuletynu Informacji Publicznej</p> <p>Wraz z publikacją informacji o uruchomieniu konsultacji i trybie podawane są do publicznej wiadomości wszystkie niezbędne materiały informacyjne dotyczące przedmiotu konsultacji</p> <p>Konsultacje, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, prowadzone są w terminach i formach dogodnych dla mieszkańców i NGO</p> <p>Minimalny czas trwania konsultacji to 21 dni</p> <p>Konsultacje powinny kończyć się w dzień roboczy, w którym zapewnione jest funkcjonowanie UMK w stałych godzinach i obsadzie. Termin zakończenia konsultacji należy wyznaczyć w ten sposób, aby ostatnie 5 dni konsultacji nie odbywało się w dniach ustawowo wolnych od pracy</p>
Informowanie o konsultacjach społecznych	<p>W celu zapewnienia mieszkańcom, jak i NGO jak najlepszego dostępu do informacji o konsultacjach prowadząca je komórka organizacyjna UMK/MJO wykorzystuje możliwie wiele kanałów i nośników informacyjno-promocyjnych dostosowanych do specyfiki konsultacji</p> <p>Komórka organizacyjna UMK/MJO odpowiedzialna merytorycznie za przedmiot konsultacji przeprowadza w uzgodnieniach z komórką koordynującą konsultacje akcję informacyjną na temat przedmiotu konsultacji oraz ich szczegółów</p> <p>Akcja informacyjna powinna zostać uruchomiona nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem konsultacji</p>

	<p>Podstawowymi kanałami dystrybucji informacji są: Biuletyn Informacji Publicznej, MPI, serwis internetowy dot. konsultacji z mieszkańcami oraz serwis internetowy dot. konsultacji z NGO, portale społecznościowe Urzędu/MJO, tablice informacyjne Urzędu oraz Rad Dzielnic</p> <p>Ogłoszenie o konsultacjach Prezydent podaje do publicznej wiadomości w szczególności poprzez:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. zamieszczenie informacji na tablicach informacyjnych w budynkach Urzędu, 2. zamieszczenie informacji na tablicach ogłoszeń rad dzielnic Miasta Krakowa, właściwych dla przedmiotu konsultacji, 3. serwis internetowy dot. konsultacji z mieszkańcami oraz serwis internetowy dot. konsultacji z NGO, MPI, Biuletyn Informacji Publicznej. <p>Akcja informacyjna powinna być prowadzona przy wykorzystaniu możliwie różnorodnych środków przekazu, w tym zgodnie z zapisami ust. 1 oraz z wykorzystaniem nie mniej niż czterech spośród wymienionych kanałów:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ulotki, broszury, foldery, 2. plakaty, 3. pozostałe materiały promocyjne rozmieszczone w dostępnych, uczęszczanych przez mieszkańców i docelowe grupy miejscach, w tym miejscach użyteczności publicznej, np. szkoły, biblioteki, domy kultury, 4. reklama w środkach komunikacji miejskiej, 5. ogłoszenia w lokalnych środkach przekazu (m.in. prasa, radio, telewizja, Internet), 6. reklama zewnętrzna: citylighty, billboardy, 7. pozostałe formy dostosowane do przedmiotu i przyjętych form konsultacji. <p>Akcja informacyjna powinna trwać do końca prowadzonych konsultacji, nie krócej niż 21 dni.</p> <p>Informacja o wynikach konsultacji powinna być ogłoszona (...) poprzez możliwie liczne środki przekazu.</p>
Wyniki konsultacji społecznych	Wynik konsultacji nie jest wiążący dla Miasta (...), lecz stanowi materiał pomocniczy, który powinien być brany pod uwagę przy podejmowaniu decyzji.
Raport z konsultacji społecznych	<p>Raport z konsultacji społecznych zawiera w szczególności:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. informację o komórce organizacyjnej UMK/MJO odpowiedzialnej merytorycznie za konsultację, 2. informację o przeprowadzonej akcji informacyjnej, 3. informację o trybie, zakresie i przebiegu konsultacji, 4. zebrane opinie i uwagi mieszkańców i NGO, 5. odniesienie się do zebranych opinii i uwag wraz z uzasadnieniem. <p>Raport z konsultacji, w tym sposób rozpatrzenia poszczególnych opinii, wniosków i uwag, ogłasza się na stronach: MPI, Biuletynie Informacji Publicznej oraz serwisie internetowym dot. konsultacji z mieszkańcami oraz serwisie internetowym dot. konsultacji z NGO.</p> <p>Raport z konsultacji ogłasza się w terminie 30 dni od dnia zakończenia konsultacji.</p> <p>Raport z konsultacji ogłasza się w uzasadnionych przypadkach do 60 dni od dnia zakończenia konsultacji.</p>

Źródło: opracowanie własne na podstawie tekstu uchwały

Struktura organizacji UMK

KOMÓRKA KOORDYNUJĄCA KONSULTACJE ORAZ KOMÓRKA ORGANIZACYJNA

Sposób organizacji konsultacji społecznych w Krakowie określa zarządzenie nr 2049/2019 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 9 sierpnia 2019 r. w sprawie określenia podziału kompetencji organizatorów konsultacji społecznych oraz wprowadzenia wzoru wniosków o przeprowadzenie konsultacji i wzoru formularzy konsultacyjnych oraz zarządzenie nr 987/2020 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 23 kwietnia 2020 r. zmieniające częściowo zarządzenie nr 2049/2019. Zgodnie z zarządzeniem kompetencje związane z przeprowadzeniem procesu konsultacyjnego rozdzielone są pomiędzy komórkę organizującą konsultacje oraz komórkę koordynującą konsultacje.

Komórka organizacyjna odpowiada m.in. za:

- ✓ przygotowanie treści ogłoszenia o konsultacjach,
- ✓ przekazanie ogłoszenia jednostce koordynującej konsultacje,
- ✓ przygotowanie listy interesariuszy,
- ✓ zapewnienie udziału pracowników merytorycznych w konsultacjach,
- ✓ analizę merytoryczną zebranych formularzy,
- ✓ przygotowanie odpowiedzi,
- ✓ przygotowanie raportu z konsultacji,
- ✓ publikację raportu w BIP,
- ✓ przekazanie raportu Radzie Miasta Krakowa i Prezydentowi Miasta Krakowa.

Komórka koordynująca, na wniosek komórki organizacyjnej, wykonuje m.in. następujące zadania:

- ✓ redaguje treść ogłoszenia o konsultacjach,
- ✓ redaguje treść formularza konsultacyjnego,
- ✓ proponuje formy i metody prowadzenia konsultacji,
- ✓ zapewnia wsparcie techniczne oraz zapewnia moderatorów na spotkania konsultacyjne.

Do zadań komórki koordynującej konsultacje należy ponadto:

- ✓ przyjmowanie formularzy konsultacyjnych,
- ✓ weryfikacja formularzy,
- ✓ publikacja ogłoszenia o konsultacjach,
- ✓ publikacja ogłoszenia w serwisach internetowych,
- ✓ przygotowanie sprawozdania z konsultacji prowadzonych za pośrednictwem serwisów internetowych.

W proces organizacji i wykorzystania wyników konsultacji społecznych są zaangażowane komórki organizacyjne UMK (wydziały, biura, kancelarie i zespoły), miejskie jednostki organizacyjne, Rada Miasta Krakowa oraz Prezydent Miasta Krakowa.

KOMISJE DIALOGU OBYWATELSKIEGO I KRAKOWSKA RADA DZIAŁALNOŚCI POŻYTKU PUBLICZNEGO

W strukturze organizacyjnej procesu konsultacyjnego istotną rolę odgrywają także **Komisje Dialogu Obywatelskiego** powoływane na mocy zarządzenia nr 1379/2019 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 10 czerwca 2019 r. oraz Krakowska Rada Działalności Pożytku Publicznego powołana zarządzeniem nr 1951/2019 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 31 lipca 2019 r.

Komisje Dialogu Obywatelskiego są **gremiami inicjatywno-doradczymi**, tworzonymi przez organizacje pozarządowe oraz miasto Kraków. Do zadań KDO należy m.in. opiniowanie projektów uchwał Rady Miasta Krakowa i innych dokumentów przedkładanych przez kierującego wydziałem / biurem / miejską jednostką organizacyjną, przy której działa KDO.

Krakowska Rada Działalności Pożytku Publicznego (KRDPP) jest organem konsultacyjno-opiniodawczym Prezydenta w zakresie współpracy Gminy Miejskiej Kraków z organizacjami pozarządowymi. Do kompetencji Rady należy w szczególności: opiniowanie projektów strategii i polityk miejskich; opiniowanie projektów uchwał i aktów prawa miejscowego dotyczących sfery zadań publicznych; wyrażanie opinii w sprawach dotyczących funkcjonowania organizacji pozarządowych; współpraca z Komisjami Dialogu Obywatelskiego; współpraca z Małopolską Radą Działalności Pożytku Publicznego.

INTERESARIUSZE

Interesariuszami procesów konsultacyjnych są wszystkie osoby fizyczne, osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, których przedmiot konsultacji może dotyczyć, które mogą na niego wpływać lub po prostu są nim zainteresowane.

Dużym wyzwaniem procesów konsultacyjnych jest dotarcie do wszystkich grup zainteresowanych konsultowanym zagadnieniem. Częstą sytuacją jest nadreprezentacja w procesie konsultacyjnym zwolenników określonych rozwiązań i niedoreprezentowane przedstawicieli innych grup. Problem ten mocno wybrzmiał również w wypowiedziach uczestników badania. Zwracano także uwagę na małe zaangażowanie NGO w procesy konsultacyjne. Jako przyczyny niskiego zaangażowania organizacji pozarządowych wskazywano: brak wiary w sensowność zaangażowania się w proces, przeciążenie informacyjne, oparcie działania organizacji na pracy wolontaryjnej i – co za tym idzie – konieczność skupienia się na zdobywaniu środków na działania oraz brak czasu na zaangażowanie w konsultacje.

Kontekst

DOBRE PRAKTYKI

Standardy konsultacji społecznych w Polsce. 7 zasad konsultacji społecznych

Kanon **7 zasad lokalnych konsultacji społecznych**, który jest przywoływany w uchwale nr CXI/2904/18 Rady Miasta Krakowa z dnia 26 września 2018 r. w sprawie zasad i trybu przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami Gminy Miejskiej Kraków oraz z Krakowską Radą Działalności Pożytku Publicznego lub organizacjami pozarządowymi i który stał się punktem odniesienia i wytyczną dla procesów konsultacyjnych w Polsce, został opracowany przy współudziale Fundacji Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych (FISE)¹. Zasady te są następujące:

1. **Dobra wiara** – konsultacje powinny być prowadzone w duchu dialogu obywatelskiego, a strony powinny wykazywać wolę zrozumienia odmiennych racji;
2. **Powszechność** – każdy zainteresowany tematem powinien móc dowiedzieć się o konsultacjach i wyrazić w nich swój pogląd;
3. **Przejrzystość** – informacje o celu, regułach, przebiegu i wyniku konsultacji powinny być powszechnie dostępne;
4. **Responsywność** – każdy, kto zgłosi opinię, powinien otrzymać merytoryczną odpowiedź w rozsądnym terminie, możliwe są odpowiedzi zbiorcze;
5. **Koordinacja** – konsultacje powinny mieć gospodarza odpowiedzialnego za konsultacje (tak politycznie, jak i organizacyjnie) i zostać odpowiednio umocowane w strukturze administracji;
6. **Przewidywalność** – konsultacje powinny być prowadzone od początku procesu legislacyjnego, w sposób zaplanowany i w oparciu o czytelne reguły;
7. **Poszanowanie interesu ogólnego** – choć poszczególni uczestnicy konsultacji mają prawo przedstawiać swój partykularny interes, to ostateczne decyzje podejmowane w wyniku przeprowadzonych konsultacji powinny reprezentować interes publiczny i dobro ogólne.

PARTYCYPACJA SPOŁECZNA W POLSCE

Proponujemy, aby na wyniki ewaluacji konsultacji społecznych prowadzonych przez GMK spojrzeć także przez pryzmat **stanu partycypacji w Polsce**. Poniżej przedstawiamy **syntezę badań na temat stanu partycypacji w Polsce w celu ukazania wyników badań ewaluacyjnych** w Krakowie w szerszym kontekście.

Stan konsultacji w Polsce proponujemy analizować przez pryzmat następujących **wskaźników**:

1. Przyjęcie w formie uchwały regulaminu konsultacji.
2. Szczegółowe rozwiązania w regulaminie konsultacji.
3. Przestrzeganie regulaminu przez organizatorów konsultacji.

¹ Zob. <https://kanonkonsultacji.fise.org.pl/siedem-zasad-konsultacji-spoecznych/>.

4. Przebieg obowiązkowych konsultacji.
5. Przebieg współpracy w zakresie konsultacji z organizacjami pozarządowymi.
6. Wzajemne zaufanie i chęć współpracy po stronie urzędników, mieszkańców i organizacji pozarządowych.

Wskaźniki te zostały zaproponowane na podstawie badania przeprowadzonego w 2018 r. przez Obserwatorium Polityki Miejskiej oraz Instytut Rozwoju Miast i Regionów (IRMiR) na temat stanu partycypacji i konsultacji społecznych w Polsce.

1) Przyjęcie w formie uchwały regulaminu konsultacji

Na stan konsultacji społecznych wpływa już sam fakt **przyjęcia w formie uchwały regulaminu konsultacji**, gdyż porządkuje on przebieg konsultacji i czyni zadość zasadzie ich przewidywalności. 82% dużych miast posiada ogólny regulamin konsultacji, w stosunku do 70% wszystkich miast ogółem posiadających regulamin konsultacji.

2) Szczegółowe rozwiązania w regulaminach konsultacji

Równie istotne, jak sam fakt przyjęcia uchwały, są szczegółowe przepisy regulaminów i ich zgodność z wypracowanymi standardami konsultacji. Rekomendacje dotyczące tego, **w jaki sposób przełożyć siedem zasad konsultacji lokalnych na konkretne zapisy**, zostały opracowane przez Fundację Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych w ramach projektu „Decydujemy razem. Wzmocnienie mechanizmów partycypacyjnych w kreowaniu i wdrażaniu polityk publicznych oraz podejmowaniu decyzji publicznych”. Zdaniem autorów opracowania, w celu maksymalnej realizacji siedmiu zasad konsultacji regulamin konsultacji powinien zawierać następujące elementy:

1. Bezpośrednie odwołanie do 7 zasad konsultacji.
2. Prawo do wzięcia udziału w konsultacjach społecznych dla wszystkich mieszkańców.
3. Uznanie za mieszkańca każdego, kto wyraża zamiar mieszkania, bez względu na posiadanie zameldowania.
4. Określenie form, w jakich przeprowadzane są konsultacje. W szczególności obowiązek wykorzystania różnych form konsultacji, w tym opartych na bezpośrednim kontakcie.
5. Określenie zakresu tematycznego konsultacji oraz zapis, że konsultacje są ważne bez względu na liczbę uczestników.
6. Określenie, kto może złożyć wniosek o konsultacje. W przypadku zgłaszania wniosku przez mieszkańców należy określić minimalną liczbę osób.
7. Sprecyzowanie zawartości wniosku o konsultacje. Wniosek powinien zawierać co najmniej: przedmiot konsultacji, uzasadnienie, osobę upoważnioną do kontaktu, listę popierających osób.
8. Określenie trybu postępowania z wnioskiem.
9. Określenie minimalnych wymogów ogłoszenia o konsultacjach.
10. Wskazanie gospodarza konsultacji i jego obowiązków. Powinien to być ktoś pełniący istotne funkcje decyzyjne: prezydent, burmistrz lub wójt.

11. Obowiązek wskazania koordynatora konsultacji, jednostki odpowiedzialnej za przeprowadzenie konsultacji.
12. Określenie form informowania. Minimum to strona internetowa urzędu i wywieszenie informacji w budynku urzędu, warto jednak wspierać także aktywne docieranie do zainteresowanych danymi konsultacjami grup, które nie korzystają ze standardowych kanałów informacyjnych. Określenie, z jakim wyprzedzeniem powinna pojawić się informacja o konsultacjach.
13. Obowiązek poinformowania o celu i dalszych krokach wdrożeniowych konsultacji lub o stanie realizacji działania, którego dotyczy konsultacja.
14. Określenie ram czasowych. Rekomendowany minimalny czas trwania konsultacji to 21 dni.
15. Obowiązek publikacji raportu z konsultacji w określonym czasie.
16. Określenie zasad informacji zwrotnej przekazywanej uczestnikom konsultacji.
17. Obowiązek oceny i ewaluacji poszczególnych konsultacji po ich zakończeniu.
18. Obowiązek prowadzenia platformy do konsultacji online.

W zakresie **zgodności standardów konsultacji społecznych z rozwiązaniami** przyjętymi w analizowanych regulaminach autorzy raportu „Partycypacja publiczna. Raport o stanie polskich miast” wskazują na występowanie szeregu obszarów problematycznych (stan na 2018 r.):

- a. Ograniczanie prawa do wzięcia udziału w konsultacjach tylko do osób pełnoletnich. Choć takie zawężenie jest niezgodne z ustawą o samorządzie gminnym, znajduje się ono w około 40% przeanalizowanych regulaminów.
- b. Brak precyzyjnego określenia form prowadzenia konsultacji. Techniki informowania mieszkańców bywają mylone z tymi, które mają na celu zbieranie opinii, a czasem konsultacje redukowane są do procedury głosowania nad wyborem jednej z opcji.
- c. Brak określenia minimalnego czasu trwania konsultacji. W ponad połowie analizowanych dokumentów nie sprecyzowano, jak długo powinny trwać konsultacje.
- d. Brak sprecyzowania, jak powinno wyglądać podsumowanie konsultacji. Standard taki znalazł się jedynie w 9 z 38 analizowanych regulaminów, a wymóg odniesienia się decydentów do uwag i poinformowania opinii publicznej o sposobie odniesienia się do postulatów mieszkańców – zaledwie w 7 z 38.
- e. Nadmierne utrudnienia w zgłoszeniu wniosku o konsultacje społeczne. Oceniono, że jest to bardzo trudne w ok. 15% badanych miast, a w niektórych miastach wręcz niemożliwe.

Z przeprowadzonego badania ewaluacyjnego wynika, że w uchwale regulującej konsultacje społeczne w Krakowie **nie występuje jednoznacznie żaden z wymienionych wyżej deficytów**. Spośród 18 zapisów postulowanych w uchwale RMK znajduje się w sposób wyczerpujący **15 zapisów, zaś 3 pozostałe są wprowadzone częściowo**.

3) Przestrzeganie regulaminów

Sprawdzenie, na ile standardy wynikające z regulaminów konsultacji są **przestrzegane przez organizatorów konsultacji**, nie było przedmiotem badania o stanie partycypacji w polskich miastach.

Nie udało się nam również dotrzeć do innych badań analizujących kompleksowo to zagadnienie w całej Polsce. Przestrzeganie regulaminu przez organizatorów procesów konsultacyjnych w Krakowie zostało przebadane w ramach niniejszego badania ewaluacyjnego. Nie mamy jednak danych umożliwiających porównanie przestrzegania regulaminu w Krakowie z przestrzeganiem regulaminów w innych polskich miastach.

Należy jednak zwrócić uwagę, że sam fakt, iż badanie takie zostało przez GMK zlecone, wyróżnia Kraków pozytywnie na tle innych miast w Polsce.

4) Przebieg obowiązkowych konsultacji

Kolejnym wskaźnikiem stanu konsultacji społecznych w Polsce jest **przebieg konsultacji obligatoryjnych**, których obowiązek przeprowadzenia nałożony jest na władze gmin na mocy ustawy.

Najbardziej powszechnym przykładem takich konsultacji są konsultacje dokumentów planistycznych. Ustawa z dnia 27 marca 2003 r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym zapewnia udział społeczeństwa w pracach nad studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy, miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego oraz planem zagospodarowania przestrzennego województwa, w tym przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.

Autorzy raportu „Partycypacja publiczna. Raport o stanie polskich miast” zwracają uwagę, że w opinii wielu planistów **wymogi narzucone konsultacjom przez ustawę nie są wystarczające**, gdyż większość uwag zbierana jest na dość późnym etapie powstawania planu, gdy jest już gotowy wstępny projekt. Podkreślają, że mimo mankamentów tej procedury planistycznej większość miast nie podejmuje dodatkowych kroków, by zwiększyć wpływ mieszkańców na to, jak będą ostatecznie wyglądały konsultowane dokumenty.

W przypadku 71% ośrodków konsultacje dokumentów planistycznych **ograniczają się do kroków, które są obowiązkowe w świetle ustawy**. Warto zwrócić tu uwagę, że w przypadku miast, które przyjęły bardziej ambitny regulamin konsultacji społecznych, konsultacje przeprowadzone zgodnie z ustawą mogą się okazać niewystarczające.

Badanie przebiegu konsultacji MPZP wykracza poza zakres niniejszego badania ewaluacyjnego, jednak w celu uzyskania pełnego obrazu stanu konsultacji w GMK należałoby to uzupełnić.

5) Przebieg współpracy gmin z organizacjami pozarządowymi w zakresie konsultacji

Konsultacje społeczne z organizacjami pozarządowymi są innym ważnym aspektem stanu konsultacji oraz – w przypadku rocznego programu współpracy – innym przykładem konsultacji obowiązkowych. Autorzy przywoływanego raportu stawiają tezę, że konsultacje z przedstawicielami trzeciego sektora są obecnie powszechne, ale bardzo rutynowe.

Wyniki ich badań wskazują, że roczne programy współpracy z organizacjami pozarządowymi konsultuje 92% miast, które przyjmują tego typu dokument. Najczęściej zbiera się uwagi na piśmie, rzadziej organizuje się spotkania czy zasięga opinii ciał przedstawicielskich. Sporadycznie sięga się po bardziej skomplikowane metody, jak np. warsztaty.

Autorzy raportu uważają, że większość innowacji na polu partycypacji ma obecnie miejsce w ramach dialogu z mieszkańcami, a nie z organizacjami pozarządowymi. Z przeprowadzonego badania ewaluacyjnego wynika, że **sytuacja ta w Krakowie wygląda podobnie**.

6) Wzajemne zaufanie i chęć współpracy po stronie urzędników, mieszkańców oraz organizacji pozarządowych

Ważnym tłem stanu konsultacji i partycypacji w ogóle jest **stosunek do nich mieszkańców, urzędników, radnych i władz miasta**.

Autorzy przywoływanego raportu stawiają tezę, że możliwości udziału mieszkańców w życiu miast **zwiększają się szybciej niż poziom aktywności obywatelskiej**. Na poparcie tej tezy przytaczają wyniki badania zrealizowanego na zlecenie Fundacji Stocznia w 2015 r., w których tylko 11% respondentów zadeklarowało, że przekazało władzom opinię na temat spraw gminy (np. w ramach konsultacji) w ciągu dwóch lat przed rozmową z badaczami. Autorzy wskazują, że jednym z powodów takiej sytuacji jest z pewnością nieznanostwo przez mieszkańców praw i możliwości działania. Potwierdzają to przytoczone badania CBOS-u z 2018 r., z których wynika, że tylko co trzecia osoba jest w stanie wymienić jakiegokolwiek sposobu na poprawę sytuacji lokalnej społeczności.

Z drugiej jednak strony badania pokazują, że istnieją dobre fundamenty do rozwoju partycypacji na szczeblu lokalnym **w postaci zaufania do władz lokalnych**, poczucia sprawczości i oczekiwania, że mieszkańcy będą włączani w proces podejmowania decyzji. Jak można przeczytać w omawianym raporcie: „Poczucie wpływu na sprawy gminy i miasta od kilku lat deklaruje co drugi z nas – to znacznie więcej niż w przypadku podobnego pytania o wpływ na sprawy krajowe”.

Z przytoczonych w raporcie badań CBOS-u z 2018 r. wynika, że aż 64% respondentów było przekonanych, iż władze miast i gmin uwzględniają głos mieszkańców przy podejmowaniu decyzji dotyczących społeczności lokalnych. Duże są też oczekiwania, że samorządowcy będą pytać mieszkańców o sprawy, które wpływają na ich życie. W ogólnopolskich, reprezentatywnych badaniach zleconych przez Fundację Stocznia w 2015 r. aż 72% respondentów opowiedziało się za włączeniem mieszkańców (w mniejszym lub większym stopniu) w podejmowanie decyzji. Jedynie 10% badanych oddałoby wszystkie decyzje w ręce administracji.

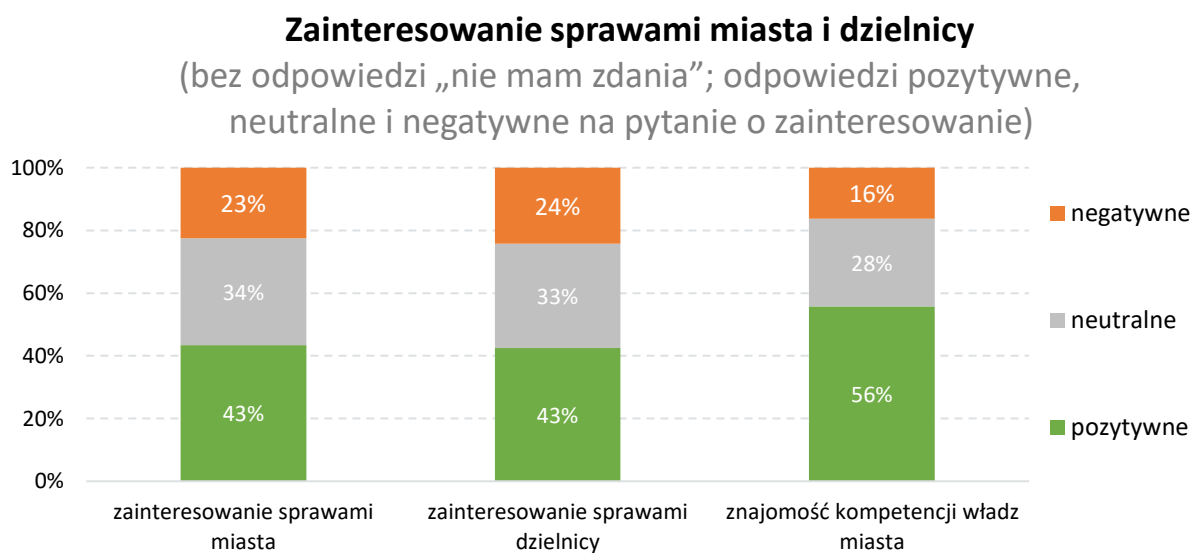
Dla porównania, z badań, które omawiamy dalej, wynika, że **w Krakowie nieco ponad jedna trzecia mieszkańców deklaruje, iż chciałaby mieć większy wpływ na sprawy miasta (37%)**, a jedna piąta mieszkańców wskazuje, że ma poczucie możliwości wpływania na sprawy miasta (20%). Najbardziej popularną formą aktywności społecznej, wskazywaną przez mieszkańców Krakowa, był udział w głosowaniu w budżecie obywatelskim miasta Krakowa (29%), udział w wyborach (22%), akcjach

społecznych (17%) i protestach (10%). Udział w otwartych spotkaniach w ramach konsultacji społecznych zadeklarowało 6% badanych.

PARTYCYPACJA SPOŁECZNA W KRAKOWIE

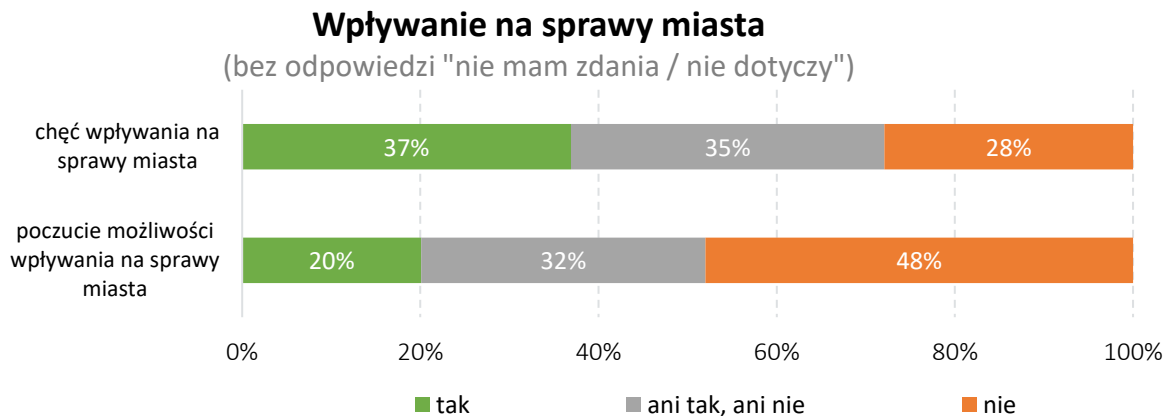
Od 2015 r. Urząd Miasta Krakowa przeprowadza badania społeczne dotyczące **jakości życia w mieście oraz jakości usług publicznych** („Barometr Krakowski” oraz „Badanie Jakości Życia i Jakości Usług Publicznych w Krakowie”). Jeden z powtarzających się bloków pytań dotyczy zaangażowania mieszkańców oraz ich postaw wobec partycypacji społecznej. Badania były realizowane na **reprezentatywnej próbie mieszkańców Krakowa**.

Niniejsza sekcja zawiera wyniki ostatniej dostępnej edycji Barometru Krakowskiego z 2018 roku. Opisane dalej wyniki stanowią **kontekst społeczny dla konsultacji społecznych w Krakowie**.



Źródło: Barometr Krakowski 2018 (N1469).
M. Chrzanowski (2018), Kraków, Urząd Miasta Krakowa

Zainteresowanie sprawami miasta i dzielnicy wyraża 43% mieszkańców Krakowa. Nieco ponad połowa mieszkańców deklaruje, że zna kompetencje poszczególnych organów władz samorządowych (56%).



Źródło: Barometr Krakowski 2018 (N1469).
M. Chrzanowski (2018), Kraków, Urząd Miasta Krakowa

Nieco ponad jedna trzecia mieszkańców deklaruje, że **chciałaby mieć większy wpływ na sprawy miasta** (37%). Jedna piąta mieszkańców wskazuje, że ma **poczucie możliwości wpływania na sprawy miasta** (20%).



Źródło: Barometr Krakowski 2018 (N1469).
M. Chrzanowski (2018), Kraków, Urząd Miasta Krakowa

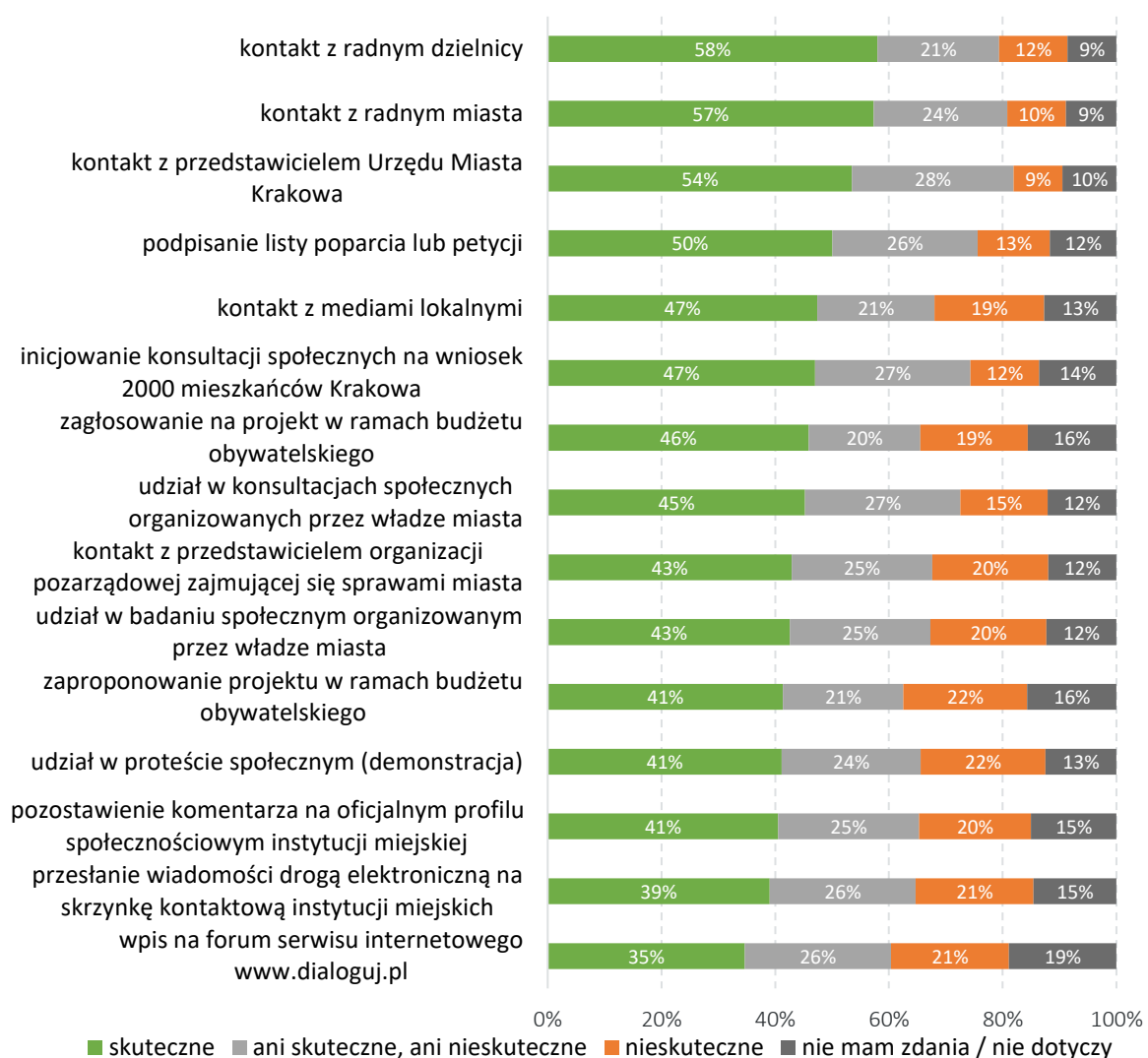
Badani w Barometrze Krakowskim byli pytani o to, w jakich formach **aktywności społecznych** uczestniczyli. Wyniki opierają się na deklaracjach badanych i porównanie ich z rzeczywistymi statystykami wskazuje na to, że wartości te są przeszacowane. Rozbieżności mogą wynikać

z potrzeby zaprezentowania siebie jako aktywnego mieszkańca lub ze wskazywania na udział w aktywnościach w szerszym horyzoncie czasowym. Niemniej, odpowiedzi można traktować zarówno jako **deklarację uczestnictwa w takich formach aktywności, jak i jako chęć uczestniczenia w nich.**

Najbardziej popularnymi formami aktywności społecznej wskazywanymi przez mieszkańców były: udział w głosowaniu w budżecie obywatelskim miasta Krakowa (29%), udział w wyborach (22%), akcjach społecznych (17%) i protestach (10%). **Udział w otwartych spotkaniach w ramach konsultacji społecznych zadeklarowało 6% badanych.**

Ocena skuteczności form kontaktu z władzą

(z odpowiedzią "nie mam zdania / nie dotyczy")

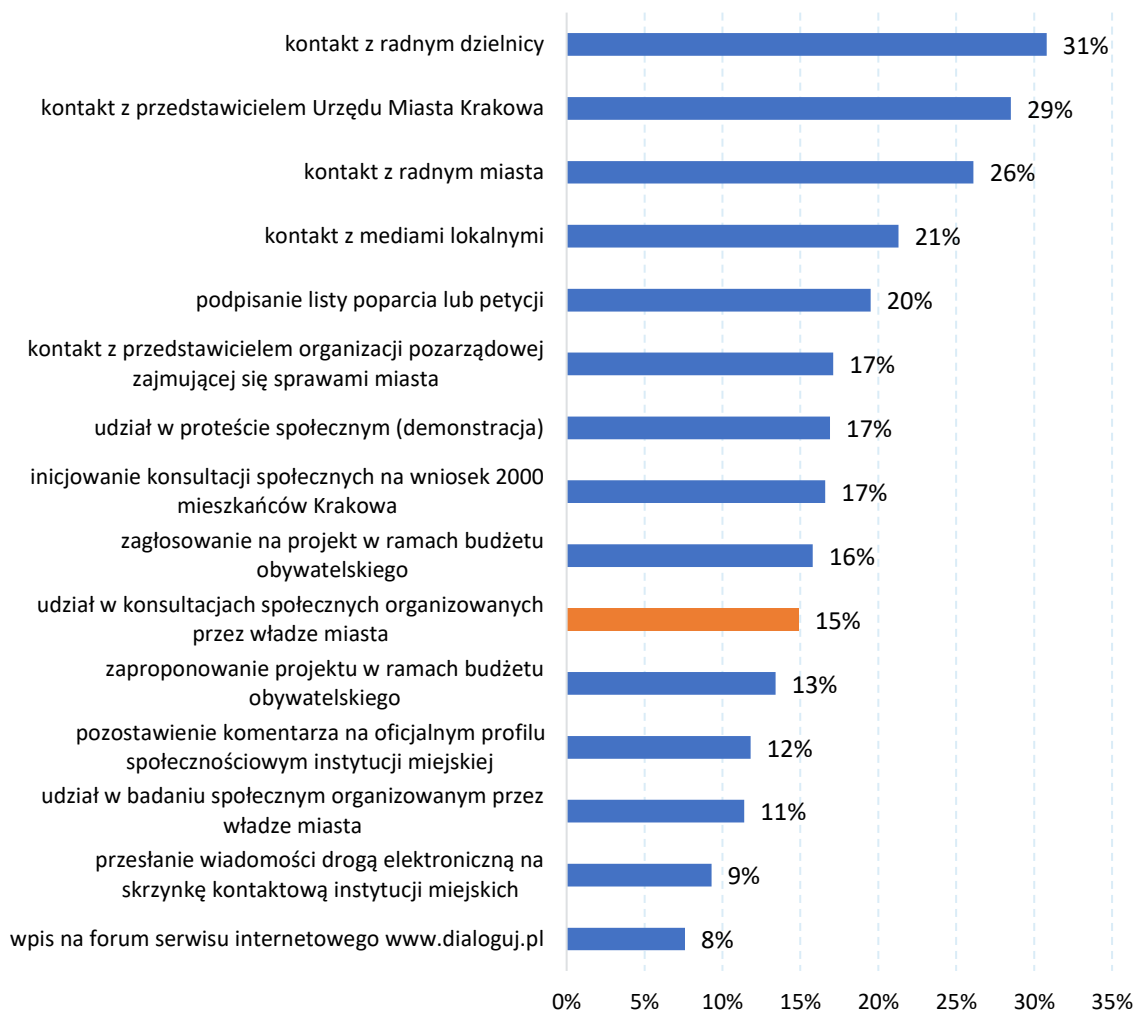


Źródło: Barometr Krakowski 2018 (N1469).
M. Chrzanowski (2018), Kraków, Urząd Miasta Krakowa.

Respondenci Barometru Krakowskiego byli pytani o to, czy – jeśli **chcieliby zwrócić uwagę władz miasta na istotny dla siebie problem miejski** – to którą z form kontaktu z władzami miasta uznaliby za **najsukuteczniejszą**.

Największy odsetek badanych za skuteczną formę uznał kontakt z radnymi dzielnicy (58%), radnymi miasta (57%) lub z przedstawicielem Urzędu Miasta Krakowa (54%). **Udział w konsultacjach społecznych** organizowanych przez władze miasta za skuteczną formę zwrócenia uwagi na istotny dla siebie problem miejski **uznało 45% mieszkańców**.

Najsukuteczniejsze formy kontaktu z władzami miasta (wybór 3)



Źródło: Barometr Krakowski 2018 (N1469).
M. Chrzanowski (2018), Kraków, Urząd Miasta Krakowa

Respondentom zadawano również dodatkowe pytanie, prosząc o **wybór najskuteczniejszych form kontaktu z władzami miasta** (do 3 wskazań). Najczęściej wskazywano kontakt z radnym dzielnicy (31%), z przedstawicielem Urzędu Miasta Krakowa (29%) oraz z radnym miasta (26%). **Konsultacje społeczne wskazało 15% badanych**.

SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI

Źródła danych

WYWIADY INDYWIDUALNE

W ramach badania ewaluacyjnego przeprowadzono **30 wywiadów indywidualnych** z przedstawicielami poszczególnych grup interesariuszy.

Uczestników rekrutowano spośród wcześniej wskazanych grup interesariuszy konsultacji społecznych w Krakowie. Były to następujące grupy interesariuszy:

- ✓ wydziały Urzędu Miasta Krakowa oraz Miejskie Jednostki Organizacyjne **formułujące konsultowane społecznie dokumenty** i podejmujące decyzje na ich podstawie,
- ✓ wydziały Urzędu Miasta Krakowa oraz Miejskie Jednostki Organizacyjne **zajmujące się procesem organizacji konsultacji społecznych** oraz moderatorzy,
- ✓ **uczestnicy i adresaci konsultacji społecznych** (mieszkańcy, organizacje pozarządowe, w tym członkowie Krakowskiej Rady Działalności Pożytku Publicznego).

Przyjęto następujące **założenia rekrutacyjne**:

- ✓ w przypadku członków Krakowskiej Rady Działalności Pożytku Publicznego do badania zapraszano **członków ostatnich dwóch kadencji**,
- ✓ w przypadku przedstawicieli organizacji pozarządowych zapraszano **organizacje wskazane w analizowanych raportach z konsultacji jako ich uczestników**,
- ✓ w przypadku przedstawicieli wydziałów Urzędu Miasta Krakowa oraz Miejskich Jednostek Organizacyjnych formułujących konsultowane społecznie dokumenty zapraszano przedstawicieli jednostek **najczęściej organizujących konsultacje społeczne** oraz starano się zapewnić zróżnicowanie tematyki tych konsultacji,
- ✓ w przypadku aktywistów i przedstawicieli Rady Miasta Krakowa zaproszenia kierowano do osób **aktywnie wypowiadających się o konsultacjach społecznych w mediach**.

Poniższa tabela zawiera **charakterystyki uczestników badania**.

Lp.	Instytucja / rola	Grupa
1.	aktywistka	aktywistka
2.	aktywistka, radna dzielnicy I	aktywistka
3.	aktywistka	aktywistka
4.	aktywista	aktywista
5.	Bank Żywności w Krakowie (KRDPP IV kadencja)	KRDPP
6.	Fundacja BARIERA (KRDPP IV kadencja)	KRDPP
7.	Fundacja Przestrzeń Rozwoju (KRDPP III kadencja)	KRDPP
8.	Fundacja Współpracy Polsko-Ukraińskiej „U-WORK” (KRDPP IV kadencja)	KRDPP
9.	Stowarzyszenie „4Zmiana” (KRDPP III kadencja)	KRDPP
10.	moderatorka	moderatorka
11.	Federacja Małopolska Pozarządowa, Fundacja Biuro Inicjatyw Społecznych	NGO
12.	Stowarzyszenie FRAKTAL	NGO
13.	Stowarzyszenie Rozwoju Karier Doktorantów i Doktorów PolDoc	NGO

14.	„MATIO”, Fundacja Pomocy Rodzinom i Chorym na Mukowiscydozę, przewodniczący KDO ds. Zdrowia, członek KDO ds. Niepełnosprawności	NGO/KDO
15.	Rada Miasta Krakowa	RMK
16.	Rada Miasta Krakowa, aktywista	RMK
17.	Rada Miasta Krakowa, przewodniczący Komisji Dialogu Obywatelskiego	RMK
18.	Biuro ds. Dzielnic Miasta Krakowa	UMK/MJO
19.	Dział Profilaktyki MCPU	UMK/MJO
20.	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie	UMK/MJO
21.	Wydział ds. Jakości Powietrza UMK	UMK/MJO
22.	Wydział ds. Przedsiębiorczości i Innowacji UMK	UMK/MJO
23.	Wydział Gospodarki Komunalnej UMK	UMK/MJO
24.	Wydział Kształtowania Środowiska UMK	UMK/MJO
25.	Wydział Kultury i Dziedzictwa Narodowego UMK	UMK/MJO
26.	Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia, Referat ds. Partycypacji i Dialogu UMK	UMK/MJO
27.	Zarząd Dróg Miasta Krakowa	UMK/MJO
28.	Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie	UMK/MJO
29.	Zarząd Zieleni Miejskiej w Krakowie	UMK/MJO
30.	Zarząd Zieleni Miejskiej w Krakowie	UMK/MJO

ANKIETA ONLINE (CAWI)

Realizacja

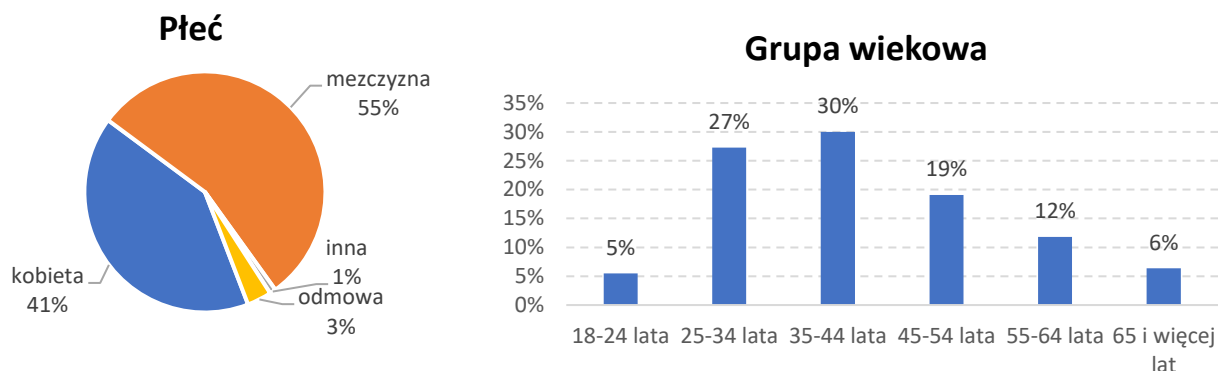
Internetowe badanie ankietowe prowadzono między **12 października a 22 października 2020**.

Zebrano łącznie 147 ankiet, z czego **122 ankiety zostały całkowicie wypełnione, a 25 nie ukończono**.

Zaproszenia do wypełnienia ankiety internetowej zostały przesłane przez:

- ✓ **strony** będące w zarządzaniu Urzędu Miasta Krakowa: ngo.krakow.pl, co.krakow.pl, krakow.pl, dialoguj.pl,
- ✓ **profile mediów społecznościowych** będące w zarządzaniu Urzędu Miasta Krakowa: Facebook oraz Instagram Miejskiego Centrum Dialogu UMK,
- ✓ **mailing do organizacji pozarządowych** zarejestrowanych w bazach Urzędu Miasta Krakowa,
- ✓ **profile grupy aktywnych mieszkańców** („Nasze miasto w naszych rękach”, „Naprawmy budżet obywatelski w Krakowie”) oraz przez indywidualne udostępnienia w mediach społecznościowych osób z tych grup.

Charakterystyka osób badanych

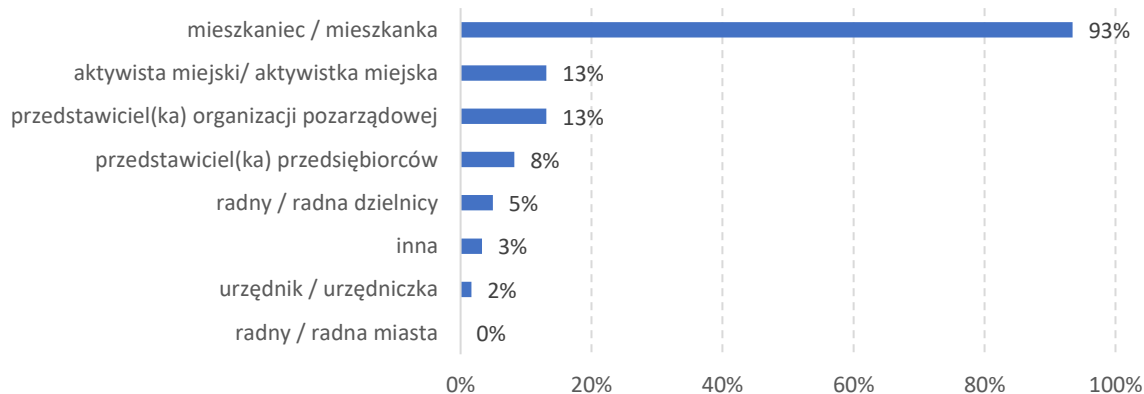


Źródło: ankieta internetowa (N122)

W grupie badanych odnotowano **wyższy odsetek mężczyzn (55%)** wobec odsetka mężczyzn mieszkających w Krakowie (46% według BDL GUS za 2019).

Najliczniejszą grupą wśród badanych była **grupa wiekowa 35-44 lata (30%)**. Odsetek osób najmłodszych (18-24 lata) i najstarszych (65 lat i więcej) oscylował w granicach 5-6%.

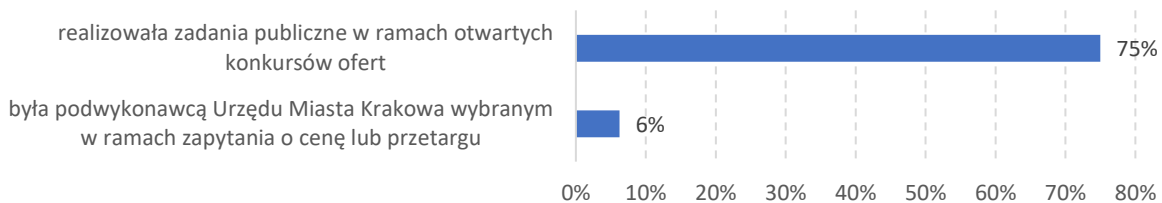
Proszę zaznaczyć, do jakiej grupy uczestników konsultacji społecznych by się Pan(i) zaliczył(a)?
(można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)



Źródło: ankieta internetowa (N122)

93% badanych wskazało, że w konsultacjach społecznych występują jako „**mieszkańcy lub mieszkanki**”. Przedstawiciele organizacji pozarządowych oraz aktywistów i aktywistek miejskich stanowili po 13% badanych.

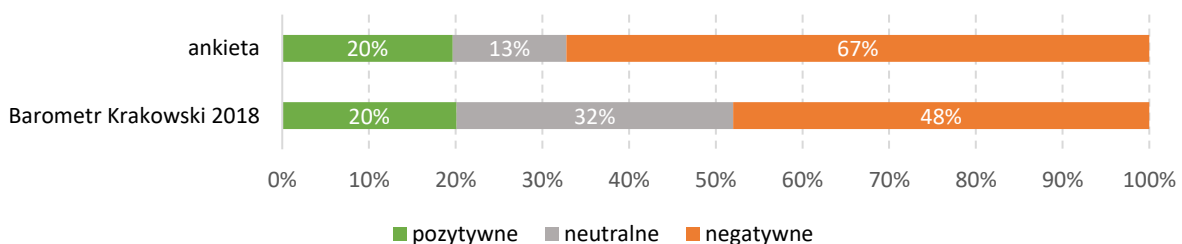
Czy Pana(i) organizacja pozarządowa...



Źródło: ankieta internetowa (N16)

Trzy czwarte przedstawiciele organizacji pozarządowych wskazało, że **realizowało zadania publiczne w ramach otwartych konkursów ofert** (12 organizacji pozarządowych, 75%). Jedna organizacja pozarządowa była podwykonawcą Urzędu Miasta Krakowa wybranym w ramach zapytania o cenę lub przetargu (1 organizacja pozarządowa, 6%).

Czy uważa Pan(i), że ma Pan(i) możliwość wpływania na sprawy miasta?

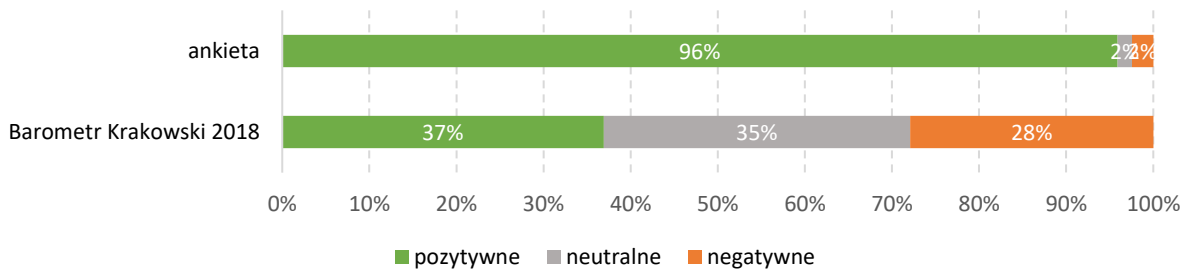


Źródło: ankieta internetowa (N122), Barometr Krakowski 2018 (N1469).
M. Chrzanowski (2018), Kraków, Urząd Miasta Krakowa

Badanym zadano kilka pytań dotyczących ich opinii na temat dialogu społecznego w Krakowie oraz ich aktywności obywatelskich zaczerpniętych z badania Barometr Krakowski. Porównanie odpowiedzi między badaniami służyło do określenia, **jak aktywni obywatelsko są respondenci wobec ogółu mieszkańców Krakowa.**

Na pytanie o to, **czy badani uważają, że mają możliwość wpływania na sprawy miasta**, 20% udzieliło odpowiedzi pozytywnej (identyczny odsetek w porównaniu z Barometrem Krakowskim). Negatywnej odpowiedzi udzieliło dwie trzecie badanych (**wyższy odsetek niż w Barometrze Krakowskim**).

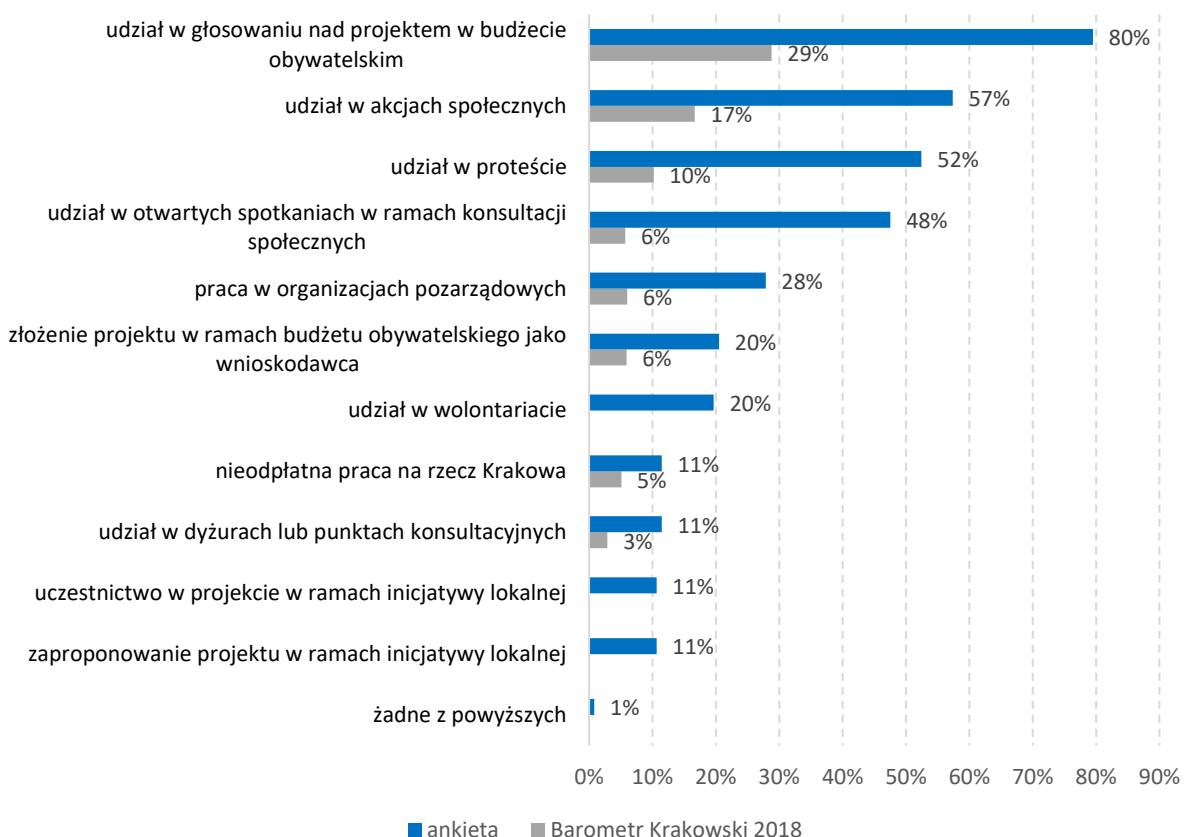
Czy chciał(a)by Pan(i) mieć większy wpływ na sprawy miasta?



Źródło: ankieta internetowa (N122), Barometr Krakowski 2018 (N1469).
M. Chrzanowski (2018), Kraków, Urząd Miasta Krakowa

Na pytanie o to, czy badani chcieliby mieć większy wpływ na sprawy miasta, prawie wszyscy udzielili odpowiedzi twierdzącej (96%). Jest to odsetek znacznie wyższy niż w Barometrze Krakowskim, sugerujący, że badani stanowią grupę mieszkańców zainteresowanych sprawami miasta.

Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy zaangażował(a) się Pan(i) w jedną z poniższych aktywności?

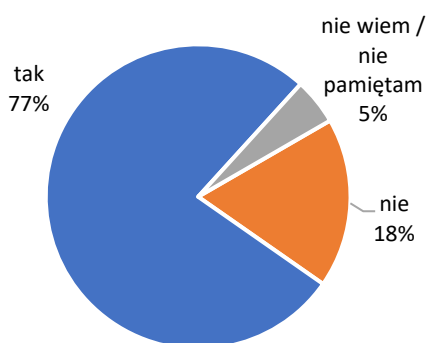


Źródło: ankieta internetowa (N122), Barometr Krakowski 2018 (N1469).
M. Chrzanowski (2018), Kraków, Urząd Miasta Krakowa.

Osoby uczestniczące w badaniu deklarowały znacznie **wyższe zaangażowanie w sprawy miejskie niż ogół mieszkańców**: 80% badanych deklarowało, że brało udział w głosowaniu na budżet obywatelski miasta Krakowa, 57% – że brało udział w akcjach społecznych, 52% brało udział w proteście, a 48% uczestniczyło w otwartych spotkaniach w ramach konsultacji społecznych.

Podsumowując, w grupie badanych **dominowali mieszkańcy i mieszkanki Krakowa zaangażowani w sprawy miejskie**.

Czy w ciągu ostatnich dwóch lat brał(a) Pan(i) udział w konsultacjach społecznych w Krakowie?



Ponad trzy czwarte badanych deklarowało, że **brało udział w konsultacjach społecznych** w Krakowie w ciągu ostatnich dwóch lat (77%).

Źródło: ankieta internetowa (N122)

ANALIZA EKSPERCKA RAPORTÓW

Analiza ekspercka objęła **41 procesów konsultacyjnych** prowadzonych w Krakowie między październikiem 2018 a październikiem 2020.

Z analizy zostały wyłączone:

- ✓ procesy konsultacyjne, które **zakończyły się w terminie krótszym niż 30 dni** przed 30 października 2020 i których raporty podsumowujące nie były dostępne w momencie opracowywania wyników;
- ✓ procesy konsultacyjne **Miejscowego Planu Zagospodarowania Przestrzennego**, realizowane przez Wydział Planowania Przestrzennego UMK w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 27 marca 2003 r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym.

Należy jednocześnie zaznaczyć, że w trakcie badania zidentyfikowano **szereg procesów konsultacyjnych realizowanych poza formalnym trybem konsultacji społecznych** regulowanym uchwałą. Były to różne formy komunikacji społecznej z mieszkańcami, które posługiwały się formami konsultacji społecznych, ale **formalnie nie były konsultacjami społecznymi**. Takie procesy nie były uwzględniane w niniejszej analizie.

Niniejsza analiza została oparta na raportach z konsultacji. **Wyniki tej analizy są tak rzetelne, jak rzetelne były analizowane raporty.** Należy zauważyć, że nie wszystkie raporty spełniały wymagania uchwały w zakresie swojej struktury i treści. Odnotowano również **szereg rozbieżności między zapisami w raportach a zapisami w ogłoszeniach o konsultacjach i w innych materiałach** ich dotyczących. Jednocześnie raporty z konsultacji w wielu przypadkach były jedynym źródłem wiedzy o samym przebiegu konsultacji – sposobie prowadzenia akcji informacyjnej, zastosowanych formach konsultacji, datach realizacji. Zespół ewaluacyjny **uzupełniał brakujące informacje** na podstawie innych dostępnych źródeł, ale nie zawsze takie uzupełnienia były możliwe. Dlatego też w przypadku niektórych podsumowań oznaczone zostały „**braki danych**” wynikające z niedostępności materiałów, które pozwoliłyby precyzyjnie zewidencjonować przebieg poszczególnych konsultacji społecznych.

Owe braki danych są wnioskiem samym w sobie odnośnie do stopnia realizacji założeń uchwały o trybie prowadzenia konsultacji społecznych w Krakowie. **Jeśli materiał był trudno dostępny dla zespołu ewaluacyjnego, oznacza to, że nie był dostępny dla mieszkańców Krakowa.**

W niektórych przypadkach precyzyjna ewidencja konsultacji była utrudniona przez fakt ich zawieszenia lub realizowania w kilku niezależnych etapach.

Analiza raportów z konsultacji odbywała się z wykorzystaniem **klucza kodowego obejmującego 92 pozycje dotyczące:**

- ✓ form prowadzenia konsultacji,
- ✓ elementów ogłoszenia o konsultacjach,
- ✓ miejsca zamieszczenia ogłoszenia o konsultacjach,
- ✓ terminów spotkań z mieszkańcami i dyżurów,
- ✓ terminów i czasu trwania konsultacji społecznych,
- ✓ terminów i czasu trwania akcji informacyjnych o konsultacjach społecznych,
- ✓ zakresu raportu z przebiegu konsultacji,
- ✓ zgłoszonych uwag w procesie konsultacji oraz wyniku ich rozpatrzenia.

Klucz kodowy został **oparty na zapisach uchwały regulującej** poszczególne aspekty prowadzenia konsultacji społecznych; jego zadaniem było **określenie, w jakim stopniu analizowane procesy konsultacyjne je spełniają** (ewaluacyjne kryterium skuteczności).

W celu określenia, **w jakim stopniu model przyjęty w GMK** jest zgodny z dobrymi praktykami (ewaluacyjne kryterium trafności), wykorzystano klucz kodowy opracowany na podstawie publikacji „Raport o stanie polskich miast. Partycypacja publiczna” (red. P. Pistelok, B. Martela, IRMiR, Obserwatorium Polityki Miejskiej, 2019).

Oprócz tego **zewidencjonowano uwagi zgłaszane w ramach konsultacji społecznych** wraz ze statusem ich przyjęcia lub odrzucenia oraz uzasadnieniem tej decyzji.

Szczegółowa ewidencja konsultacji społecznych stanowi załącznik numer 3 do niniejszego raportu.

ANALIZA DANYCH ZASTANYCH

W ramach analizy danych zastanych przeprowadzono analizę następujących materiałów:

- ✓ **wyniki badania Barometr Krakowski 2018** dotyczące zaangażowania mieszkańców w procesy partycypacji społecznej w Krakowie (w tym w konsultacje społeczne);
- ✓ **uchwała nr CXI/2904/18 Rady Miasta Krakowa** z dnia 26 września 2018 r. w sprawie **zasad i trybu przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami Gminy Miejskiej Kraków** oraz z Krakowską Radą Działalności Pożytku Publicznego lub organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie projektów aktów prawa miejscowego w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji;
- ✓ **zarządzenie nr 2049/2019 Prezydenta Miasta Krakowa** z dnia 9 sierpnia 2019 r. w sprawie **określenia podziału kompetencji organizatorów konsultacji społecznych** oraz wprowadzenia wzoru wniosków o przeprowadzenie konsultacji i wzoru formularzy konsultacyjnych;
- ✓ **zarządzenie nr 987/2020 Prezydenta Miasta Krakowa** z dnia 23 kwietnia 2020 r. zmieniające zarządzenie nr 2049/2019;
- ✓ **„Raport o stanie polskich miast. Partycypacja publiczna”**, red. P. Pistelok, B. Martela, IRMiR, Obserwatorium Polityki Miejskiej, 2019;
- ✓ **statystyki platformy internetowej** będącej głównym narzędziem komunikacji z mieszkańcami w zakresie konsultacji społecznych w Krakowie dialogspoleczny.krakow.pl;
- ✓ **materiały publikowane** w ramach akcji informacyjnych o poszczególnych konsultacjach społecznych w Krakowie (dostępne na stronach internetowych urzędu oraz zawarte w poszczególnych raportach z konsultacji).

INNE

W ramach prac badawczych przeprowadzono również **obserwację uczestniczącą w procesie konsultacji społecznych** „Planowana przebudowa ul. Starowiślniej na odcinku od ul. Dietla do Mostu Powstańców Śląskich”.

Badacze **uczestniczyli bezpośrednio w dwóch procesach konsultacji społecznych**: „Planowana przebudowa ul. Starowiślniej na odcinku od ul. Dietla do Mostu Powstańców Śląskich” oraz „Zmiany w Zintegrowanym Systemie Gospodarowania Odpadami Komunalnymi na terenie Gminy Miejskiej Kraków”.

WYNIKI EWALUACJI

Realizacja celów ogólnych

Cele ogólne procesu konsultacji społecznych zrekonstruowano na podstawie uchwały nr CXI/2904/18 Rady Miasta Krakowa z dnia 26 września 2018 r. w sprawie zasad i trybu przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami Gminy Miejskiej Kraków.

Sekcja	Zapisy z uchwały
Cele	Zaangażowanie mieszkańców w rozwój miasta, rozwój współpracy z nimi
	Zaangażowanie NGO w rozwój miasta, rozwój współpracy z nimi
	Kształtowanie postawy współodpowiedzialności za podejmowane decyzje
	Budowa współpracy międzysektorowej między NGO a miastem
	Zapewnienie mieszkańcom uczestnictwa w procesie podejmowania decyzji, które wpływają na sposób i jakość ich życia
	Informowanie na wczesnym etapie prac o planowanych przedsięwzięciach i ich efektach
	Zbieranie opinii i propozycji do wykorzystania przy podejmowaniu decyzji
	Wzmacnianie kapitału społecznego poprzez rozwijanie idei społeczeństwa obywatelskiego
Kanon konsultacji społecznych	Dobrej wiary – w duchu dialogu; strony słuchają się nawzajem, wykazując wolę zrozumienia odmiennych racji
	Powszechności – każdy zainteresowany powinien mieć dostęp do udziału w konsultacjach, poprzez stworzenie warunków do powszechnego w nich uczestnictwa
	Przejrzystości – wszystkie informacje w ramach konsultacji muszą być powszechnie dostępne, poprzez zapewnienie rzetelności i kompletności informacji o przedmiocie konsultacji
	Responsywności – każdy uczestnik konsultacji powinien otrzymać merytoryczną odpowiedź na zgłoszoną uwagę, opinię, komentarz
	Koordinacji – konsultacje społeczne muszą mieć gospodarza odpowiedzialnego za cały proces
	Przewidywalności – konsultacje powinny być prowadzone na jak najwcześniejszym etapie, od wypracowania założeń, w zaplanowany sposób i w oparciu o czytelne zasady
	Poszanowania interesu ogólnego – ostateczne decyzje podejmowane w oparciu o konsultacje powinny reprezentować interes i dobro ogółu mieszkańców

OCENA TRAFNOŚCI (ZGODNOŚĆ Z DOBRYMI PRAKTYKAMI)

Poniższa tabela przedstawia **ocenę trafności uchwały** nr CXI/2904/18 Rady Miasta Krakowa z dnia 26 września 2018 r. w sprawie zasad i trybu przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami Gminy Miejskiej Kraków oraz z Krakowską Radą Działalności Pożytku Publicznego lub organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. Kryteria oceny zostały opracowane na podstawie analizy badania i propozycji autorów „Raportu o stanie polskich miast. Partycypacja publiczna”.

Standard	Zapis w regulaminie GMK	Ocena spełnienia standardu
(1) Bezpośrednie odwołanie do 7 zasad konsultacji	§ 3. Konsultacje w mieście są prowadzone w oparciu o następujące zasady: 1) Dobrej wiary – w duchu dialogu; strony słuchają się nawzajem, wykazując wolę zrozumienia odmiennych racji; 2) Powszechności – każdy zainteresowany powinien mieć dostęp do udziału w konsultacjach, poprzez stworzenie warunków do powszechnego w nich uczestnictwa; 3) Przejrzystości – wszystkie informacje w ramach konsultacji muszą być powszechnie dostępne, poprzez zapewnienie rzetelności i kompletności informacji o przedmiocie konsultacji; 4) Responsywności – każdy uczestnik konsultacji powinien otrzymać merytoryczną odpowiedź na zgłoszoną uwagę, opinię, komentarz; 5) Koordynacji – konsultacje społeczne muszą mieć gospodarza odpowiedzialnego za cały proces; 6) Przewidywalności – konsultacje powinny być prowadzone na jak najwcześniejszym etapie, od wypracowania założeń, w zaplanowany sposób i w oparciu o czytelne zasady; 7) Poszanowania interesu ogólnego – ostateczne decyzje podejmowane w oparciu o konsultacje powinny reprezentować interes i dobro ogółu mieszkańców	Spełniono
(2) Prawo do wzięcia udziału w konsultacjach społecznych dla wszystkich mieszkańców	§ 1. Ilekroć w uchwale bądź jej załącznikach jest mowa o: 5) mieszkańcach – należy przez to rozumieć mieszkańców Gminy Miejskiej Kraków, czyli osoby zamieszkałe na terenie miasta	Spełniono
(3) Uznanie za mieszkańca każdego, kto wyraża zamiar mieszkania, bez względu na posiadanie zameldowania	§ 1. Ilekroć w uchwale bądź jej załącznikach jest mowa o: 5) mieszkańcach – należy przez to rozumieć mieszkańców Gminy Miejskiej Kraków, czyli osoby zamieszkałe na terenie miasta	Spełniono
(4) Określenie form, w jakich przeprowadzane są konsultacje; w szczególności obowiązek wykorzystania różnych form konsultacji, w tym opartych na bezpośrednim kontakcie	§ 4. 2. Konsultacje prowadzone są przy użyciu minimum trzech form, przy czym obowiązkowo w minimum jednej z dwóch pierwszych wymienionych poniżej: 1) otwartych, protokołowanych spotkań z mieszkańcami w miejscu publicznie dostępnym, w miarę możliwości na obszarze, którego dotyczy dana sprawa; 2) prac warsztatowych prowadzonych wspólnie z mieszkańcami i przedstawicielami miasta, mających na celu wypracowanie propozycji rozwiązań dla miasta; 3) zbierania uwag, wniosków i propozycji na piśmie w określonym czasie, w tym za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej; 4) ankiet elektronicznych (online), jak i papierowych; 5) sondażu deliberatywnego;	Spełniono

	<p>6) planowania partycypacyjnego; 7) dyżurów ekspertów; 8) badań jakościowych i ilościowych; 9) paneli obywatelskich; 10) innych, jeśli wymaga tego specyfika przedmiotu konsultacji</p>	
<p>(5) Określenie zakresu tematycznego konsultacji oraz zapis, że konsultacje są ważne bez względu na liczbę uczestników</p>	<p>§ 7. 2. Ogłoszenie o konsultacjach powinno zawierać w szczególności: 1) przedmiot konsultacji;</p> <p>§ 9. 1. Konsultacje są ważne bez względu na liczbę mieszkańców lub NGO w nich uczestniczących</p>	<p>Spełniono</p>
<p>(6) Określenie, kto może złożyć wniosek o konsultacje; w przypadku zgłaszania wniosku przez mieszkańców należy określić minimalną liczbę osób</p>	<p>§ 5. 1. Konsultacje przeprowadza się: 1) z inicjatywy Prezydenta; 2) z inicjatywy Rady; 3) na wniosek: a) grupy co najmniej 300 mieszkańców, b) Rady Dzielnicy Miasta Krakowa, c) grupy co najmniej 8 NGO, d) Krakowskiej Rady Działalności Pożytku Publicznego, e) Rady Krakowskich Seniorów, f) komisji lub zespołu zadaniowego Rady, g) Młodzieżowej Rady Miasta Krakowa, h) Komisji Dialogu Obywatelskiego, i) Powiatowej Społecznej Rady ds. Osób Niepełnosprawnych. 2. Rada występuje z inicjatywą przeprowadzenia konsultacji w formie uchwały, w której opisuje przedmiot konsultacji oraz uzasadnienie ich przeprowadzenia</p>	<p>Spełniono</p>
<p>(7) Sprecyzowanie zawartości wniosku o konsultacje; wniosek powinien zawierać co najmniej: przedmiot konsultacji, uzasadnienie, osobę upoważnioną do kontaktu, listę popierających osób</p>	<p>§ 6. 1. Wniosek o przeprowadzenie konsultacji, składany przez podmiot lub podmioty określone w § 5 ust. 1 pkt 3, kieruje się do Prezydenta. 2. Wniosek o przeprowadzenie konsultacji, złożony przez podmiot lub podmioty, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt 3, zawiera w szczególności: 1) opis przedmiotu konsultacji; 2) propozycję formy konsultacji; 3) uzasadnienie przeprowadzenia konsultacji; 4) ewentualne załączniki, czyli materiały dostarczające dodatkowych informacji o przedmiocie konsultacji, np. plany, propozycje, mapy. 3. Wniosek o przeprowadzenie konsultacji, zgłoszony przez grupę mieszkańców, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 3 lit. a), zawiera również: 1) wskazanie imienia i nazwiska osoby reprezentującej wnioskodawców oraz jej danych kontaktowych; 2) wykaz osób popierających wniosek o przeprowadzenie konsultacji obejmujący następujące dane dotyczące tych osób: a) imię i nazwisko, b) adres zamieszkania, c) numer PESEL, d) podpis. 4. Wniosek o przeprowadzenie konsultacji zgłoszony przez grupę NGO, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 3 lit. c), zawiera również: 1) wskazanie organizacji reprezentującej wnioskodawców oraz jej dane kontaktowe, wraz z numerem KRS; 2) wykaz organizacji popierających wniosek o przeprowadzenie konsultacji obejmujący następujące dane dotyczące tych organizacji: a) nazwę każdej organizacji, adres jej siedziby oraz KRS,</p>	<p>Spełniono</p>

	<p>b) imiona i nazwiska osób upoważnionych do reprezentowania organizacji,</p> <p>c) podpis osoby lub podpisy osób uprawnionych do reprezentowania organizacji.</p> <p>5. Wniosek o przeprowadzenie konsultacji, złożony przez podmiot lub podmioty, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt 3, może zawierać:</p> <p>1) proponowany termin rozpoczęcia i/lub zakończenia konsultacji;</p> <p>2) proponowany rejon miasta, w którym powinno odbyć się spotkanie lub warsztaty;</p> <p>3) sugerowany termin lub terminy i godziny spotkań;</p> <p>4) wskazanie grup, do których powinny być skierowane formy promocji wraz ze wskazaniem sposobów zwiększenia dostępności.</p> <p>6. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest wspólne rozpatrzenie więcej niż jednego wniosku o konsultacje społeczne, których tematyka się pokrywa</p>	
(8) Określenie trybu postępowania z wnioskiem	§ 6.7. Prezydent rozpatruje złożony wniosek w terminie 30 dni od daty jego wpłynięcia, informując wnioskodawcę o sposobie jego rozpatrzenia i podając uzasadnienie	Spełniono
(9) Określenie minimalnych wymogów ogłoszenia o konsultacjach	<p>§ 7. 2. Ogłoszenie o konsultacjach powinno zawierać w szczególności:</p> <p>1) przedmiot konsultacji;</p> <p>2) cel i zasięg konsultacji;</p> <p>3) czas trwania konsultacji określony poprzez datę rozpoczęcia i zakończenia konsultacji;</p> <p>4) harmonogram konsultacji z wydzielonym i wskazanym czasem na przeprowadzenie przez Urząd akcji informacyjnej oraz zapoznanie się przez mieszkańców lub/i NGO z przedmiotem konsultacji oraz materiałami informacyjnymi;</p> <p>5) formy, w jakich zostaną przeprowadzone konsultacje;</p> <p>6) formularz konsultacji, o którym mowa w § 2 ust. 2 załącznika nr 1 do uchwały oraz § 3 załącznika nr 2 do uchwały;</p> <p>7) nazwę komórki organizacyjnej UMK/MJO odpowiedzialnej merytorycznie za konsultacje, wraz z kontaktem telefonicznym i e-mailowym do tej jednostki, oraz informację o dostępności dla osób z niepełnosprawnościami;</p> <p>8) miejsce i czas, w którym dostępne będą wszystkie informacje dotyczące przedmiotu konsultacji</p>	Spełniono
(10) Wskazanie gospodarza konsultacji i jego obowiązków; powinien to być ktoś pełniący istotne funkcje decyzyjne: prezydent, burmistrz lub wójt	§ 7. 1. Konsultacje przeprowadza Prezydent	Spełniono
(11) Obowiązek wskazania koordynatora konsultacji, jednostki odpowiedzialnej za przeprowadzenie konsultacji	<p>§ 7.2. Ogłoszenie o konsultacjach powinno zawierać w szczególności nazwę komórki organizacyjnej UMK/MJO odpowiedzialnej merytorycznie za konsultacje wraz z kontaktem telefonicznym i e-mailowym do tej jednostki, oraz informację o dostępności dla osób z niepełnosprawnościami;</p> <p>§ 2. 1. Do zadań komórki koordynującej konsultacje z mieszkańcami należą w szczególności:</p> <p>1) koordynacja współpracy z komórkami organizacyjnymi UMK i MJO w sprawie prowadzenia konsultacji;</p> <p>2) prowadzenie ww. procesów konsultacji w zakresie wyboru form, narzędzi oraz</p>	Spełniono

	<p>mechanizmów partycypacji społecznej pasujących do specyfiki konkretnych konsultacji;</p> <p>3) przyjmowanie wniosków o uruchomienie konsultacji, zatwierdzanie wniosków o uruchomienie konsultacji bądź wskazanie konieczności uruchomienia konsultacji w określonym trybie;</p> <p>4) prowadzenie współpracy z koordynatorami ds. konsultacji w sprawach związanych z prowadzeniem konsultacji i nadzór nad prowadzonymi procesami;</p> <p>5) przygotowanie rocznego sprawozdania z przeprowadzonych konsultacji z podmiotami, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt 3 uchwały do 31 stycznia roku następnego;</p> <p>6) prowadzenie serwisu internetowego dot. konsultacji z mieszkańcami www.dialoguj.pl. W serwisie powinny znajdować się w szczególności następujące informacje:</p> <p>a) plan konsultacji na bieżący rok kalendarzowy,</p> <p>b) informacje o zgłoszonych wnioskach o przeprowadzenie konsultacji,</p> <p>c) informacje o aktualnie prowadzonych w Krakowie konsultacjach,</p> <p>d) raporty z przebiegu konsultacji,</p> <p>e) dokumentacja związana z prowadzonymi konsultacjami, informacje o stanie realizacji zadania będącego przedmiotem konsultacji.</p> <p>7) Komórka koordynująca konsultacje zapewnia moderatorów prowadzących formy konsultacji.</p> <p>2. Prezydent określi w formie zarządzenia formularz służący zgłaszaniu uwag na wniosek podmiotów, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt 3 uchwały, biorących udział w konsultacjach</p>	
<p>(12) Określenie form informowania (minimum to strona internetowa urzędu i wywieszenie informacji w budynku urzędu; warto jednak wspierać także aktywne docieranie do zainteresowanych danymi konsultacjami grup, które nie korzystają ze standardowych kanałów informacyjnych); określenie, z jakim wyprzedzeniem powinna pojawić się informacja o konsultacjach</p>	<p>§ 8. 1. W celu zapewnienia mieszkańcom, jak i NGO jak najlepszego dostępu do informacji o konsultacjach prowadząca je komórka organizacyjna UMK/MJO wykorzystuje możliwie wiele kanałów i nośników informacyjno-promocyjnych dostosowanych do specyfiki konsultacji.</p> <p>2. Komórka organizacyjna UMK/MJO odpowiedzialna merytorycznie za przedmiot konsultacji przeprowadza w uzgodnieniach z komórką koordynującą konsultacje akcję informacyjną na temat przedmiotu konsultacji oraz ich szczegółów.</p> <p>3. Akcja informacyjna powinna zostać uruchomiona nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem konsultacji.</p> <p>4. Podstawowymi kanałami dystrybucji informacji są: Biuletyn Informacji Publicznej, MPI, serwis internetowy dot. konsultacji z mieszkańcami oraz serwis internetowy dot. konsultacji z NGO, portale społecznościowe Urzędu/MJO, tablice informacyjne Urzędu oraz rad dzielnic.</p> <p>5. Ogłoszenie o konsultacjach Prezydent podaje do publicznej wiadomości w szczególności poprzez:</p> <p>1) zamieszczenie informacji na tablicach informacyjnych w budynkach Urzędu;</p> <p>2) zamieszczenie informacji na tablicach ogłoszeń rad dzielnic Miasta Krakowa, właściwych dla przedmiotu konsultacji;</p> <p>3) serwis internetowy dot. konsultacji z mieszkańcami oraz serwis internetowy dot. Konsultacji z NGO, MPI, Biuletyn Informacji Publicznej.</p>	<p>Spełniono</p>

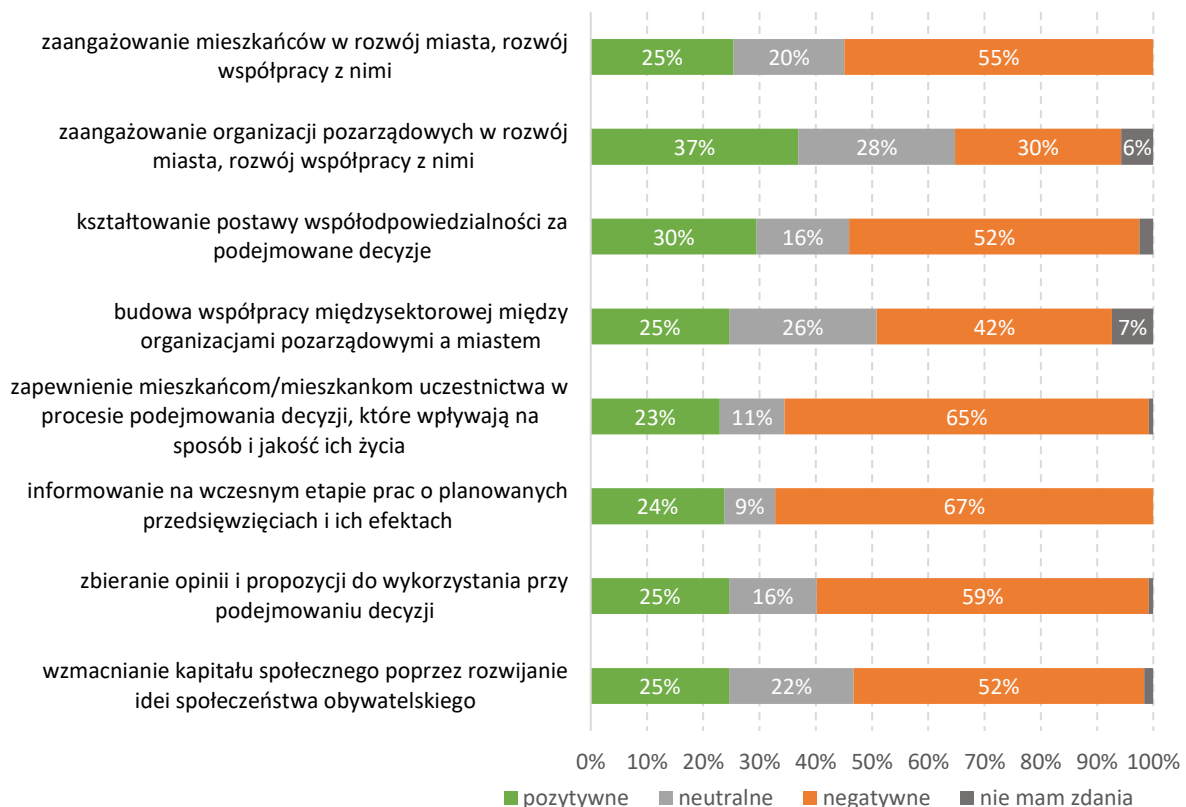
	<p>6. Akcja informacyjna powinna być prowadzona przy wykorzystaniu możliwie różnorodnych środków przekazu, w tym zgodnie z zapisami ust. 1 oraz z wykorzystaniem nie mniej niż czterech spośród niżej wymienionych kanałów:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ulotki, broszury, foldery; 2) plakaty; 3) pozostałe materiały promocyjne rozmieszczone w dostępnych, uczęszczanych przez mieszkańców i docelowe grupy miejscach, w tym w miejscach użyteczności publicznej, np. szkoły, biblioteki, domy kultury; 4) reklama w środkach komunikacji miejskiej; 5) ogłoszenia w lokalnych środkach przekazu (m.in. prasa, radio, telewizja, Internet); 6) reklama zewnętrzna: citylighty, billboardy; 7) pozostałe formy dostosowane do przedmiotu i przyjętych form konsultacji. <p>7. Akcja informacyjna powinna trwać do końca prowadzonych konsultacji, nie krócej niż 21 dni.</p> <p>8. Informacja o wynikach konsultacji powinna być ogłoszona zgodnie z zapisami ust. 5 oraz poprzez możliwie liczne środki przekazu</p>	
<p>(13) Obowiązek poinformowania o celu i dalszych krokach wdrożeniowych konsultacji lub o stanie realizacji działania, którego dotyczą konsultacje</p>	<p>§ 8. 7. Akcja informacyjna powinna trwać do końca prowadzonych konsultacji, nie krócej niż przez 21 dni.</p> <p>8. Informacja o wynikach konsultacji powinna być ogłoszona zgodnie z zapisami ust. 5 oraz poprzez możliwie liczne środki przekazu.</p> <p>§ 10. 2. Raport z konsultacji zawiera w szczególności:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4) zebrane opinie i uwagi mieszkańców i NGO; 5) odniesienie się do zebranych opinii i uwag wraz z uzasadnieniem 	<p>Spełniono częściowo.</p> <p>W uchwale przewidziano wymóg zamieszczenia w raporcie uwag wraz ze sposobem ich rozpatrzenia i uzasadnieniem, ale brak wymogu poinformowania o dalszych krokach wdrożeniowych konsultacji.</p> <p>Zgodnie z zapisami uchwały akcja informacyjna trwa do końca konsultacji, nie przewidziano czasu na akcję informacyjną po zakończeniu konsultacji</p>
<p>(14) Określenie ram czasowych; rekomendowany minimalny czas trwania konsultacji to 21 dni</p>	<p>§ 2.4. Termin konsultacji nie może być krótszy niż 21 dni, licząc od dnia opublikowania ogłoszenia o rozpoczęciu konsultacji w Biuletynie Informacji Publicznej</p>	<p>Spełniono</p>
<p>(15) Obowiązek publikacji raportu z konsultacji w określonym czasie</p>	<p>§ 10.3. Raport z konsultacji, w tym sposób rozpatrzenia poszczególnych opinii, wniosków i uwag, ogłasza się na stronach MPI, w Biuletynie Informacji Publicznej oraz w serwisie internetowym dot. konsultacji z mieszkańcami, jak również w serwisie internetowym dot. konsultacji z NGO w terminie 30 dni od dnia zakończenia konsultacji.</p>	<p>Spełniono</p>

<p>(16) Określenie zasad informacji zwrotnej przekazywanej uczestnikom konsultacji</p>	<p>4. W uzasadnionych przypadkach, wymagających sporządzenia obszernej dokumentacji lub dodatkowych analiz, termin 30 dni może ulec wydłużeniu, jednak nie więcej niż do 60 dni</p> <p>§ 10. 1. Prezydent gromadzi i przetwarza uwagi i opinie uzyskane w ramach konsultacji. 2. Raport z konsultacji zawiera w szczególności: 1) informację o komórce organizacyjnej UMK/MJO odpowiedzialnej merytorycznie za konsultację; 2) informację o przeprowadzonej akcji informacyjnej; 3) informację o trybie, zakresie i przebiegu konsultacji; 4) zebrane opinie i uwagi mieszkańców i NGO; 5) odniesienie się do zebranych opinii i uwag wraz z uzasadnieniem. 3. Raport z konsultacji, w tym sposób rozpatrzenia poszczególnych opinii, wniosków i uwag, ogłasza się na stronach MPI, w Biuletynie Informacji Publicznej oraz w serwisie internetowym dot. konsultacji z mieszkańcami, jak również w serwisie internetowym dot. konsultacji z NGO w terminie 30 dni od dnia zakończenia konsultacji. 4. W uzasadnionych przypadkach, wymagających sporządzenia obszernej dokumentacji lub dodatkowych analiz, termin 30 dni może ulec wydłużeniu, jednak nie więcej niż do 60 dni. 5. Prezydent przekazuje Radzie zbiorcze wyniki konsultacji w formie raportu. 6. Przewodniczący Rady na sesji Rady przekazuje Radnym Miasta Krakowa informację o wynikach konsultacji oraz udostępnia im raport z konsultacji</p>	<p>Spełniono częściowo; określono minimum informacji, które powinny się znaleźć w raporcie, jednak nie przewidziano żadnej innej formy informowania uczestników konsultacji o ich wynikach</p>
<p>(17) Obowiązek oceny i ewaluacji poszczególnych konsultacji po ich zakończeniu</p>	<p>§ 10. 7. Ewaluacja konsultacji realizowanych w mieście odbywa się raz na dwa lata</p>	<p>Spełniony częściowo; zaplanowano ewaluację zbiorczą procesów konsultacyjnych raz na dwa lata, nie przewidziano obowiązku zbierania informacji i ewaluacji pojedynczych procesów konsultacyjnych</p>
<p>(18) Obowiązek prowadzenia platformy do konsultacji online</p>	<p>§ 8. 1 Podstawowymi kanałami dystrybucji informacji są: Biuletyn Informacji Publicznej, MPI, serwis internetowy dot. konsultacji z mieszkańcami oraz serwis internetowy dot. konsultacji z NGO, portale społecznościowe Urzędu/MJO, tablice informacyjne Urzędu oraz rad dzielnic</p>	<p>Spełniono</p>

OCENA UŻYTECZNOŚCI (OCENA INTERESARIUSZY)

Ocenę, na ile konsultacje społeczne realizują stawiane przed nimi cele, przeprowadzono za pomocą ankiety internetowej oraz po serii indywidualnych wywiadów pogłębionych z mieszkańcami, przedstawicielami organizacji pozarządowych, przedstawicielami ciał opiniodawczych i urzędnikami.

Czy według Pana(i) konsultacje społeczne w Krakowie realizują postawione przed nimi cele?



Źródło: ankieta internetowa (N122)

Tekst uchwały definiuje cele konsultacji społecznych w Krakowie. Uczestnicy badania ankietowanego pytani byli o to, jak oceniają realizację poszczególnych celów przez prowadzone konsultacje społeczne. Wśród odpowiedzi dominowały odpowiedzi negatywne (30%-67%).

Największy odsetek ankietowanych negatywnie ocenił realizację następujących celów: informowanie na wczesnym etapie prac o planowanych przedsięwzięciach i ich efektach (67%), zapewnienie mieszkańcom i mieszkankom uczestnictwa w procesie podejmowania decyzji, które wpływają na sposób i jakość ich życia (65%), zbieranie opinii i propozycji do wykorzystania przy podejmowaniu decyzji (59%).

Największy odsetek pozytywnych ocen dotyczył celu zaangażowania organizacji pozarządowych w rozwój miasta i rozwój współpracy z nimi (37%).

Duży odsetek negatywnych ocen związanych z realizacją celu „informowanie na wczesnym etapie prac o planowanych przedsięwzięciach i ich efektach” (67%) jest spójny z wynikami przeprowadzonych wywiadów. Badani często podkreślali fakt, że **konsultacje w Krakowie przeprowadzane są na zbyt zaawansowanym etapie procesu decyzyjnego**.

Uczestnicy badania wskazywali, że **późne przeprowadzenie konsultacji wpływa negatywnie** na możliwość wykorzystania ich wyników, ponieważ proces decyzyjny jest już za bardzo zaawansowany. Podkreślali także, że zbyt często konsultacjom poddawane są gotowe koncepcje, nieopracowane wcześniejszym skonsultowaniem ogólnych kierunków.

Przeprowadzanie konsultacji w wyniku społecznych nacisków, a nie z inicjatywy miasta, powoduje, że w odbiorze społecznym zachodzi obawa, czy UMK traktuje je jako cenne źródło informacji. Z badania wyłania się obraz oczekiwania, by konsultacje były dwuetapowe: **pierwsze na jak najwcześniejszym etapie podejmowania decyzji** oraz kolejne, gdy na podstawie pierwszych konsultacji **zostaną opracowane koncepcje szczegółowe**.

Opinie, że zbyt późne przeprowadzanie konsultacji **negatywnie wpływa na ich sprawczość**, wyrażali zarówno uczestnicy ankiety internetowej, przedstawiciele NGO, urzędnicy, jak i radni. Poniżej zebrano wypowiedzi uczestników badania, dotyczące zbyt późnego przeprowadzania konsultacji (zachowano pisownię lub brzmienie oryginalne, skrót IDI oznacza indywidualne wywiady pogłębione):

- *Inna sprawa to planowanie konsultacji przed decyzją o inwestycji, a nie po niej lub na etapie tuż przed realizacją, kiedy np. są protesty mieszkańców w związku z planowaną inwestycją. (IDI, urzędnicy)*
- *Projekt powinien powstawać po konsultacjach. Sama informacja jak i zarys koncepcji powinien być jako pierwszy etap. Po pierwszym etapie czas oczekiwania na sugestie. A drugie spotkanie powinno przedstawiać plan / projekt, który wyłonił się po zebranych informacjach. I na tym etapie wybór projektu do realizowania. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Konsultacje na wcześniejszym etapie planowanych zmian - zanim zaczną się interwencje mieszkańców, jak np. w przypadku Wesołej. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Konsultacje powinny być prowadzone przez osoby lub jednostki niezależne, wg sztuki, tak aby zapobiegały konfliktom, zanim się pojawią, a nie były formą nacisku na mieszkańców, gdzie przedstawia się kompletny skończony projekt przestrzeni i pozwala się mieszkańcom wybrać „kolor płotu”. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Najpierw konsultacje, a potem decyzje. Zazwyczaj jest odwrotnie. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Najśłabsze strony konsultacji - Problem z implementacją uchwały i dobrymi praktykami, brak sprawczości - bardzo częste odrzucanie uwag, problemy komunikacyjne, konsultacje za późno, wtedy, gdy mamy do czynienia z protestem społecznym. Nie ma prekonsultacji - najczęściej gotowe projekty. To się przekłada na brak sprawczości. (IDI, NGO)*
- *Postulat, by konsultacje rozpoczynać wcześniej - przed wybuchem niezadowolenia. (IDI, radni)*
- *Słabe strony: To, że jest to robione bardzo późno, może gdyby całość przebiegała pół roku wcześniej to byłoby łatwiej. Bo jeszcze faktycznie uwagi mogłyby być uwzględnione, ale jeżeli konsultacje*

odbywają się we wrześniu albo w październiku a program musi być przyjęty już zaraz to uważam, że to jest słabą stroną tych konsultacji, bo czasu na zmiany już nie jest za wiele i wszystkie strony mają tego świadomość, że już niewiele da się zrobić. (IDI, NGO)

- *Słabe strony: Termin – moment organizacji konsultacji w stosunku do zaawansowania procesu: to kwestia czasu, w którym te konsultacje się odbywają i realności, i możliwości wprowadzenia uwag, które się pojawiają, bo jak to się dzieje za 5 dwunasta to każda strona wie, że to jest bez sensu i trzeba to tylko zrobić i odhaczyć. (IDI, NGO)*
- *Konsultacje w zbyt dużej większości są prowadzone przy już ustalonych z góry rozwiązaniach/wariantach. Powinny być już prowadzone przed rozpoczęciem projektu, żeby zdefiniować oczekiwania mieszkańców. Zbyt dużo jest konsultacji na podstawie prezentacji gotowych rozwiązań bez pola manewru do jakichkolwiek zmian. (uczestnik ankiety internetowej)*

Duży odsetek negatywnych ocen związanych z realizacją celu, jakim jest zapewnienie mieszkańcom i mieszkańcom uczestnictwa w procesie podejmowania decyzji (65%), również koresponduje z wynikami przeprowadzonych wywiadów.

Na pierwszym planie zgłaszanych przez uczestników badania problemów konsultacji w Krakowie jest małe zaufanie lub brak zaufania, że wyniki konsultacji będą mieć wpływ na podejmowane decyzje. Związane jest to również z niskim poczuciem sprawczości. Badani uważają, że konsultacje traktowane są przez UMK jako konieczność, a nie jako wartościowe źródło informacji. Bardzo często pojawia się też wątek niechęci do udziału w konsultacjach ze względu na brak wiary, że będą one miały wpływ na podejmowane decyzje.

Również urzędnicy, z którymi przeprowadzaliśmy wywiady, podkreślali, że **sprawczość konsultacji jest jednym z największych wyzwań.** Jako przyczynę niskiej sprawczości konsultacji urzędnicy wskazywali najczęściej zbyt późne ich przeprowadzenie oraz uwarunkowania strukturalne. Będziemy szerzej pisać o tej kwestii w części poświęconej organizacji procesu konsultacji w UMK.

Poniżej zostały zebrane przykładowe wypowiedzi uczestników badania, dotyczące niskiego zaufania do procesu i niskiego poczucia sprawczości (zachowano pisownię lub brzmienie oryginalne):

- *Brak wiary, że to cokolwiek da i to cokolwiek zmieni jest taką barierą [uczestnictwa – przyp.]. A jak to zmienić? Może pochwalić się tymi sukcesami z konsultacji, że dzięki konsultacjom coś tam, gdybym ja wtedy przeczytała, że np. organizacje prowadzące świetlicę wywalczyły coś i to będzie zawarte w programie współpracy na kolejny rok to pewnie bardziej by mi się chciało postarać w kolejnym roku. Mnie to by zachęciło? (IDI, NGO)*
- *My przychodzimy jak petenci do władzy, czyli to jest jednak jakiś anachroniczny system takiego myślenia, że no dobrze, my się z wami skonsultujemy, ale pod warunkiem, że my będziemy chcieli to zrobić. Jest to w jakiejś mierze monarchia autorytarna, czasem oświecona. Jak chce to jest oświecona i mają państwo rację i pokiwiają głową, a my powinniśmy mieć satysfakcję, bo pokiwali tą głową. (IDI, KRDP)*
- *Brak wiary, że to cokolwiek daje. Brakuje takiego zobaczenia korzyści z tego, że się bierze w tym udział. Osoby, które lubią się w to bawić to one jeszcze znajdują radość z tego samego procesu, ale dla większości ludzi to jest po prostu strata czasu. (IDI, NGO)*

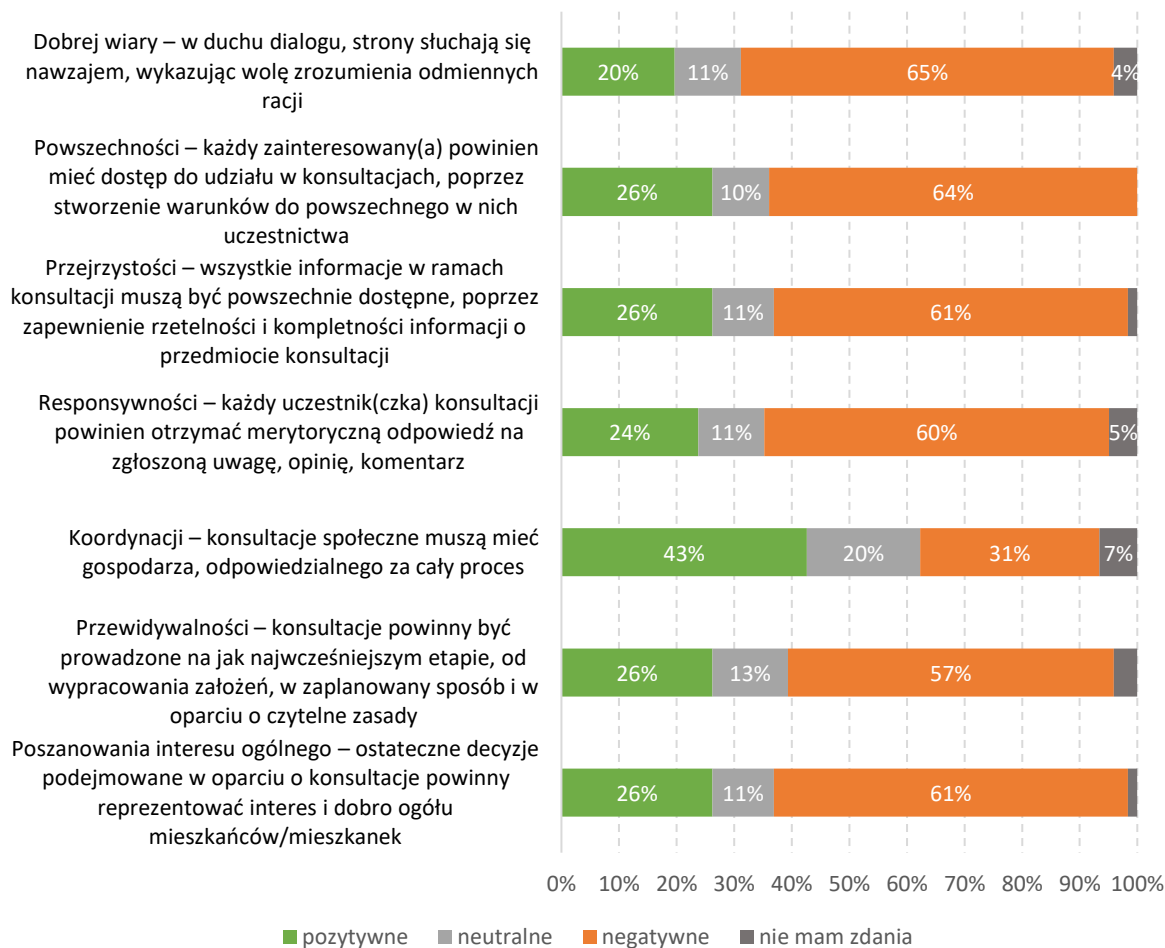
- *Brakuje przykładów dobrych praktyk, czyli pokazania tego, co się udało wypracować w ramach konsultacji. Przeważnie raport prezentuje się dobrze, ale w rzeczywistości nie ma przełożenia na działania: mieszkańcy wypowiedzieli się – urzędnicy i tak zrobili swoje. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Konieczne jest branie pod uwagę opinii mieszkańców a nie jedynie deweloperów. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Zmieniłbym: Branie pod uwagę zdanie mieszkańców! (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Cały proces konsultacji jest iluzją, mającą dać mieszkańcom i mieszkankom poczucie, że mogą jakkolwiek wpłynąć na los miasta. Częścią tej iluzji jest również niniejsza ankieta. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Chciałbym, żeby konsultacje rzeczywiście były konsultacjami a nie punktem procedury do odhaczenia gdzie z góry wiadomo, jaki ma być wygodny dla urzędu wynik i do tego wyniku się dąży. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Zmieniłbym dosłownie wszystko. Obecnie cały proces konsultacji społecznych w Krakowie ma na celu wyłącznie zmęczenie obywateli i obywaterek, aby urzędnicy mogli bez przeszkód wprowadzać lukratywne dla siebie rozwiązania. Wszystkie wnioski i uwagi są natychmiastowo odrzucane, a uzasadnienia odrzuceń są absurdalne i zależne od tego, czy dane wnioski akurat pasują do planu urzędników, czy nie. Miasta absolutnie nie obchodzi opinia mieszkańców. (...) Wiadomości o konsultacjach są z premedytacją bardzo słabo dostępne, ponieważ miastu zależy, żeby zaangażowanie społecznie było jak najmniejsze, aby mogło ono dalej kontynuować swój lukratywny romans z deweloperami.*
- *Dużo działań ma charakter fasadowy. Proces przeprowadzany jest za późno albo ich wyniki nie są potem brane pod uwagę. Ogół działań magistratu jest na tyle nietransparentny, że nie przekłada się to na zaufanie mieszkańców do procesów konsultacyjnych. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Głos mieszkańców powinien być decydujący. Przykład braku przejrzystości rozpatrywania ankiet dot. pomnik AK były ankiety. (...) Szkoda czasu mieszkańców. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Grzech konsultacji pozornych – nakierowane na rezultat lub obrona tez – db – decyduj – broń. (IDI, radni)*
- *[Zmienił(a)bym] ich wagę, czyli wpływ na decyzje urzędników miasta. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *ICH [konsultacji – przyp.] WYNIK MUSI BYĆ RESPEKTOWANY PRZEZ WŁADZE MIASTA!!! TO CO PAŃSTWO ROBIĄ AKTUALNIE TO KARYKATURA KONSULTACJI, NIEMAJĄCA WPŁYWU NA NASZĄ RZECZYWISTOŚĆ. PSUJECIE PAŃSTWO SPOŁECZEŃSTWO OBYWATELSKIE, ZNIECHĘCĄCIE LUDZI DO DZIAŁANIA, STARACIE SIĘ TWORZYĆ ZAWÓR BEZPIECZEŃSTWA DLA SPOŁECZNEGO ZDENERWOWANIA, LECZ W REZULTACIE OWA IRYTACJA TYLKO NARASTA. Sam proces organizacji przez jednostkę odpowiedzialną za dialog, pracownicy itd. jest w porządku z wyjątkiem dostępu do informacji o konsultacjach w formie innej niż internetowa. Chodzi o respektowanie wyniku konsultacji i niszczenie idei społeczeństwa obywatelskiego (...). (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Iluzoryczny wpływ konsultacji na ostateczne decyzje spowodowany spraszaniem na nie kółek wzajemnej adoracji, aktywistów i mieszkańców widmo. (uczestnik ankiety internetowej)*

- *Ja pamiętam gorsze i lepsze konsultacje, gdzie mieliśmy większy wpływ. Pamiętam takie konsultacje dotyczące programu walki z bezdomnością i tam moja koleżanka działała. I pamiętam, że te konsultacje były bardzo sensowne, wnieśliśmy uwagi, ten projekt podlegał formatowaniu to nie tak, że tam się nie działało nic. (IDI KRDP)*
- *Jako mieszkaniec biorący udział w konsultacjach nie miałem żadnego wpływu na decyzje urzędników. Zawsze stoję po stronie inwestorów. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Konsultacje nie spełniają swojej funkcji, są niewystarczające w tym zakresie. Żeby skutecznie wywrzeć wpływ konieczne jest wykorzystanie innych kanałów dotarcia do osób decyzyjnych. Konsultacje są jedynie fasadowe i służą legitymizacji już podjętych decyzji. (IDI, KRDP)*
- *Konsultacje powinny mieć wpływ na podejmowane decyzje, a raczej nie mają. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Konsultacje uznawane są za konieczność ze strony UMK, a nie realną potrzebę.*
- *(...) ja mam takie poczucie braku otwartości na te uwagi i, że najlepsze konsultacje byłyby wtedy, gdyby się nikt nie zgłosił. Mam wrażenie takie i to się tak czuje. Ja czasem się czułam jak intruz, który przyszedł i się czepia a nie czułam tej otwartości i chęci poznania drugiej strony, tylko to poczucie robienia na ostatnią chwilę, bo ustawa tego wymaga, bo jest to dobrze widziane, bo należy i dużo takich z tego poziomu a nie prawdziwego proces, który może mieć znaczenie. (IDI, NGO)*
- *Może warto organizować konsultacje w temacie gdzie nie ma sporu, tylko oddać całkowicie decyzje mieszkańcom. Takie dwa, trzy wydarzenia pozwolą bez negatywnych emocji pokazać mieszkańcom, że ich głos jest autentycznie brany pod uwagę. Dobrze żeby to był temat, gdzie nie ma przegranych - nie generujący konfliktu. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Najbliższe strony konsultacji – Problem z implementacją uchwały i dobrymi praktykami, brak sprawczości – bardzo częste odrzucanie uwag, problemy komunikacyjne, konsultacje za późno, wtedy gdy mamy do czynienia z protestem społecznym. Nie ma prekonsultacji – najczęściej gotowe projekty. To się przekłada na brak sprawczości.*
- *Nic nam z konsultacji, jeśli na koniec nasze zdanie i tak nie jest brane pod uwagę. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Konieczne jest podkreślenie wagi zauważalnej skuteczności i efektywności udziału w konsultacjach. Organizacje poświęcają swój czas i zasoby, żeby wziąć w nich udział, więc chcą mieć po pierwsze - informację zwrotną i po drugie realny wpływ i poczucie, że ich uwagi zostały uwzględnione. (IDI, NGO)*
- *Co zmienić? Poważne traktowanie negatywnych uwag. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Problemem konsultacji w Krakowie jest brak pokazania jaki jest wynik konsultacji w Krakowie, jaki miały wpływ. (IDI, urzędnicy)*
- *Przede wszystkim, byłyby to konsultacje wiążące, a nie tylko wysyłanie uwag, które i tak zostaną odrzucone. Konsultacje w Krakowie wyglądają na zrobione na „odczep się”, żeby tylko były, nie myśli się o mieszkańcach, raczej o deweloperach i turystach (casus Krzemionek i KL Płaszów, gdzie głos mieszkańców nawet nie jest pomijany, tylko wykpiwany i wyśmiewany). Nie jesteśmy traktowani jako podmiot w dialogu. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Istnieje rozdźwięk pomiędzy efektywnym procesem konsultacyjnym a wdrożeniem wypracowanych rozwiązań. (IDI, radni)*

- *Składałam uwagi przy estakadach. Chyba znalazły się w raporcie. Ale z wdrażaniem katastrofa. (IDI, NGO)*
- *Słaba strona jest taka, że konsultowanie nie ma wpływu na rzeczywistość. To jeden główny problem. (IDI, KRDP)*
- *Słabe strony konsultacji stanowią część przyczyn niskiego poziomu zaangażowania. Brak informacji zwrotnej (przedstawianej w odpowiedni, syntetyczny sposób, z podkreśleniem kwestii, które udało się zmienić i uzasadnieniem tego, dlaczego innych kwestii nie można zrealizować) może wiązać się z niskim poczuciem skuteczności konsultacji i wpływu wywieranego w ich toku. (IDI, NGO)*
- *To dlaczego nie ma frekwencji, dlaczego organizacje nie rzucają się tłumnie do udziału w takich organizacjach. To jest ich zniechęcenie tym, że ich głosy nie zostały uwzględnione wcześniej. To jest taki problem, który cały czas się powtarza, mimo że jest zgłaszany. Cały system działa, uwagi są zbierane, ale nie są później przekładane na realne zmiany. (IDI, NGO)*
- *W Krakowie konsultacje społeczne nie są konsultacjami społecznymi. Na konsultacjach społecznych mieszkańcy powinni mieć realny wpływ na zmiany w mieście. To co obecnie Państwo nazywacie Konsultacjami Społecznymi są to spotkania propagandowe. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *W Krakowie problem polega na tym co dzieje się z uwagami składanymi nie tylko przez organizacje. Uwagi, które są składane i nie są brane pod uwagę, budzi to niechęć do kolejnych konsultacji i tego co dzieje się. Jeżeli reprezentuję organizację, poświęcam temu czas i nie jest to brane pod uwagę to trochę tracę motywację. (IDI, NGO)*
- *Co zmienić? Wszystko! Przede wszystkim cel – w tym momencie służą legitymizacji działań władz, bez względu na uwagi miasto robi co chce. Konsultacje w formie bezpośrednich spotkań są bez sensu, bo różne grupy mieszkańców ciągną w swoją stronę, kto głośniej krzyczy ten wygrywa. Ostatecznie i tak urząd podejmuje decyzję taką, jaka mu pasuje. W pojedynczych przypadkach udaje się coś konstruktywnie skonsultować – są to małe sprawy, jak np. kształt placu zabaw, ale tylko dzięki determinacji osobistej, znajomościom i wbiciu się odpowiedni termin urzędowy (co jest zazwyczaj przypadkowe, ponieważ w większości czas realizowania różnych inwestycji jest głęboko ukryty na BIP, niedostępny dla 99% mieszkańców). Konsultacje w Krakowie to kpina. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Wynik konsultacji powinien być wiążący dla urzędników. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Zastanawiałem się, czy nie bardziej niż to, o czym mówiliśmy tu chwilę wcześniej, czyli poruszanie się po dokumencie i formułowanie uwag, czy nie ważniejsze jest zaufanie i wiara, że to coś da. To jest bardzo trudne i to chyba jest nawet najtrudniejsze, czyli walka ze zniechęceniem, że my tu sformułujemy cały projekt uchwały a to wyląduje w koszu, bo tak to często, hmm, no takie mity krążą, że tak to wygląda, że obywatele się nastarają, coś stworzą a potem z tego nic nie ma. (IDI, NGO)*
- *Zmieniłabym sposób przeprowadzania na jawny, rzetelny i biorący pod uwagę zdanie rzeczywistych mieszkańców i przedsiębiorców zamieszkujących i pracujących w danej dzielnicy. A nie tworzenie fikcji jak do tej pory. Wprowadzanie alternatywy, a nie dogmatu urzędnika siedzącego za biurkiem i żyjącego w innym świecie niż zdecydowana większość mieszkańców. (uczestnik ankiety internetowej)*

- *Dużo gadania bez widocznych efektów, a i tak urzędnicy robią co chcą, a jeśli są z danej opcji to i tak szkoda czasu. (uczestnik ankiety internetowej)*

Czy według Pana(i) konsultacje społeczne w Krakowie prowadzone są zgodnie z kanonem konsultacji społecznych?



Źródło: ankieta internetowa (N122)

Tekst uchwały przywołuje **kanon konsultacji społecznych**, zgodnie z którym powinny być prowadzone konsultacje społeczne w Krakowie. Uczestnicy badania ankietowego proszeni byli o ocenę, **w jakim stopniu konsultacje społeczne w Krakowie realizują ten kanon**.

Wśród odpowiedzi **dominowały odpowiedzi negatywne (57%-65%)**, z wyjątkiem pozycji „koordynacja”. Najwięcej **pozytywnych ocen** odnotowano w przypadku pozycji „koordynacja – konsultacje społeczne muszą mieć gospodarza, odpowiedzialnego za cały proces” (43%).

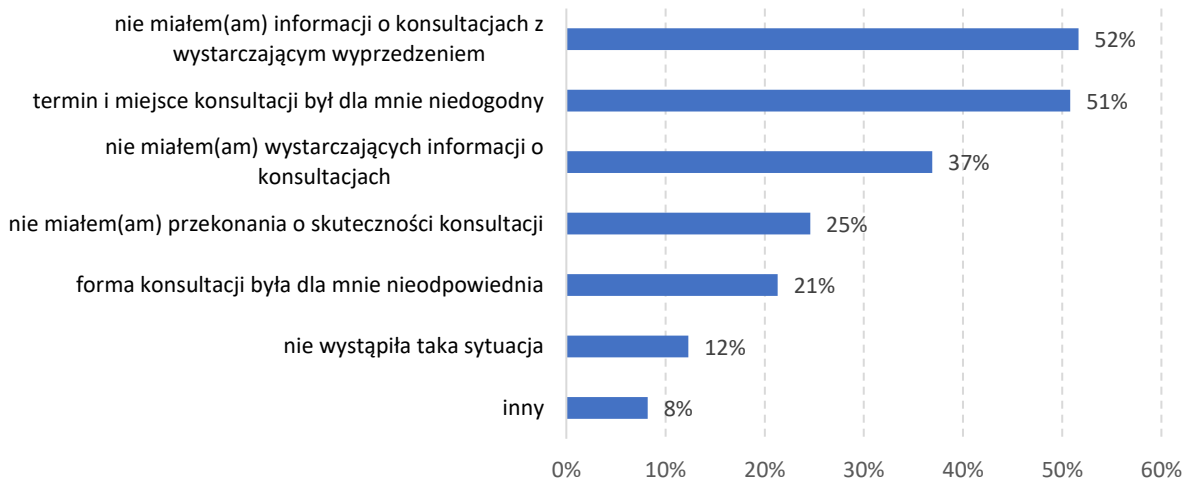
**Proszę wskazać sposoby wpływania na sprawy miejskie,
które uznaje Pan(i) za skuteczne.**



Źródło: ankieta internetowa (N122)

Uczestnicy badania ankietowego (w tym dominująca grupa osób uczestniczących w konsultacjach społecznych), analogicznie do pytań zawartych w Barometrze Krakowskim, proszeni byli o **wskazanie skutecznych form wpływania na sprawy miejskie**. Badani mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź. Udział w konsultacjach społecznych organizowanych przez władze miasta wskazało 34% osób badanych. Jest to znacznie wyższy odsetek w stosunku do odsetka mieszkańców Krakowa, którzy uznają tę formę za skuteczną (6%, Barometr Krakowski 2018).

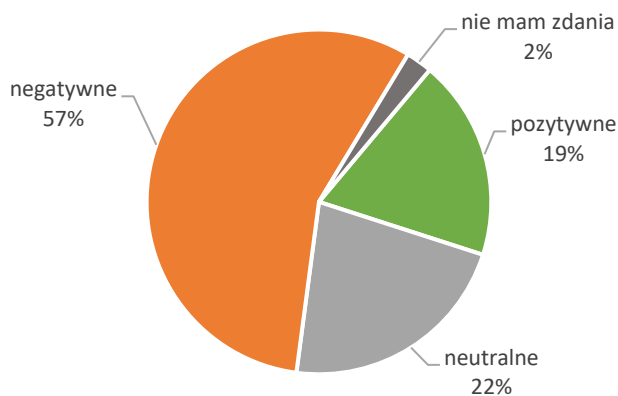
Jeśli był(a) Pan(i) zainteresowany(a) tematem jakichś konsultacji, ale nie wziął(ęła) Pan(i) w nich udziału, proszę wskazać przyczynę.



Źródło: ankieta internetowa (N122)

Ankietowani mogli wskazać powody, dla których **nie brali udziału w jakichś konsultacjach pomimo tego, że temat ich interesował**. Można było udzielić więcej niż jednej odpowiedzi. Ponad połowa badanych wskazała, że informacji o konsultacjach **nie otrzymała z wystarczającym wyprzedzeniem** (52%) oraz że **termin i miejsce konsultacji nie były dla nich dogodne** (51%).

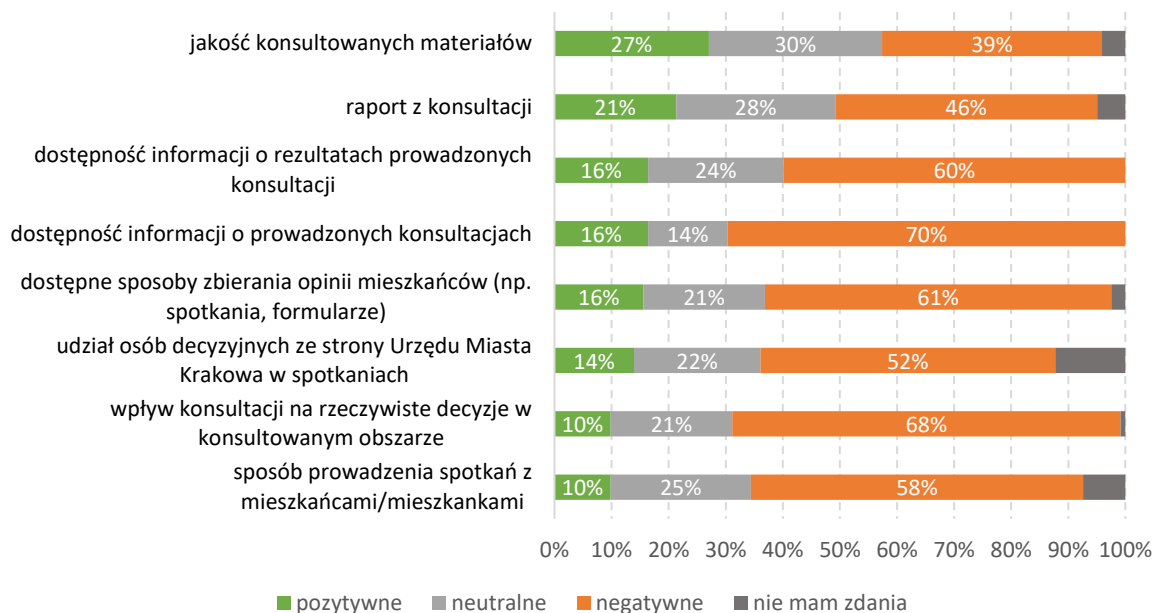
Jak ocenia Pan(i) organizację konsultacji społecznych w Krakowie?



Źródło: ankieta internetowa (N122)

Ponad połowa badanych oceniła **organizację konsultacji społecznych w Krakowie negatywnie** (57%). Pozytywnie oceniła ją niespełna jedna piąta badanych (19%).

Jak ocenia Pan(i) poniższe aspekty konsultacji społecznych w Krakowie?

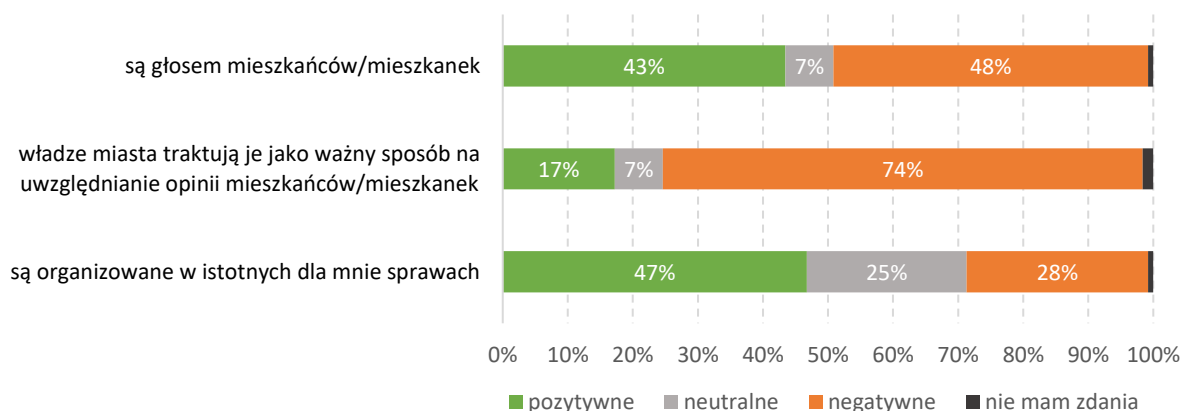


Źródło: ankieta internetowa (N122)

Wśród ocen poszczególnych aspektów konsultacji społecznych **dominowały odpowiedzi negatywne** (39%-70%). Największy odsetek badanych **negatywnie ocenił**: dostępność informacji o prowadzonych konsultacjach (70%), wpływ konsultacji na rzeczywiste decyzje w konsultowanym obszarze (68%) oraz dostępne sposoby zbierania opinii mieszkańców (61%).

Najwięcej ocen pozytywnych dotyczyło **jakości konsultowanych materiałów** (27%) oraz **raportów z konsultacji** (21%).

Proszę ocenić, na ile zgadza się Pan(i) z poniższymi stwierdzeniami na temat konsultacji społecznych w Krakowie.



Źródło: ankieta internetowa (N122)

Uczestnicy badania ankietowego byli proszeni o **ustosunkowanie się do wybranych stwierdzeń** na temat procesu konsultacji społecznych w Krakowie. 43% badanych uznało konsultacje społeczne za **głos mieszkańców i mieszkank** (48% nie zgodziło się z tym stwierdzeniem). Ze stwierdzeniem „konsultacje społeczne są **organizowane w istotnych dla mnie sprawach**” zgodziło się 47% respondentów (28% nie zgodziło się).

Największy odsetek badanych **nie zgodził się ze stwierdzeniem, że władze miasta traktują konsultacje społeczne jako ważny sposób na uwzględnianie opinii mieszkańców i mieszkank** (74%).

Akcja informacyjna

Sposób prowadzenia akcji informacyjnej poprzedzającej proces konsultacji reguluje szereg zapisów z uchwały. Zestawienie tych zapisów znajduje się poniżej:

Sekcja	Zapisy z uchwały
Informowanie o konsultacjach społecznych	W celu zapewnienia mieszkańcom, jak i NGO jak najlepszego dostępu do informacji o konsultacjach , prowadząca je komórka organizacyjna UMK/MJO wykorzystuje możliwie wiele kanałów i nośników informacyjno-promocyjnych dostosowanych do specyfiki konsultacji
	Komórka organizacyjna UMK/MJO odpowiedzialna merytorycznie za przedmiot konsultacji przeprowadza w uzgodnieniach z komórką koordynującą konsultacje akcję informacyjną na temat przedmiotu konsultacji oraz ich szczegółów
	Akcja informacyjna powinna zostać uruchomiona nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem konsultacji
	Podstawowymi kanałami dystrybucji informacji są: Biuletyn Informacji Publicznej, MPI, serwis internetowy dot. konsultacji z mieszkańcami oraz serwis internetowy dot. konsultacji z NGO, portale społecznościowe Urzędu/MJO, tablice informacyjne Urzędu oraz rad dzielnic
	Ogłoszenie o konsultacjach Prezydent podaje do publicznej wiadomości w szczególności poprzez: <ol style="list-style-type: none"> 1. zamieszczenie informacji na tablicach informacyjnych w budynkach Urzędu; 2. zamieszczenie informacji na tablicach ogłoszeń rad dzielnic Miasta Krakowa, właściwych dla przedmiotu konsultacji; 3. serwis internetowy dot. konsultacji z mieszkańcami oraz serwis internetowy dot. konsultacji z NGO, MPI, Biuletyn Informacji Publicznej
	Akcja informacyjna powinna być prowadzona przy wykorzystaniu możliwie różnorodnych środków przekazu (...) oraz z wykorzystaniem nie mniej niż czterech spośród wymienionych kanałów: <ol style="list-style-type: none"> 1. ulotki, broszury, foldery; 2. plakaty; 3. pozostałe materiały promocyjne rozmieszczone w dostępnych, uczęszczanych przez mieszkańców i docelowe grupy miejscach, w tym miejscach użyteczności publicznej, np. szkoły, biblioteki, domy kultury; 4. reklama w środkach komunikacji miejskiej; 5. ogłoszenia w lokalnych środkach przekazu (m.in. prasa, radio, telewizja, Internet); 6. reklama zewnętrzna: citylighty, billboardy; 7. pozostałe formy dostosowane do przedmiotu i przyjętych form konsultacji
	Akcja informacyjna powinna trwać do końca prowadzonych konsultacji, nie krócej niż 21 dni
	Informacja o wynikach konsultacji powinna być ogłoszona zgodnie z zapisami ust. 5 oraz poprzez możliwie liczne środki przekazu

OCENA SKUTECZNOŚCI (ZGODNOŚĆ Z UCHWAŁĄ)

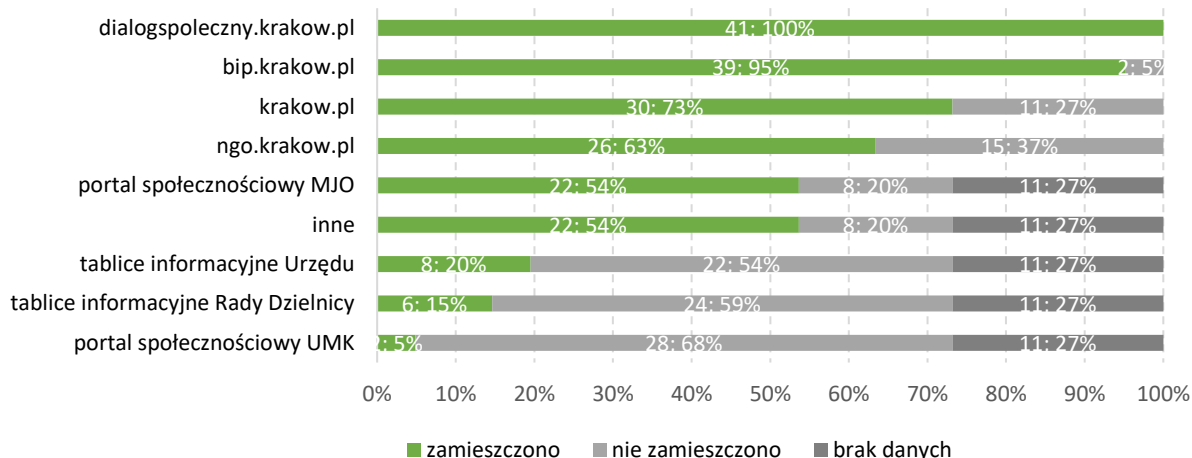
Kanały dystrybucji informacji

Podsumowanie

Kryterium skuteczności	Odsetek oraz liczba konsultacji spełniających kryterium	Komentarz
Akcja informacyjna powinna zostać uruchomiona nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem konsultacji	46% (19)	Przybliżona wartość obliczana na podstawie daty pierwszego artykułu w serwisie dialogspoleczny.krakow.pl oraz daty rozpoczęcia konsultacji
Akcja informacyjna powinna być prowadzona przy wykorzystaniu możliwie różnorodnych środków przekazu (...) oraz z wykorzystaniem nie mniej niż czterech spośród wymienionych kanałów	2% (1)	

Wyniki

Kanały dystrybucji informacji o konsultacjach



Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

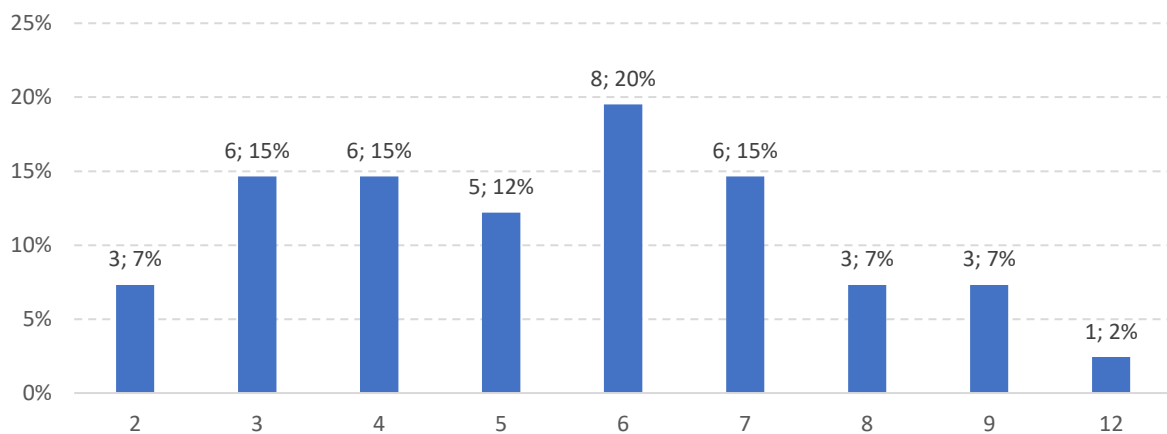
Zgodnie z tekstem uchwały „podstawowymi kanałami dystrybucji informacji są: Biuletyn Informacji Publicznej, MPI, serwis internetowy dot. konsultacji z mieszkańcami oraz serwis internetowy dot. konsultacji z NGO, portale społecznościowe Urzędu/MJO, tablice informacyjne Urzędu oraz rad dzielnic”. W niniejszej analizie kanały dystrybucji informacji o poszczególnych konsultacjach ustalano na podstawie raportów oraz samodzielnej weryfikacji źródeł elektronicznych (z wyłączeniem portali społecznościowych).

Zdecydowana większość konsultacji społecznych była **opisywana w serwisach**: dialogspoleczny.krakow.pl (41 konsultacji, 100%), bip.krakow.pl (39, 95%) oraz krakow.pl (30, 73%).

Informacje były też umieszczane na **stronach i w portalach społecznościowych jednostek merytorycznie odpowiedzialnych** za poszczególne konsultacje (przy czym warto zaznaczyć, że tylko część takich jednostek posiada dedykowane strony i profile). Informację o tym, że do akcji informacyjnej wykorzystano również **tablice informacyjne** Urzędu oraz rad dzielnic, odnotowano w przypadku odpowiednio: 8 konsultacji (20%) oraz 6 konsultacji (15%).

Wśród „innych” kanałów dystrybucyjnych wymieniano przede wszystkim strony i portale społecznościowe jednostek partnerskich, uczestniczących w procesie konsultacji (np. MOPS).

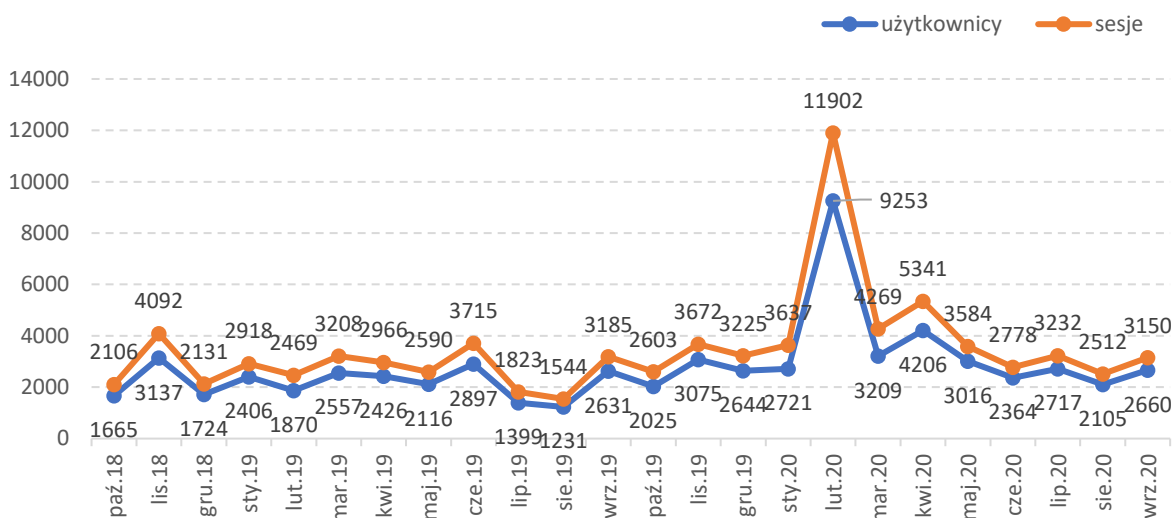
Liczba konsultacji, w których wykorzystano daną liczbę kanałów dystrybucji informacji (włącznie z "inne")



Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

W konsultacjach najczęściej wskazywano na wykorzystanie **6 kanałów dystrybucji informacji** (8 konsultacji, 20%). Z wyjątkiem trzech, informacje o pozostałych konsultacjach były dystrybuowane z wykorzystaniem **3 lub więcej kanałów dystrybucji** (40 konsultacji, 93%).

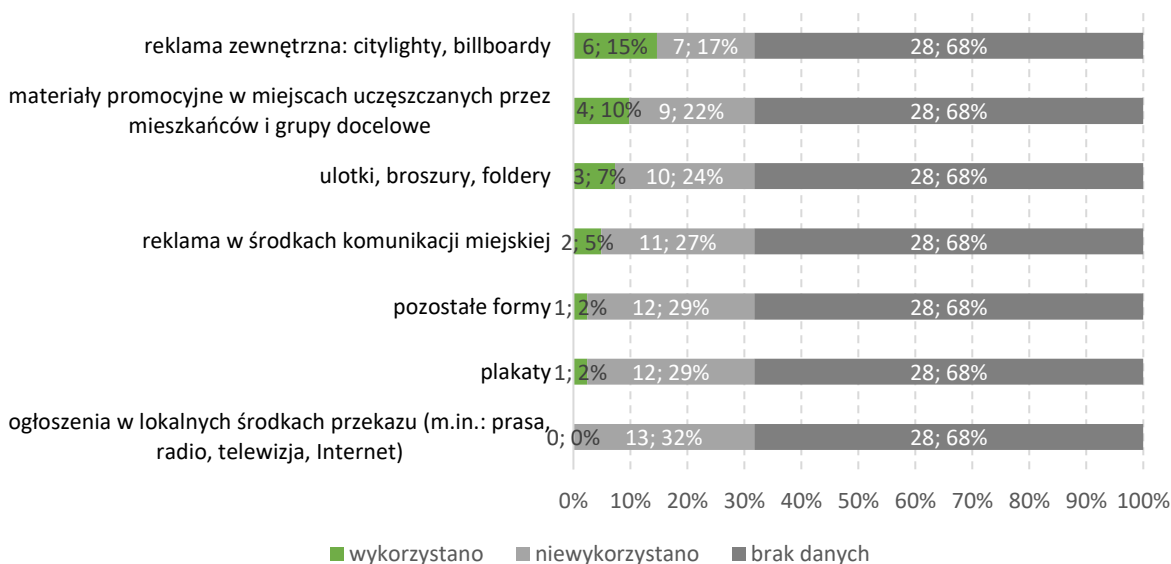
Odviszający dialogspoleczny.krakow.pl



Źródło: analityka internetowa UMK

Serwis dialogspoleczny.krakow.pl jest podstawowym narzędziem komunikacji z mieszkańcami na temat konsultacji społecznych. Średnia liczba użytkowników odwiedzających stronę to **2752 osoby miesięcznie** (3444 sesje). Można więc uznać, że taką średnio liczbę mieszkańców akcja informacyjna skłoniła do odwiedzenia strony i zapoznania się z materiałami konsultacyjnymi.

Środki przekazu o konsultacjach sugerowane przez uchwałę

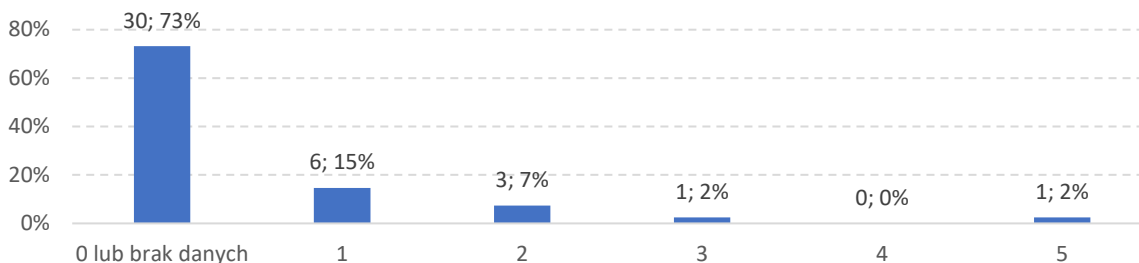


Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

Tekst uchwały sugeruje **wykorzystanie możliwie różnorodnych środków przekazu** ze wskazanej listy 7 pozycji. W przypadku ponad dwóch trzecich konsultacji w raportach **brakuje informacji**

o wykorzystaniu wskazanych środków przekazu. Wykorzystanie wskazanych środków przekazu stwierdzono w przypadku pojedynczych konsultacji społecznych.

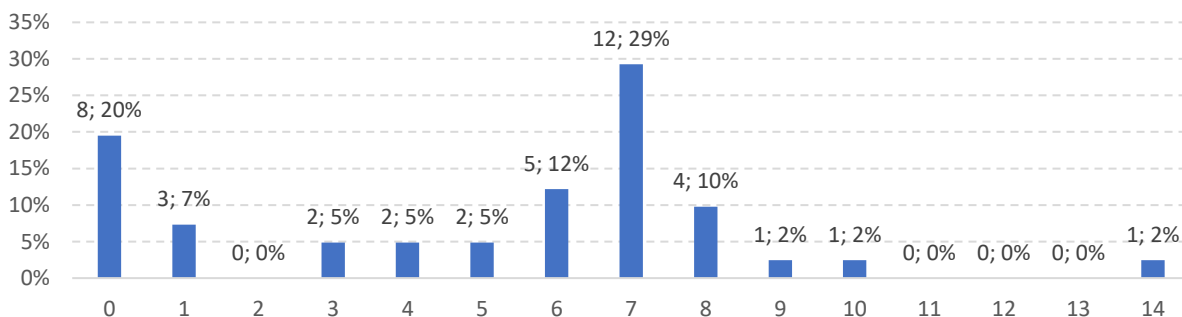
Liczba konsultacji, w których wykorzystano daną liczbę środków przekazu



Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

Zgodnie z tekstem uchwały „akcja informacyjna powinna być prowadzona przy wykorzystaniu możliwie różnorodnych środków przekazu, w tym zgodnie z zapisami ust. 1 oraz z wykorzystaniem nie mniej niż czterech spośród wymienionych kanałów”. Zgodnie z informacjami zamieszczonymi w raportach z konsultacji **tylko jedna konsultacja spełniła powyższe kryterium.**

Czas trwania akcji informacyjnej przed rozpoczęciem konsultacji (przybliżona liczba dni)



Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

Ustalenie dokładnego terminu rozpoczęcia akcji informacyjnej oraz czasu jej trwania było trudne. Tylko nieliczne raporty z konsultacji zawierały informację o harmonogramie akcji informacyjnej. Powyższe przybliżenie czasu trwania akcji informacyjnej wyliczono na podstawie **daty najwcześniejszego artykułu na stronie dialogspoleczny.krakow.pl** (zazwyczaj artykuł zawierał ogłoszenie procesu konsultacji) oraz **daty rozpoczęcia konsultacji.**

Zgodnie z tekstem uchwały „akcja informacyjna powinna zostać uruchomiona nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem konsultacji”. Warunek ten spełniło 19 konsultacji (46%).

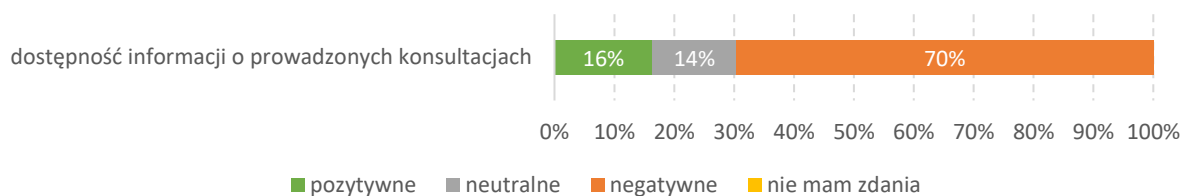
Kolejny zapis uchwały określa, że „akcja informacyjna powinna trwać do końca prowadzonych konsultacji, nie krócej niż 21 dni”. **Określenie terminu zakończenia akcji informacyjnej było niemożliwe – informacja taka nie była zawarta w raportach.** W przypadku większości konsultacji

publikowano przynajmniej 2 artykuły w serwisie dialogspoleczny.krakow.pl – ogłoszenie konsultacji oraz uruchomienie konsultacji. W niektórych przypadkach pojawiały się dodatkowe artykuły z zaproszeniem do uczestnictwa w poszczególnych formach konsultacyjnych, z informacją o zmianie terminów, wydłużeniu konsultacji oraz o zakończeniu prac i raporcie. Na tej podstawie **nie było możliwe określenie ciągłości akcji informacyjnej.**

Trudno też określić, czy sam fakt, że ogłoszenie o konsultacjach społecznych dostępne jest na stronie internetowej oznacza „trwanie akcji informacyjnej”. Z tej perspektywy, ten zapis tekstu uchwały jest trudny w interpretacji.

OCENA UŻYTECZNOŚCI (OCENA INTERESARIUSZY)

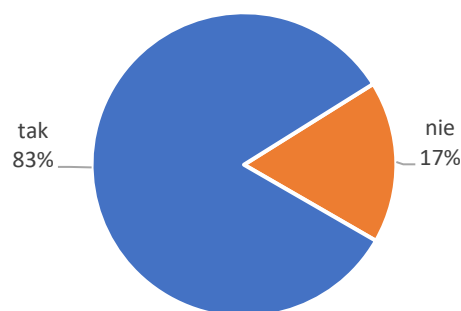
Ocena aspektu konsultacji



Źródło: ankieta internetowa (N122)

Uczestnicy badania ankietowego byli proszeni o ocenę dostępności informacji o prowadzonych konsultacjach. Pozytywnie **dostępność takich informacji oceniło 16%** badanych, a **70% oceniło ją negatywnie.**

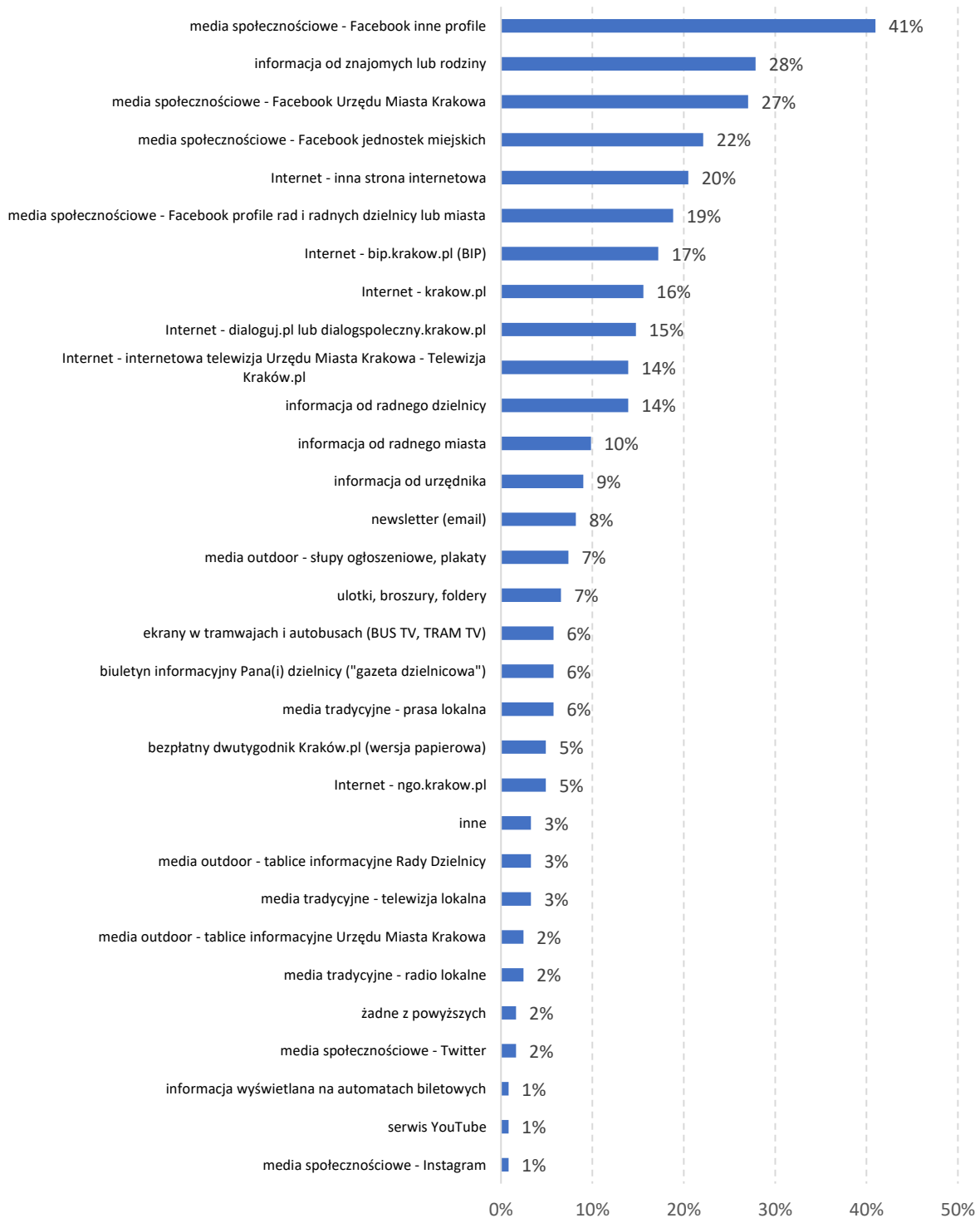
Czy w ciągu ostatnich dwóch lat zetknął(ęła) się Pan(i) z informacją o prowadzonych konsultacjach społecznych w Krakowie?



Źródło: ankieta internetowa (N122)

Uczestnicy badania ankietowego byli pytani o to, czy w **ciągu ostatnich dwóch lat zetknęli się z informacją o prowadzonych konsultacjach społecznych.** 83% badanych udzieliło odpowiedzi pozytywnej. Warto zaznaczyć, że w ankiecie brali udział **przede wszystkim uczestnicy konsultacji społecznych.**

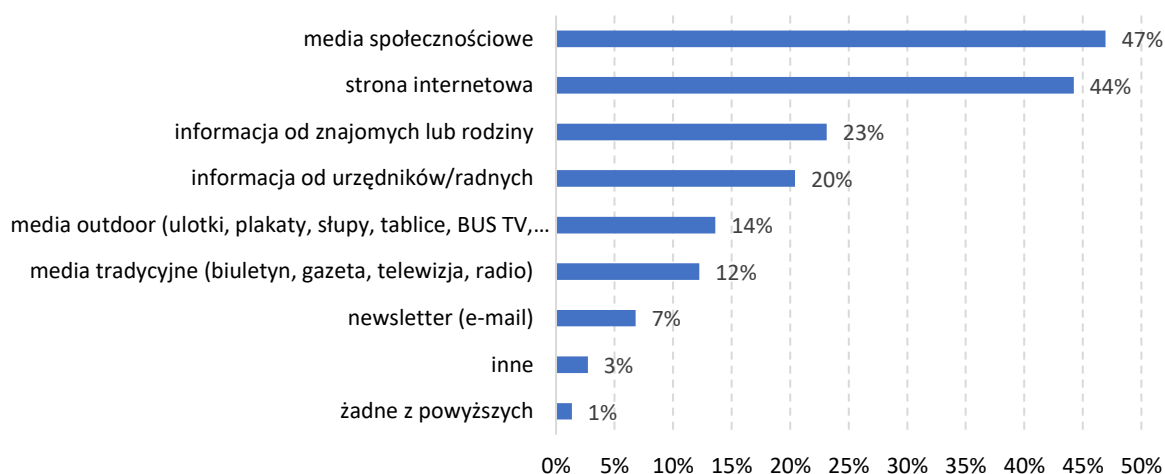
Gdzie zetkną(ęła) się Pan(i) z informacją o konsultacjach społecznych w Krakowie? (osoby, które zetknęły się z informacją)



Źródło: ankieta internetowa (N101)

Ankietowani, którzy zetknęli się z informacją o konsultacjach społecznych, proszeni byli o **wskazanie miejsc, w których to nastąpiło**. Najczęściej wskazywaną odpowiedzią były „**media społecznościowe – Facebook (inne profile)**” (nieurzędowe) (41%) oraz „**informacja od znajomych lub rodziny**” (28%). Wśród wskazań **dominowały media elektroniczne**.

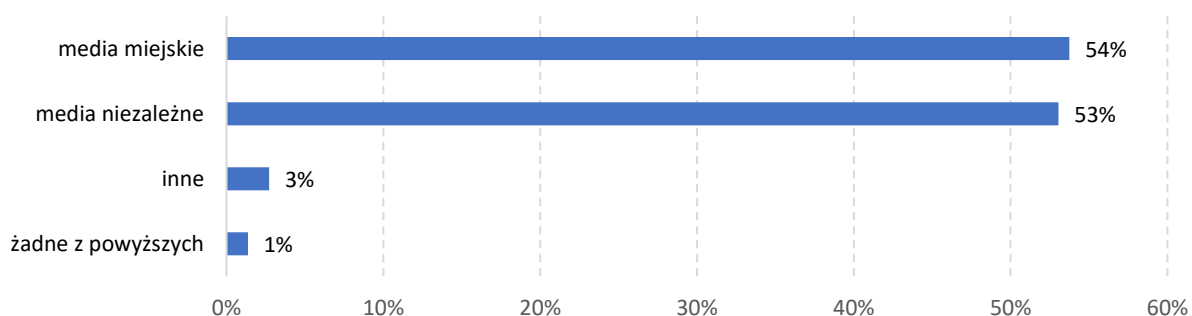
Gdzie zetknął(ęła) się Pan(i) z informacją o konsultacjach społecznych w Krakowie? (pogrupowane) (osoby, które zetknęły się z informacją)



Źródło: ankieta internetowa (N101)

Powyższy wykres prezentuje **pogrupowane odpowiedzi (rodzaj medium) na pytanie o miejsce zetknięcia się z informacjami o konsultacjach społecznych**. Największy odsetek badanych wskazał **media społecznościowe i strony internetowe (47% i 44%)**.

Gdzie zetknął(ęła) się Pan(i) z informacją o konsultacjach społecznych w Krakowie? (pogrupowane) (osoby, które zetknęły się z informacją)



Źródło: ankieta internetowa (N101)

Powyższy wykres prezentuje **pogrupowane odpowiedzi (podmiot zarządzający) na pytanie o miejsce zetknięcia się z informacjami o konsultacjach społecznych**. Ponad połowa badanych

wskazała zarówno media zarządzane przez Urząd Miasta Krakowa i jednostki miejskie (54%), jak i media od nich niezależne (53%).

Jakie kanały informacji o konsultacjach społecznych są przez Pana(ią) preferowane?



Źródło: ankieta internetowa (N122)

Badani byli proszeni o wskazanie **preferowanych sposobów na informowanie ich** o konsultacjach społecznych. Najczęściej wskazywano media społecznościowe (73%), strony internetowe (63%) oraz newslettery (49%). Warto zaznaczyć, że ankieta była prowadzona za pomocą platformy internetowej i nie brały w niej udziału osoby częściowo lub całkowicie wykluczone cyfrowo.

W wywiadach pogłębionych **łatwość docierania do informacji to najbardziej sprzecznie oceniany aspekt**. Część badanych wskazywała, że dostęp ten jest powszechny i łatwy. Inne osoby wskazywały na konieczność „przeklikiwania się” przez różne strony, długi proces poszukiwania załączników, brak dokumentów, które podlegają konsultacjom. Poniżej zebrano niektóre wypowiedzi (zachowano brzmienie oryginalne):

- *Jeśli chodzi o miasto Kraków, to takim fajnym narzędziem są newslettery, które są wysyłane do organizacji, to jest w moim przekonaniu dobry pomysł, bo właśnie wyskakują takie krótkie, zwięzłe informacje i mogą wtedy wybrać, co mnie interesuje. (IDI, NGO)*
- *Na pewno dobrym pomysłem jest to, że są zdywersyfikowane te metody konsultacji, tzn., że miasto się nie ogranicza, tzn. tak przynajmniej było w 2018, nie ogranicza się tylko do ogłoszenia, ale wychodzi „frontem do klienta”, czyli aktywnie do mieszkańców i zachęca do udziału np.*

w spotkaniach. Pamiętam, że były spotkania tematyczne, warsztatowe, konsultacje, możliwość przesyłania tego mailem. (IDI, NGO)

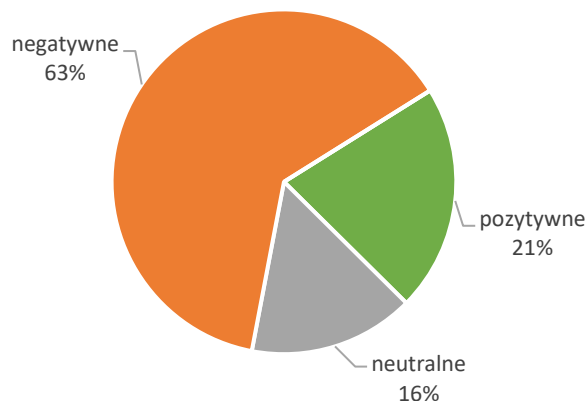
- *Przede wszystkim powszechny realny dostęp do informacji o planowanych konsultacjach i aktywne informowanie (a nie założenie, że jakaś pasywna forma, np. publikacja informacji na jakiejś stronie www, której nikt nie czyta, jest wystarczająca). (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Informacja nie tylko na BIP, ale też na Facebookach, różnych portalach. To dobrze świadczy, że starają się jak najszerszej tę informację podać potencjalnym odbiorcom, a nie ograniczają się tylko do wywieszenia informacji gdzieś tam na tablicy w urzędzie czy dając na stronę BIP, czego nikt nie czyta albo mało kto. (IDI, NGO)*

Uczestnicy ankiety internetowej zgłosili szereg propozycji rozwiązań szczegółowych dotyczących i form, i sposobu przeprowadzenia akcji informacyjnej (poniżej zebrano niektóre z nich). Często zgłaszano potrzebę rozszerzenia akcji informacyjnej o metody nieopierające się na Internecie, o **ulotki i plakaty** (zachowano pisownię oryginalną):

- *Większy nacisk na wykorzystanie mediów społecznościowych.*
- *Bardzo dobrze działa rozsyłanie albo roznoszenie ulotek o konsultacjach do skrzynek pocztowych np. na 2 tygodnie przed konsultacjami. Można też częściej korzystać z telewizji, także ogólnopolskiej, skoro najwięcej osób korzysta nadal z tego medium. Albo ze stron Gazety Krakowskiej czy lokalnego serwisu Gazety Wyborczej lub strony lovekrakow.pl (z tego serwisu korzystają młodzi mieszkańcy Krakowa). Informacja na przystankach MPK też jest zauważalna, ale nie może pojawiać się na ostatnią chwilę. 2 dni tuż przed konsultacjami to zdecydowanie za późno na outdoor przy przystankach.*
- *Informacje o konsultacjach powinny być szeroko dostępne, a nie tylko na stronie BIP, na którą nikt nie zagląda.*
- *Przede wszystkim warto poprawić sposób informowania o konsultacjach, zarówno na Facebooku (profil Miejskiego Centrum Dialogu), jak i na stronie internetowej (dialogspoleczny.krakow.pl). Dwie szybkie rady: (1) Komunikujcie się proszę bardziej potocznym językiem. Reakcje będą lepsze niż gdy kopiujecie ciągle fragmenty z miejskich dokumentów. (2) Zmieńcie sposób tworzenia materiałów o konsultacjach na stronie dialogspoleczny.krakow.pl. Zadbajcie o bardziej atrakcyjne aktualności dotyczące procesów, które nie będą za każdym razem powtarzać tych samych informacji. Niech też te wiadomości będą faktycznie rzetelne. Minęło już kilka m-cy od momentu, gdy miasto zrezygnowało z konkursu architektonicznego związanego z projektem Parku przy Karmelickiej. A na stronie – 12 października! – wciąż znajduje się informacja, że tego typu konkurs odbędzie się jesienią: <https://dialogspoleczny.krakow.pl/konsultacje-spoeczne/park-przy-ulicy-karmelickej-konsultacje-spoeczne/>.*
- *Sprawić, aby informacja o nich była bardziej dostępna (plakaty, informacje na tablicach ogłoszeń) – nie każdy mieszkaniec ma czas szukać informacji w Internecie...*
- *Powszechny sposób przepływu informacji o konsultacjach do mieszkańców za pomocą plakatów i ulotek.*
- *Termin informowania o nich z wyprzedzeniem – niestety informacje często trafiają do mieszkańców w dniu konsultacji albo maksymalnie 2 dni przed. (uczestnik ankiety internetowej)*

- Zbyt formalne podejście do konsultacji (aspekt wizualny i językowy, miejsca promocji).

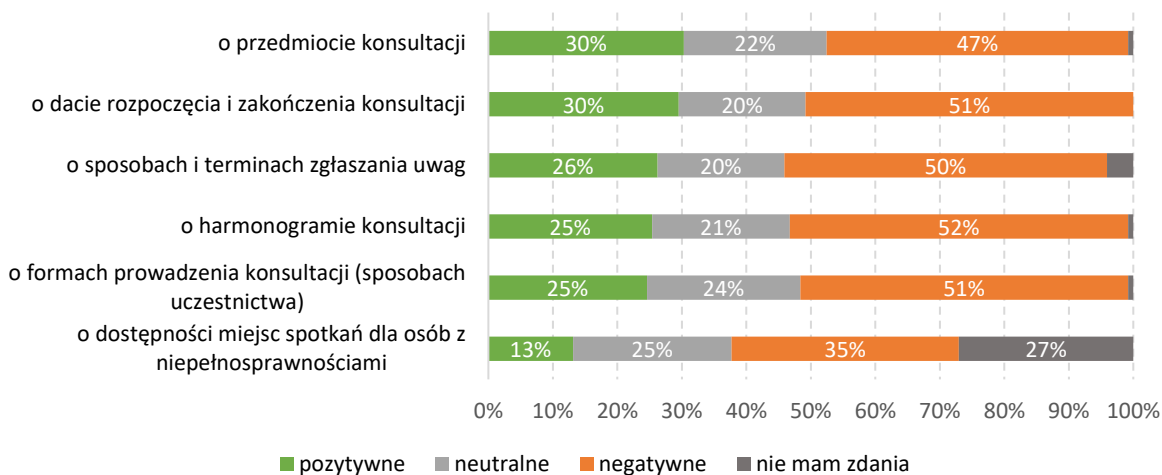
Jak ocenia Pan(i) ogólną informację o konsultacjach społecznych?



Źródło: ankieta internetowa (N122)

Blisko dwie trzecie badanych **negatywnie** oceniło **dostępność informacji o konsultacjach społecznych** (63%).

Jak ocenia Pan(i) dostępność informacji o konsultacjach społecznych w Krakowie?



Źródło: ankieta internetowa (N122)

Osoby badane były proszone o **ocenę dostępności poszczególnych informacji o konsultacjach społecznych w Krakowie**. Wśród odpowiedzi **dominowały oceny negatywne** (35%-52%). Z wyjątkiem informacji o dostępności miejsc spotkań dla osób z niepełnosprawnościami (13%) **pozytywnie** dostępność pozostałych informacji oceniła **nieco ponad jedna czwarta badanych** (25%-30%).

Uczestnicy ankiety zgłosili szereg uwag dotyczących długości trwania akcji informacyjnej. Częstym postulatem było **wydlużenie czasu trwania akcji informacyjnej**. Poniżej zebrano niektóre z wypowiedzi, zachowując pisownię oryginalną:

- *Żeby były odpowiednio wcześniej i szeroko ogłaszane i dostępne dla każdego, a nie wybrańców. Nic nam z konsultacji, o których dowiadujemy się po fakcie.*
- *Informacja o konsultacjach powinna ukazywać się z dużym wyprzedzeniem. Tematy konsultacji powinny być ogólnodostępne w ogłoszeniu o terminie. Udział mieszkańców powinien być jak najliczniejszy. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Jasne i czytelne oraz z wyprzedzeniem informowanie o konsultacjach. Terminach, miejscach, tematach konsultacji. Większa promocja konsultacji.*
- *Dużo wcześniejsze informowanie mieszkańców Krakowa o konsultacjach społecznych, więcej spotkań z radnymi w dogodniejszych terminach.*
- *Termin przeprowadzania konsultacji społecznych powinien być odpowiednio wcześniej podany, co najmniej 14-21 dni przed czasem.*
- *Wyznaczenie m.in. tygodniowego okresu czasu, przez jaki musiałaby się pojawić informacja o planowanych konsultacjach i ich zakresie, aby informacja ta dotarła do mieszkańców.*
- *Większa popularyzacja konsultacji, wcześniejsze informacje o konsultacjach.*

Badani zwracali także uwagę na **problem z dotarciem informacji o konsultacjach do wszystkich zainteresowanych oraz wynikającą z tego niereprezentatywność wyników konsultacji** (tzn., że uczestnicy konsultacji nie reprezentują ogółu mieszkańców Krakowa, lecz wybrane grupy interesu, które charakteryzują się wyższą aktywnością społeczną niż inne grupy). Przedstawiciele organizacji pozarządowych podkreślali, że częstym źródłem informacji są „poczta pantoflowa” i osobiste kontakty w środowisku organizacji pozarządowych i KDO. Należy zwrócić uwagę, że docierają one w ten sposób do wąskiego kręgu osób, a należy dbać o informowanie szerokich grup odbiorców. Poniżej zebrano niektóre z wypowiedzi, zachowując pisownię oryginalną:

- *Sposób informowania interesariuszy (jakże proste jest stworzenie listy mailingowej osób, które w danym zakresie są chętne do pomocy!). Do tego proces informowania o kolejnych etapach konsultacji (brak!). (uczestnik ankiety internetowej)*
- *To powinno być tak łatwe, jak przeglądanie google maps z zaznaczonymi różnicami. W przeciwnym razie dostajemy wyłącznie opinie małej części społeczeństwa, która potrafiła i miała czas się przez to przebić. Warsztaty dają możliwość wyjaśnienia, więc pod tym względem są super, ale dają dostęp tylko do ograniczonej części mieszkańców. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Zdecydowanie należy zwiększyć zasięg informacji na ich temat (e-mail, sms na zasadzie alertu RCB etc.) oraz informować z dużym wyprzedzeniem, by w konsultacjach mogli wziąć udział wszyscy zainteresowani. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Gdybym nie była w tym środowisku pozarządowym, to nie trafiłabym na to KDO, a tu dodatkowo prowadziła osoba, która jest moją sąsiadką i w taki sposób się dowiadywałam, a nie od strony urzędu. (IDI 5, NGO)*
- *Właśnie jak to porównuję z tą konsultacją [w Warszawie], czy park ma wyglądać tak, czy inaczej to to jest zupełnie powiem. Więc nie wiem, czy w Krakowie nie ma, może dlatego się w nie nie angażuję*

albo w tych obszarach, które mnie interesują. Tam chcąc nie chcąc wiedziałam a tu chcąc nie wiem. (IDI 5 NGO)

- Głos mieszkańców nie zawsze jest głosem wszystkich mieszkańców. Niestety, ale awanturnicy dbający o swój interes często mają największą siłę przebicia. Nie są specjalistami w danej branży, ale mają najwięcej do powiedzenia. Jako przykład podam niektórych mieszkańców os. Akademickiego, którzy próbują zablokować ważną instytucję dla Krakowa. Typowe NIMBY. Dlatego uważam, że konsultacje nie są dobre. Po to wybieramy przedstawicieli do miasta, dzielnicy, aby nie tracić czasu i pieniędzy na konsultacje z niespecjalistami. (uczestnik ankiety internetowej)
- Należy uwydatniać skalę manipulacji dokonywanych przez małe grupy ludzi podczas konsultacji. Np. pokazując, ile głosów w konsultacjach jest napisanych wg przygotowanego wzoru. (uczestnik ankiety internetowej)
- Ważnym aspektem jest zaangażowanie mieszkańców, zachęcenie do udziału w rozmowach dla ważnych decyzji dla miasta. Ważne jest, żeby wzbudzić poczucie wspólnego celu i stworzyć możliwość młodym ludziom, że ich działania będą miały znaczenie w przyszłości. (IDI, NGO)
- To nie jest zarzut, tylko coś, nad czym można popracować, docieranie do jak najszerzej ilości grup. No niestety dalej się zdarza, że pewne osoby są zaskoczone, a teoretycznie by wzięły udział. Może szukanie nowych kanałów. Myślę, że do seniorów, do osób młodych. Tutaj też wydaje mi się, że pewne sprawy powinny być częściej i szerzej konsultowane. Takie zachęcenie tych podmiotów, które unikają konsultacji, żeby też korzystały z tego narzędzia. I to, co było np. przy konsultacji zmian w gospodarowaniu odpadami, że było jedno spotkanie, na które ciężko było wejść i po prostu szkoda, że wtedy nie zorganizowano kolejnych debat. I to, co jeszcze troszkę kuleje, to pytanie, czy pewnych konsultacji dotyczących, jeśli są np. konsultacje dotyczące jakiegoś rejonu, czy nie lepiej byłoby gdzieś bliżej organizować, jeśli to ich dotyczy. I czy takie ogólnomiejskie nie powinny też mieć jakichś kilku spotkań w kilku punktach miasta. Np. były konsultacje zmian w statutach rad dzielnic i nie wiem, czy dzielnice nie chciały... żeby wychodzić do tych dzielnic z pytaniem, czy nie chcą na swoim terenie zorganizować we współpracy z UMK jakichś ważnych konsultacji. (IDI, NGO)
- Powtarzam: o danej ulicy mogą decydować tylko mieszkańcy tej ulicy i okolicy, a nie mieszkańcy z innych odległych dzielnic. Inne konsultacje są być może na rękę wizjonerom z Urzędu Miasta, ale z rzeczywistymi konsultacjami społecznymi nie mają nic wspólnego. (uczestnik ankiety internetowej)
- Trzeba zwiększyć promocję i dotarcie do zainteresowanych. (uczestnik ankiety internetowej)
- W toku projektu należy bardziej brać pod uwagę zdanie okolicznych mieszkańców i przedsiębiorców, a nie aktywistów miejskich, którzy bardzo często nie mają nic wspólnego z omawianą okolicą. (uczestnik ankiety internetowej)
- Wywalić z nich „miejskich aktywistów” na siłę forsujących swoje bzdurne pomysły! (uczestnik ankiety internetowej)
- Jeszcze inna kwestia to dopuszczenie do konsultacji młodzieży, jeśli projekt ich dotyczy i dopuszczanie do konsultacji mieszkańców, a nie jedynie np. organizacji NGO, jak bywa przy niektórych projektach. (uczestnik ankiety internetowej)
- Aktualnie konsultacje nie są w żadnym stopniu powszechne. Z przekazów na forach wynika, że zapewniają trybunę jedynie krzykaczom, którzy najlepiej zostawiliby wszystko jak jest kosztem

dobra ogółu. Nie wydaje mi się, że miasto w dostateczny sposób artykułuje korzyści, które mogą wypłynąć ze zmian (najczęściej słusznych). Przez to większość nie interesuje się konsultacjami, za to interesuje się nimi margines, który ma dużo wolnego czasu (wydaje się, że czas przeprowadzenia konsultacji nie sprzyja partycypacji osób pracujących, ale mogą się mylić). Każdy pomysł w jakiegokolwiek sprawie należy przedstawić w sposób zwięzły i zrozumiały dla pięciolatka: ile zostanie wydano, jakie będą korzyści, jakie będą negatywne strony. Warto przy tym patrzeć nieco szerzej. Np. zastąpienie pasa dla samochodów w ulicy X pasem rowerowym zmniejszy ilość spalin w okolicy o x%, hałas o y%, co docelowo skutkuje tym a tamtym. Warto też chętniej korzystać z przykładów z innych miast, gdzie podobne pomysły już wdrożono, bo krzykacze narzucają swoje chore wizje jako prawdę objawioną, a najczęściej ich argumenty do rzeczywistości mają się nijak. (uczestnik ankiety internetowej)

- Myślę, że w ramach konsultacji dobrze by było np. w biuletynie krakow.pl czyli w tej gazecie drukowanej napisać jakiś artykuł, jak teraz wyglądają konsultacje, to że zawsze są dyżury, gdzie dzwonić, gdzie się dowiadywać, gdzie strona i np. te konsultacje z tymi możliwościami to mogłyby być w tych biuletynach takie króciutkie ogłoszenia, że wtedy i wtedy są konsultacje i tak i tak można wziąć w nich udział. Myślę, że to jest takie dotarcie do osób, które nie korzystają z Internetu. Bo jak ktoś korzysta z Internetu, orientuje się, jest sprawny, to jakby tutaj znajdzie wszystko i ma ten dostęp, bo jest ta strona. (IDI, NGO)

Uczestnicy przeprowadzonych badań zwracali także uwagę, że należy położyć większy **nacisk na walor edukacyjny akcji informacyjnej**. Zgłaszano potrzebę edukacji zarówno w zakresie procedur konsultacji, aspektów prawnych, jak i konkretnie w zakresie wiedzy istotnej w konsultacjach. Poniżej przedstawiono zestawienie niektórych wypowiedzi (zachowano oryginalne brzmienie lub pisownię).

- *Potrzeba przygotowywania uczestników do udziału w konsultacjach. Zarówno w zakresie samego procesu... (IDI)*
- *Postawiłabym na element edukacyjny uczestników konsultacji. Może mogłoby to mieć taką formułę łązoną, że przed zebraniem opinii jest wprowadzenie eksperta branżowego, który opowiada, o czym jest dany dokument i w jakim zakresie uwagi można wnosić. (IDI 6)*

Według badanych przedstawicieli organizacji pozarządowych potrzebne jest jasne określenie ram i warunków formalnych wyznaczających zakres zgłaszanych uwag. W wywiadach z przedstawicielami organizacji pozarządowych powracał wątek potrzeby **jasno sformułowanego obszaru negocjowalnego**:

- *Problem z wyznaczeniem obszaru negocjacji – albo nieznan / nieprecyzyjnie określony (ze względu na ww. braki wiedzy, informacji) albo zbyt wąski (ze względu na zaawansowanie procesu legislacji). (IDI, NGO)*
- *Obszar negocjacji jest jasny, ale problemem jest brak informacji na temat innych uwarunkowań i kontekstu dla tego obszaru. Brak informacji o szerszych ramach, w których znajduje się przedmiot konsultacji; nie ma możliwości zgłaszania uwag w sposób sensowny. (IDI, NGO)*
- *Brak znajomości ram projektu nie pozwala na zgłaszanie adekwatnych uwag. (IDI, NGO)*

- *Brak wystarczających informacji na temat obszaru, którego dotyczą konsultacje. Powoduje to poruszanie się po nieznanym gruncie i zgłaszanie uwag, które nie mogą zostać uwzględnione i przy odpowiednim poinformowaniu uczestników(czek) konsultacji nie zostałyby one zgłoszone, co byłoby oszczędnością czasu obu stron. (IDI, NGO)*
- *Dobre poinformowanie uczestników przed konsultacjami jest warunkiem sprawnego i efektywnego procesu konsultacyjnego. (IDI, NGO)*
- *Osoby będące po stronie miasta, żeby one przedstawiały możliwość realnej zmiany w tym temacie. Żeby nie było takiej sytuacji, że organizacja zgłasza pewne uwagi, a później się okazuje, że był to obszar nienegocjowalny. (IDI, NGO)*
- *Przed wszystkim przedmiotem konsultacji nie może być wybór jednej z kilku propozycji, z których żadna nie jest akceptowalna i stanowi zdecydowane pogorszenie stanu aktualnego. Po drugie, niedopuszczalne jest całkowite zignorowanie głosów przeciwnych pomysłowi, przeciwnie, należałoby opracować alternatywne rozwiązania. (uczestnik ankiety internetowej)*

Dla uczestników procesów konsultacyjnych bardzo istotnym elementem akcji informacyjnej jest akcja informacyjna prowadzona po zakończeniu konsultacji społecznych. Jest ona kluczowa dla budowania u uczestników procesu poczucia transparentności i sprawczości. Z przeprowadzonych badań wynika, że jest to element konsultacji, któremu często nie poświęca się należytej uwagi. W badaniu podkreślana była **potrzeba udzielania szybkiej informacji zwrotnej**. Obecnie praktyka jest taka, że po konsultacjach sporządzane są raporty, które zazwyczaj są publikowane w tym samym trybie co informacja o konsultacjach. Uchwała nie precyzuje jednak zasad przeprowadzania akcji informacyjnej po zakończonych konsultacjach. Poniżej zgromadzono kilka wypowiedzi badanych, ilustrujących wagę tego zagadnienia (zachowano oryginalne brzmienie):

- *Świetnie by było, jakby jakiś był feedback, nie zawsze się tak dzieje. Jest raport, bo musi być, ale fajnie by było, jakby w raporcie były uwagi zgłoszone w trakcie konsultacji z komentarzem. Jeśli się czegoś nie da zrobić, to z jakiego powodu się nie da. Żeby każdy, kto uwagę zgłosi, miał świadomość, dlaczego nie została uwzględniona, bo to też ma walor edukacyjny. Nie tylko dlatego, że ktoś potraktował mnie poważnie, odpowiedział mi, ale też wyjaśnił, dlaczego się nie da. (IDI, NGO)*
- *Można wystać organizacjom biorącym udział w konsultacjach raport, co uważam jest bardzo dobrą praktyką, zachęcającą do brania udziału w przyszłości. (IDI, NGO)*
- *Warto byłoby dać komunikat, ogłoszenie, grafikę, która mówiłaby, jakie zmiany wprowadzono, w sensie taki pozytywny komunikat, że gdzieś jest informacja o raporcie i później jest na tej podstawie dokument albo od razu w raporcie jest zawarte, co zostało wzięte pod uwagę. Myślę, że to mogłoby zachęcić, jeśli byłoby powiedziane, że ileś osób prosiło, żeby uwzględnić to i to, uwzględniliśmy to i to albo bardzo nas pozytywnie zaskoczyli mieszkańcy, dzięki temu udało nam się ulepszyć dokument o ten aspekt. Wydaje mi się, że tego brakuje. (IDI, NGO)*
- *Zanim powstanie raport pokonsultacyjny z feedbackiem urzędu, to żeby było takie podsumowanie, notatka do maksymalnie tygodnia po spotkaniu. Przebieg spotkania i zgłoszone uwagi, żeby każdy mógł się z tym zapoznać. Mogłoby to być szerzej promowane, wrzucone na stronę ngo.krakow.pl, żeby osoby niebiorące udziału też miały szansę się zorientować, jakie uwagi były zgłaszane. (IDI, NGO)*

- *Każda konsultacja powinna otrzymać informację zwrotną. Informacja zwrotna powinna być za pomocą takich samych kanałów, jak były przedstawiane, plus media, plus np. na maila do wszystkich organizacji pozarządowych. Albo ankieta – pozostaw e-maila, jeżeli chcesz otrzymać wyniki tej ankiety. (IDI, NGO)*

Przebieg konsultacji

Sekcja	Zapisy z uchwały
Formy	<p>Konsultacje są prowadzone przy użyciu minimum trzech form, przy czym obowiązkowo minimum jednej z dwóch pierwszych wymienionych poniżej:</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. otwartych, protokołowanych spotkań z mieszkańcami w miejscu publicznie dostępnym, w miarę możliwości na obszarze, którego dotyczy dana sprawa; 12. prac warsztatowych prowadzonych wspólnie z mieszkańcami i przedstawicielami miasta, mających na celu wypracowanie propozycji rozwiązań dla miasta; 13. zbierania uwag, wniosków i propozycji na piśmie w określonym czasie, w tym za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej; 14. ankiet elektronicznych (online), jak i papierowych; 15. sondażu deliberatywnego; 16. planowania partycypacyjnego; 17. dyżurów ekspertów; 18. badań jakościowych i ilościowych; 19. paneli obywatelskich; 20. innych, jeśli wymaga tego specyfika przedmiotu konsultacji
Tryb przeprowadzania konsultacji społecznych	<p>Ogłoszenie o konsultacjach powinno zawierać w szczególności:</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. przedmiot konsultacji; 10. cel i zasięg konsultacji; 11. czas trwania konsultacji określony poprzez datę rozpoczęcia i zakończenia konsultacji; 12. harmonogram konsultacji z wydzielonym i wskazanym czasem na przeprowadzenie przez Urząd akcji informacyjnej oraz zapoznanie się przez mieszkańców lub/i NGO z przedmiotem konsultacji oraz materiałami informacyjnymi; 13. formy, w jakich zostaną przeprowadzone konsultacje; 14. formularz konsultacji; 15. nazwę komórki organizacyjnej UMK/MJP odpowiedzialnej merytorycznie za konsultacje, wraz z kontaktem telefonicznym i e-mailowym do tej jednostki, oraz informację o dostępności dla osób z niepełnosprawnościami; 16. miejsce i czas, w którym dostępne będą wszystkie informacje dotyczące przedmiotu konsultacji <p>Informacje o uruchomieniu konsultacji podaje się do publicznej wiadomości w szczególności za pośrednictwem MPI, serwisu internetowego dot. konsultacji z mieszkańcami, serwisu internetowego dot. konsultacji z NGO oraz Biuletynu Informacji Publicznej</p> <p>Wraz z publikacją informacji o uruchomieniu konsultacji i trybie podawane są do publicznej wiadomości wszystkie niezbędne materiały informacyjne dotyczące przedmiotu konsultacji</p> <p>Konsultacje, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, prowadzone są w terminach i formach dogodnych dla mieszkańców i NGO</p> <p>Minimalny czas trwania konsultacji to 21 dni</p> <p>Konsultacje powinny kończyć się w dzień roboczy, w którym zapewnione jest funkcjonowanie UMK w stałych godzinach i obsadzie. Termin zakończenia konsultacji należy wyznaczyć w ten sposób, aby ostatnie 5 dni konsultacji nie wypadały w dniach ustawowo wolnych od pracy</p>

OCENA SKUTECZNOŚCI (ZGODNOŚĆ Z UCHWAŁĄ)

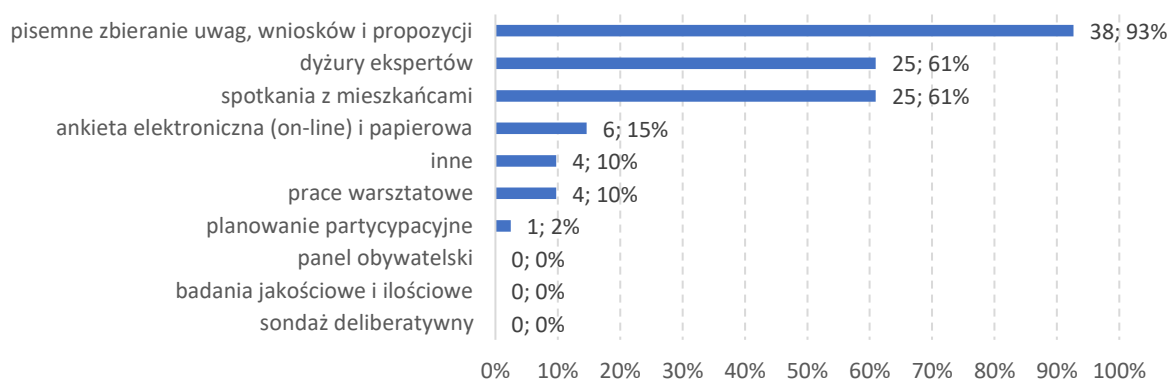
Formy prowadzenia konsultacji

Podsumowanie

Kryterium skuteczności	Odsetek oraz liczba konsultacji spełniających kryterium	Komentarz
Konsultacje przy użyciu minimum trzech wymienionych w uchwale form	63% (26)	
Konsultacje przy użyciu minimum jednej z dwóch obowiązkowych form (spotkania, warsztaty)	68% (28)	Jedna z konsultacji niespełniająca tego kryterium miała formę „planowania partycypacyjnego”

Wyniki

Formy prowadzenia konsultacji



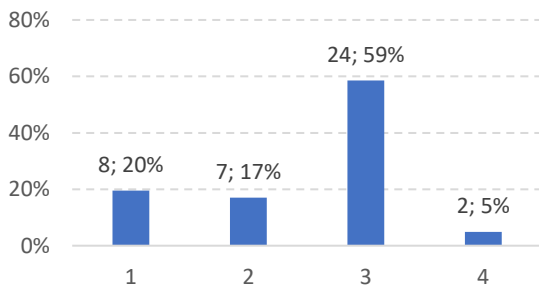
Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

Najczęściej wykorzystywanymi formami prowadzenia konsultacji społecznych były: **pisemne zbieranie uwag, wniosków i propozycji** (38 konsultacji, 93%), **dyżury ekspertów** (25, 61%) oraz **spotkania z mieszkańcami** (25, 61%). W nielicznych przypadkach alternatywą dla pisemnego zbierania uwag, wniosków i propozycji było zbieranie uwag za pomocą **ankiety elektronicznej** i/lub papierowej.

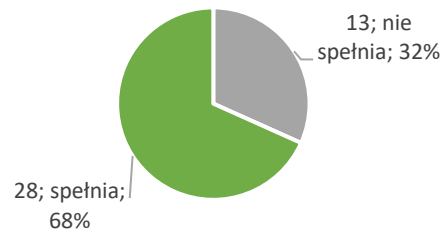
Rozróżnienie między **spotkaniami z mieszkańcami**, **pracami warsztatowymi** i **planowaniem partycypacyjnym** nie jest jednoznaczne. Niektóre spotkania z mieszkańcami miały charakter pracy warsztatowej. Wyróżnione konsultacje wykorzystujące „prace warsztatowe” oraz „planowanie partycypacyjne” miały takie formy wskazane jednoznacznie w raportach podsumowujących.

Wśród „innych metod” znalazły się: spacerzy badawcze (3), wystawy (1) oraz fokusy eksperckie (1). Nie odnotowano wykorzystania form „sondażu deliberatywnego” oraz „panelu obywatelskiego”, sugerowanych przez tekst uchwały.

Liczba form wykorzystanych w konsultacjach



Spełnienie wymogu zastosowania formy spotkań lub warsztatów



Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

Blisko dwie trzecie konsultacji wykorzystywało **3 lub więcej różnych form konsultacyjnych** (26 konsultacji, 63%). To odsetek konsultacji spełniający zapis uchwały o tym, że „konsultacje prowadzone są przy użyciu minimum trzech form”.

Jednocześnie 28 konsultacji (68%) spełniło warunek wykorzystania **przynajmniej jednej formy o charakterze spotkania z mieszkańcami lub pracy warsztatowej**. Jedna z konsultacji posługiwała się formą „planowania partycypacyjnego”, którą można uznać za zgodną z intencją zapisu uchwały o stosowaniu aktywnych form pracy z uczestnikami.

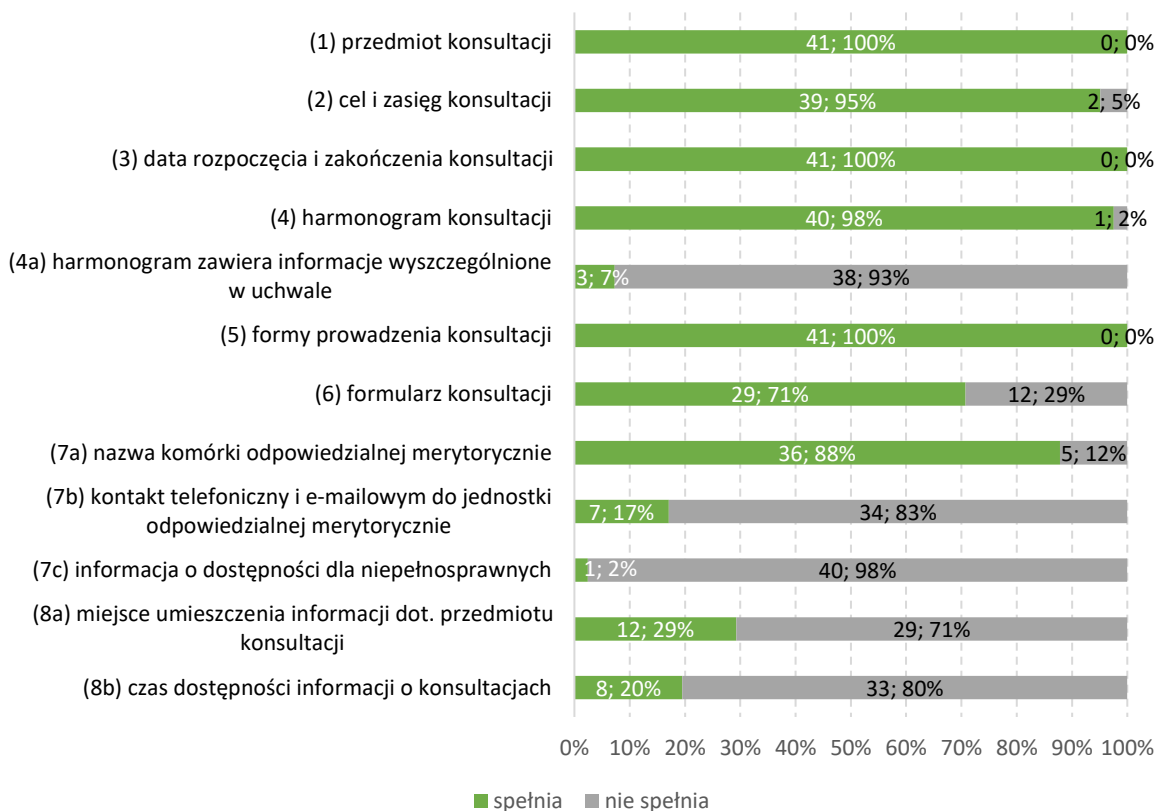
Należy jednocześnie nadmienić, że badany okres prowadzenia konsultacji społecznych w Krakowie **zbiegł się z ogłoszeniem stanu pandemii w Polsce**, który uniemożliwił realizację bezpośrednich form konsultacyjnych (spotkania, warsztaty) w przypadku części konsultacji.

Ogłoszenie o konsultacjach

Podsumowanie

Kryterium skuteczności	Odsetek oraz liczba konsultacji spełniających kryterium	Komentarz
Ogłoszenie powinno zawierać w szczególności: (łącznie 7 wymaganych elementów)	71% (29)	
Ogłoszenie powinno zawierać w szczególności:		
przedmiot konsultacji	100% (41)	
cel i zasięg konsultacji	95% (39)	
czas trwania konsultacji określony poprzez datę rozpoczęcia i zakończenia konsultacji	100% (41)	
harmonogram konsultacji	98% (40)	
harmonogram konsultacji z wydzielonym i wskazanym czasem na przeprowadzenie przez Urząd akcji informacyjnej oraz zapoznanie się przez mieszkańców lub/i NGO z przedmiotem konsultacji oraz materiałami informacyjnymi	7% (3)	
formy, w jakich zostaną przeprowadzone konsultacje	100% (41)	
formularz konsultacji	71% (29)	
nazwę komórki organizacyjnej UMK/MJO odpowiedzialnej merytorycznie za konsultacje	36 (88%)	
kontakt telefoniczny i e-mailowy do jednostki [odpowiedzialnej merytorycznie za konsultacje]	17% (7)	
informację o dostępności dla osób z niepełnosprawnościami	2% (1)	
miejsce, w którym dostępne będą wszystkie informacje dotyczące przedmiotu konsultacji	29% (12)	Rozumiane jako fizyczne wyłożenie informacji dotyczących konsultacji
czas, w którym dostępne będą wszystkie informacje dotyczące przedmiotu konsultacji	20% (8)	Rozumiane jako fizyczne wyłożenie informacji dotyczących konsultacji

Wyniki

Ogłoszenie o konsultacjach (wymagane elementy)


Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

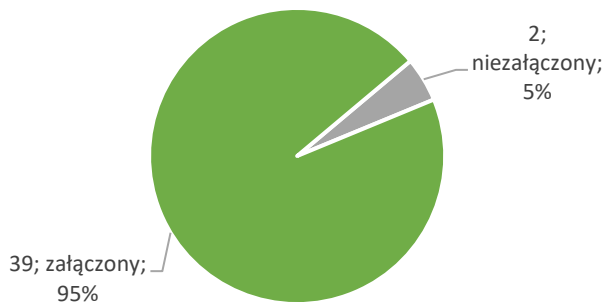
Uchwała wskazuje na **informacje, które powinny być zawarte w ogłoszeniu o konsultacjach społecznych**. Podstawą weryfikacji realizacji tych ustaleń były **ogłoszenia umieszczone na platformie dialogospoleczny.krakow.pl**.

Prawie **wszystkie ogłoszenia o konsultacjach zawierały**: przedmiot konsultacji, cel i zasięg konsultacji, datę rozpoczęcia i zakończenia konsultacji, jakąś informację o harmonogramie konsultacji, formy prowadzenia konsultacji oraz nazwę komórki odpowiedzialnej merytorycznie.

Uchwała wskazuje, że harmonogram konsultacji powinien **wyróżniać czas na przeprowadzenie przez urząd akcji informacyjnej**, jak i na **zapoznanie się przez mieszkańców lub/i NGO z przedmiotem konsultacji oraz materiałami informacyjnymi**. Warunek ten spełniały nieliczne ogłoszenia o konsultacjach – przeważająca część zawierała wyłącznie informacje o czasie trwania konsultacji, bez informacji o harmonogramie akcji informacyjnej. Można przyjąć, że informację taką mieszkaniec mógł sam wywnioskować z terminu umieszczenia ogłoszenia oraz wskazanego terminu rozpoczęcia się konsultacji, niemniej informacja ta nie była *per se* umieszczona w ogłoszeniu.

W przeważającej liczbie ogłoszeń brakowało informacji o kontakcie telefonicznym i e-mailowym do jednostki odpowiedzialnej merytorycznie. Tylko jedno ogłoszenie informowało o dostępności dla osób z niepełnosprawnościami.

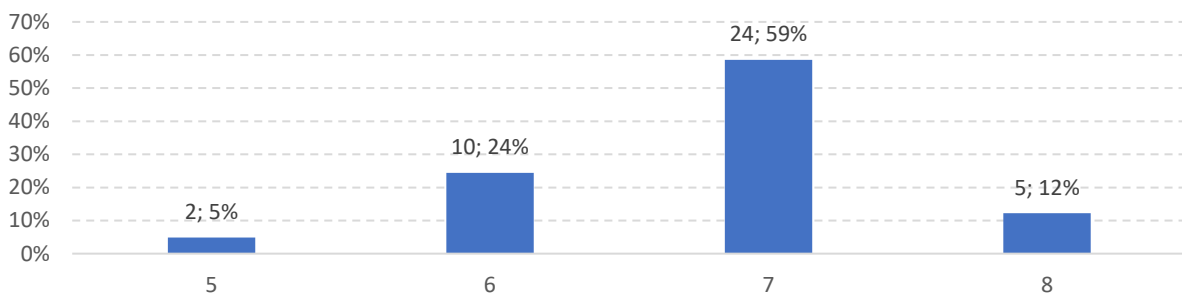
Dokument będący przedmiotem konsultacji jako załącznik online w ogłoszeniu



Nieliczne ogłoszenia zawierały informacje o miejscu i czasie umieszczenia informacji dotyczących konsultacji (materiały konsultacyjne). Jednocześnie można przyjąć, że kryterium to zostało spełnione poprzez umieszczenie materiałów konsultacyjnych w większości ogłoszeń.

Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

Liczba ogłoszeń spełniających daną liczbę kryteriów (maksymalnie 10, pkt 1-7; bez 8)



Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

Żadne ogłoszenie o konsultacjach nie zawierało wszystkich elementów wymienianych w uchwale. Z analizy wyłączono wymóg umieszczenia informacji o miejscu i czasie dostępności informacji o konsultacjach, uznając, że jest on spełniany przez umieszczenie konsultowanych materiałów na stronie ogłoszenia. Na 10 elementów wymaganych przez uchwałę najczęściej ogłoszenia zawierały 7 elementów (24 konsultacje, 59%). Najczęściej brakującymi elementami były: szczegółowy harmonogram (opisane wcześniej), kontakt telefoniczny i e-mailowy do jednostki odpowiedzialnej merytorycznie oraz informacje o dostępności dla osób z niepełnosprawnościami.

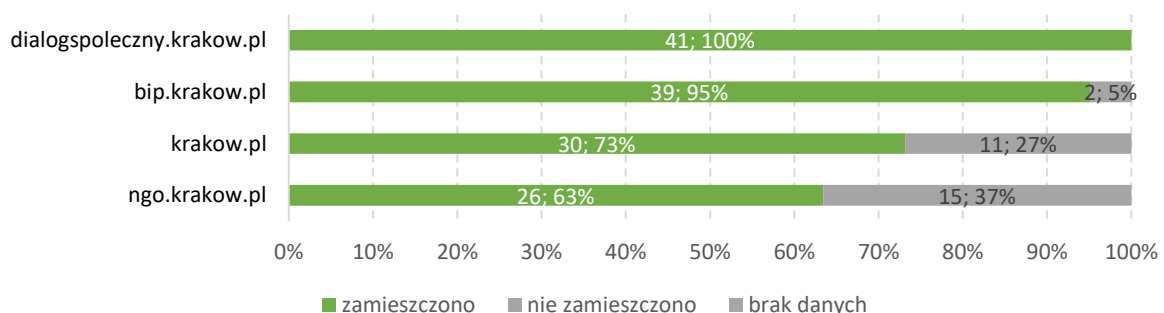
Informacje o uruchomieniu konsultacji

Podsumowanie

Kryterium skuteczności	Odsetek oraz liczba konsultacji spełniających kryterium	Komentarz
Informacje o uruchomieniu konsultacji podaje się do publicznej wiadomości w szczególności za pośrednictwem MPI, serwisu internetowego dot. konsultacji z mieszkańcami, serwisu internetowego dot. konsultacji z NGO oraz Biuletynu Informacji Publicznej (BIP)	46% (19)	Weryfikowane na podstawie informacji w raportach oraz ręcznego wyszukiwania ogłoszeń we wskazanych serwisach

Wyniki

Miejsce umieszczenia informacji o konsultacjach (wymienione w uchwale)



Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

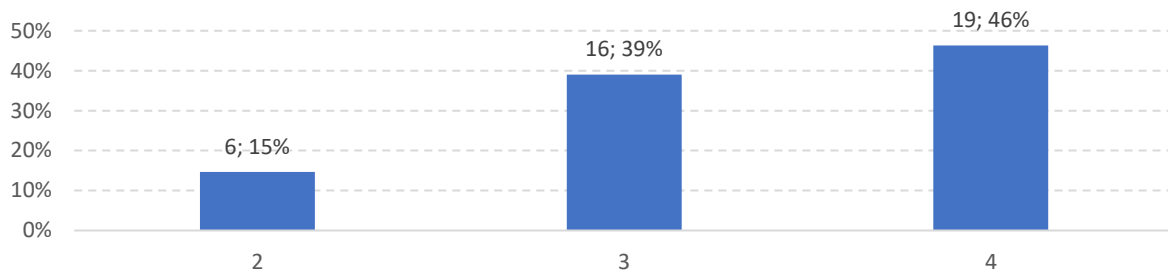
Zgodnie z tekstem uchwały „informacje o uruchomieniu konsultacji podaje się do publicznej wiadomości w szczególności za pośrednictwem MPI, serwisu internetowego dot. konsultacji z mieszkańcami, serwisu internetowego dot. konsultacji z NGO oraz Biuletynu Informacji Publicznej”.

Informacje o **wszystkich analizowanych konsultacjach umieszczono na platformie dialogspoleczny.krakow.pl** (była to też podstawa analizy). W przypadku nielicznych konsultacji nie odnaleziono ogłoszenia na BIP. Informacje o konsultacjach odnaleziono w większości przypadków w serwisie krakow.pl (30 konsultacji, 73%) oraz ngo.krakow.pl (26, 63%). Informacje o konsultacjach umieszczano również w innych mediach, niewymienionych w uchwale (np. serwisy poszczególnych jednostek odpowiedzialnych merytorycznie za konsultacje) – opisano to szerzej w sekcji dotyczącej akcji informacyjnej.

Zgodnie z informacją uzyskaną od Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia UMK, przyjęto zasadę, że w serwisie ngo.krakow.pl umieszcza się wyłącznie ogłoszenia o konsultacjach kierowanych

bezpośrednio do organizacji pozarządowych. Autorzy raportu przyjęli odmienną interpretację tekstu uchwały, w której założyli, że ogłoszenia o konsultacjach powinny być ogłaszane w 4 wymienionych mediach niezależnie od tego do kogo są kierowane – szczególnie, że część konsultacji kierowana jest do obu grup, a konsultacje kierowane do mieszkańców mogą być również promowane przez organizacje pozarządowe lub takie organizację mogą reprezentować interes tych mieszkańców.

Liczba konsultacji ogłoszona w danej liczbie mediów wymienionych w uchwale (maks. 4)



Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

Informacje o 24 konsultacjach (46%) odnaleziono we wszystkich **4 miejscach wskazanych w uchwale**. W pozostałych przypadkach informacji nie odnaleziono w jednym lub kilku miejscach. Warto zaznaczyć, że nie wszystkie raporty podsumowujące konsultacje zawierały szczegółowe informacje o miejscach zamieszczenia ogłoszenia. Braki te uzupełniano przez ręczne przeszukiwanie wskazanych serwisów za pomocą wewnętrznych wyszukiwarek oraz Google'a.

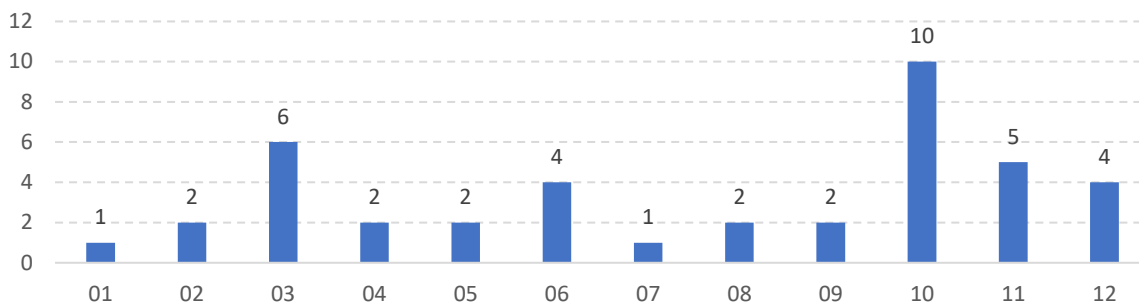
Czas oraz termin

Podsumowanie

Kryterium skuteczności	Odsetek oraz liczba konsultacji spełniających kryterium	Komentarz
Minimalny czas trwania konsultacji 21 dni	83% (34)	
Termin zakończenia konsultacji w dzień roboczy	100% (41)	
Termin zakończenia konsultacji, w którym 5 ostatnich dni konsultacji nie wypada w dniach ustawowo wolnych od pracy	56% (23)	

Wyniki

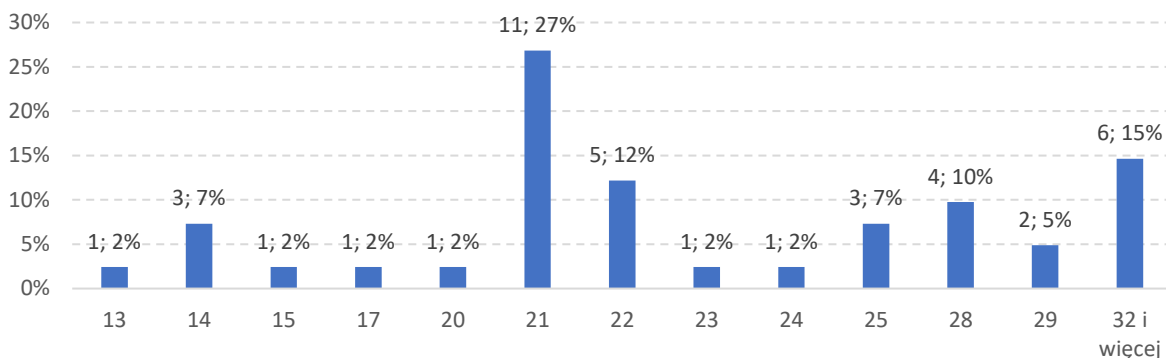
Termin rozpoczęcia konsultacji (miesiąc)



Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

Przy okazji analizy czasu i terminów konsultacji społecznych warto przyjrzeć się **rozłożeniu konsultacji w ciągu roku**. Najwięcej konsultacji rozpoczynało się w marcu (6) oraz październiku (10). Jest to **zgodne z rocznym cyklem budżetowym funkcjonowania samorządu oraz przerwą wakacyjną** – najwięcej konsultacji odnotowano w połowie pierwszego kwartału (po przyjęciu budżetu miasta i pojawieniu się faktycznej możliwości wykorzystania środków budżetowych) oraz po okresie wakacyjnym.

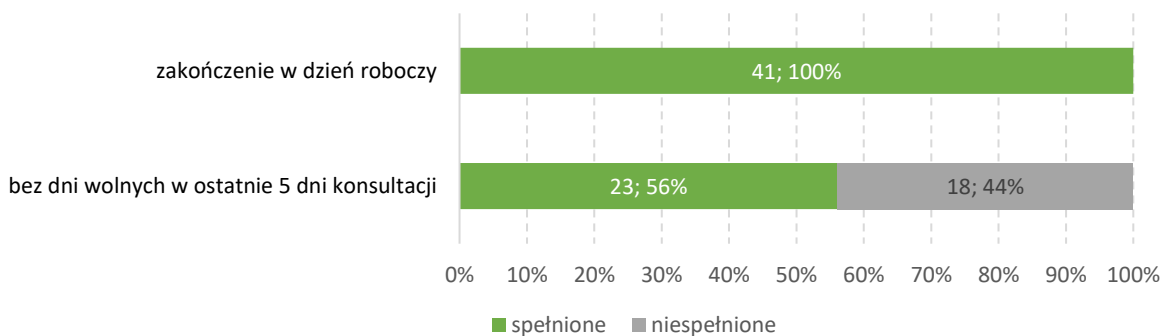
Czas trwania konsultacji (w dniach)



Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

Zgodnie z tekstem uchwały konsultacje społeczne **powinny trwać przynajmniej 21 dni**. Warunek ten spełniły 34 konsultacje (83%). W niektórych przypadkach odnotowano czas trwania konsultacji powyżej 70 dni (74, 135, 228) – w części przypadków związane to było z **etapowością procesów konsultacji oraz czasowym ich zawieszaniem**.

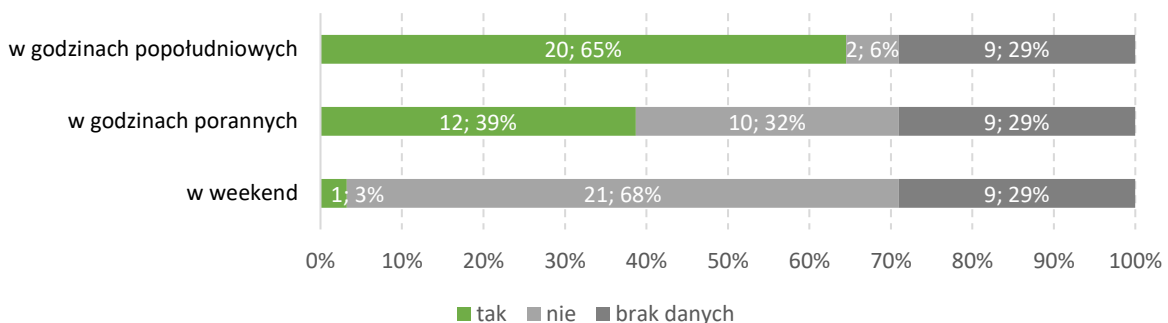
Termin zakończenia zgodny z wymogiem uchwały



Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

Tekst uchwały wskazuje, że konsultacje społeczne powinny **zakończyć się w dzień roboczy** oraz że w trakcie **ostatnich 5 dni konsultacji nie powinny występować żadne dni wolne od pracy** (co w praktyce oznacza, że konsultacje powinny kończyć się w piątek, z wyjątkiem tygodni ze świętami wypadającymi w dni powszednie). Wszystkie konsultacje spełniły warunek pierwszy – zakończenie w dzień roboczy. Drugi warunek spełniły 23 konsultacje (56%). Warto zaznaczyć, że nastąpił progres w spełnianiu tego warunku – zdecydowana większość konsultacji po grudniu 2018 spełniała ten warunek.

Termin spotkań lub dyżurów



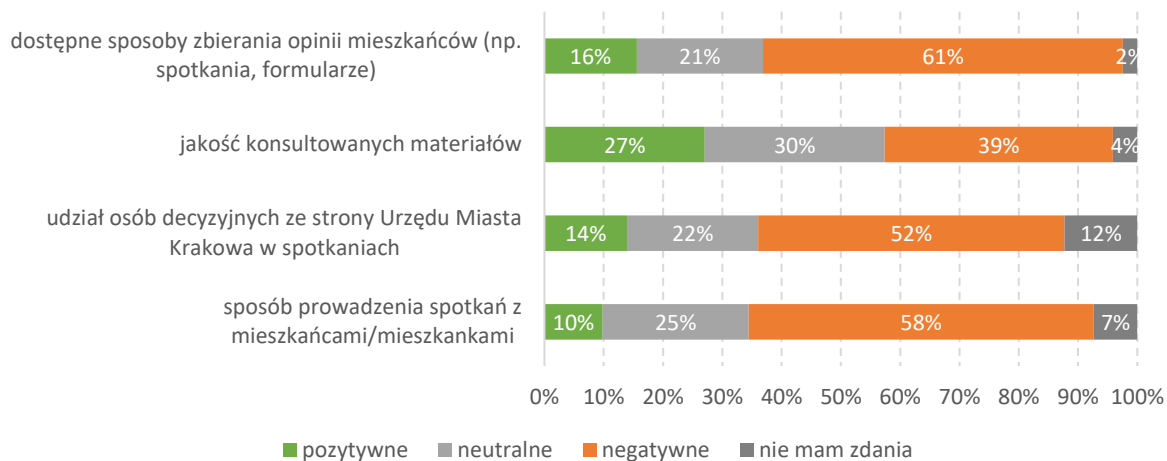
Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N31)

Uchwała zawiera zapis, że „konsultacje, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, prowadzone są w terminach i formach dogodnych dla mieszkańców i NGO”. Ogólność zapisu uniemożliwia precyzyjne wskazanie, czy prowadzone konsultacje go spełniają. Niemniej, warto prześledzić **terminy wybranych form konsultacyjnych** (spotkania, warsztaty, planowanie partycypacyjne, dyżury). Blisko dwie trzecie konsultacji oferowało przynajmniej jeden termin w godzinach popołudniowych (20 konsultacji, 65%). 12 konsultacji proponowało termin w godzinach porannych (39%). Jedna konsultacja odbywała się m.in. w weekend. Wartości oznaczone jako braki danych dotyczyły konsultacji, w których raportach nie wyszczególniono terminów i godzin

spotkań – częściowo były to konsultacje, w których wskazywano możliwość kontaktu z ekspertem bez podawania godzin (można więc domniemywać, że były to godziny pracy urzędu).

OCENA UŻYTECZNOŚCI (OCENA INTERESARIUSZY)

Ocena aspektów konsultacji

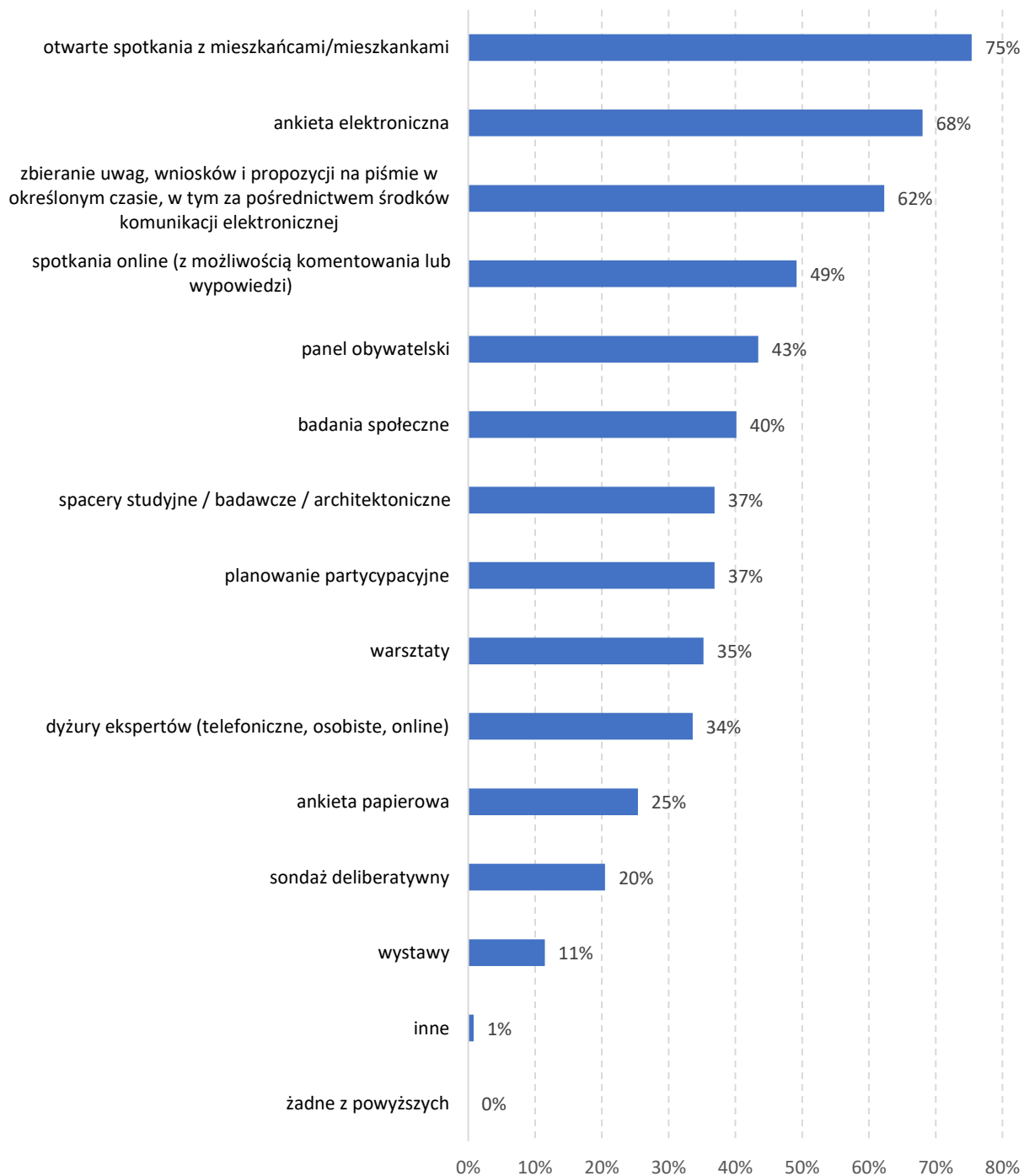


Źródło: ankieta internetowa (N122)

Uczestnicy badania ankietowego byli proszeni o **ocenę wybranych aspektów przebiegu konsultacji społecznych w Krakowie**. Wśród ocen dominowały **oceny negatywne (39-61%)**. Największy odsetek badanych ocenił pozytywnie jakość konsultowanych materiałów (27%).

Formy prowadzenia konsultacji

Jakie formy konsultacji społecznych są przez Pana(ią) preferowane?



Źródło: ankieta internetowa (N122)

Uczestnicy badania ankietowego byli proszeni o wskazanie **preferowanych przez nich form konsultacji społecznych**. Można było wybrać więcej niż jedną odpowiedź. Badani najczęściej wskazywali: **otwarte spotkania z mieszkańcami i mieszkankami (75%), ankietę elektroniczną (68%)**

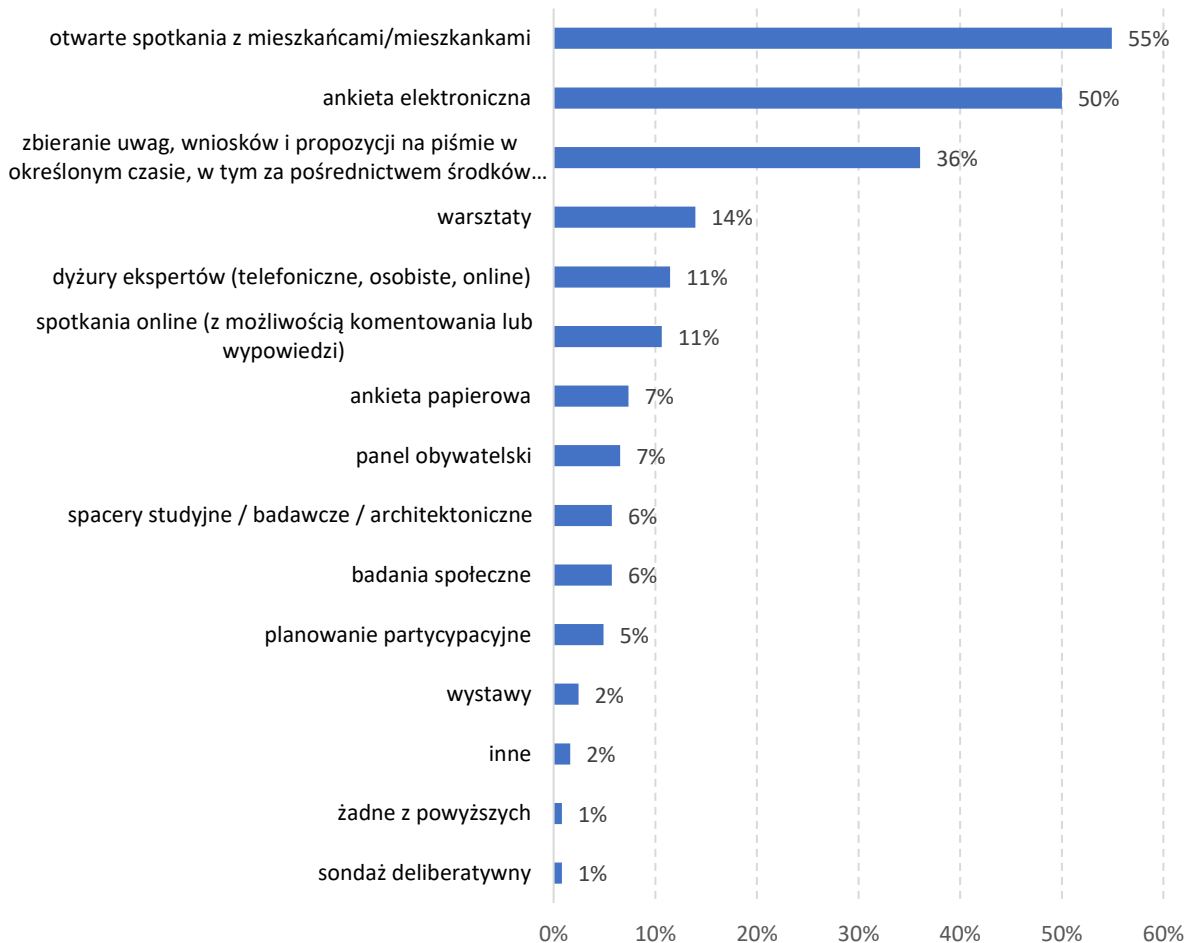
oraz zbieranie uwag, wniosków i propozycji na piśmie w określonym czasie, w tym za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (62%).

Także wyniki przeprowadzonych badań jakościowych potwierdzają dogodność ankiety internetowej dla uczestników konsultacji. Pojawiło się wiele głosów za **rozbudowywaniem internetowych form konsultacji**. Należy jednak zwrócić uwagę, że częściowo były to wypowiedzi udzielone przez uczestników ankiety internetowej. Badani w wypowiedziach podkreślali również **dużą wartość spotkań warsztatowych**. Poniżej zgromadzono wybrane wypowiedzi (zachowano oryginalną pisownię lub brzmienie):

- *Należy też rozwinąć wykorzystywane instrumenty. Najczęściej są to formularze. Wnioski przeciw czemuś. Buduje to klimat konfrontacyjny. W konsultacjach biorą udział mocno zaangażowani po którejś stronie sporu. Szersze powinno być wykorzystywanie form takich: panele obywatelskie, spacery, warsztaty – w uchwale są pewne formy. (IDI, radni)*
- *Konsultacje powinny być dostępne online, szczególnie w obecnych czasach, by umożliwić jak największej ilości osób udział. Materiały powinny być czytelne dla ludzi i podane w przyjaznej formie. Wrzucanie podzielonego na kawałki planu wykonawczego niewiele powie większości osób. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Możliwość brania udziału online (zawsze, pozostałe formy opcjonalnie), dodatkowo centrum informacji online o miejskich projektach z ich harmonogramem, aktualnym stanie i informacja o planowanych / aktualnych / odbytych konsultacjach na ich temat. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Powinny być organizowane w formie głosowania lub ankiety elektronicznej, którą można wypełnić o każdej porze w określonych datach. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Spotkania powinny być bardziej kreatywne, warsztatowe. Jeśli są facylitowane, to dają możliwość udziału osobom, które mają trudności w wyrażaniu swojej opinii i dyscyplinują osoby, które próbują narzucić swoje zdanie. Taki proces pozwala wypracować rozwiązania, a nie uczestniczyć tylko biernie. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Myślę, że poprawy wymaga ten dostęp online i funkcjonowanie w tym okresie ograniczenia bezpośrednich spotkań, żeby właśnie umożliwić udział. Z tego, co zauważyłam, mieszkańcy rzadko korzystają z dyżurów telefonicznych i z mailowych, takich tych ogłaszanych, ale myślę, że te formy powinny zostać, bo mogą się przydać, jak to się rozpowszechni, bo też trudno dotrzeć do mieszkańców. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Postawić nacisk na konsultacje w wersji online. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Panel obywatelski. Fizyczna obecność mieszkańców i działania zmierniejsze do spełnienia oczekiwań mieszkańców, a nie polityków. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Potrzeba odejścia od bardzo formalnego kształtu konsultacji społecznych i bardziej proaktywnego podejścia UMK, tak aby mieszkańcy realnie czuli zaangażowanie ze strony urzędników i mieli poczucie, że są w partnerskim procesie. (IDI, NGO)*
- *Przesyłanie uwag online w formie formularza/mini ankiety. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Jest wiele kanałów zastosowanych do pozyskiwania tych informacji. (IDI, NGO)*

- *Uważam, że spotkania online byłyby odpowiednią formą. Nie trzeba dla nich planować podróży do biura konsultacji, których godzina rozpoczęcia i miejsce często koliduje z obowiązkami zawodowymi lub domowymi. Dodatkowo na spotkaniu online moderator może wyciszyć krzykaczy, którzy uniemożliwiają wypowiedzenie się pozostałym uczestnikom. Myślę też, że warsztaty, jak te o przebudowie Starowiślniej, mogłyby być organizowane na szerszą skalę. Żałuję, że nie miałem możliwości wypowiedzenia się tam, bo mam wrażenie, że uczestnicy nie wzięli pod uwagę kilku ważnych założeń wypracowując koncepcję. Może można by połączyć obydwie formy i zorganizować warsztaty online? (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Więcej ankiet online, lepsze terminy tych ze konsultacji (popołudnia) oraz np. podstrona miejska z aktualnymi konsultacjami. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Nagrywanie spotkań i potem udostępnianie ich w dobrej jakości w Internecie w jednym miejscu, żeby było wiadomo, gdzie ich szukać. To poprawiłoby jakość konsultacji, bo uczestnicy mogliby skorzystać z odpowiedzi na pytania zadane w trakcie spotkania i zdobyć w ten sposób informacje. (IDI, radni)*
- *Należy wyraźnie oddzielać i odróżniać spotkania informacyjne od konsultacyjnych. (IDI, urzędnicy)*
- *Sposoby zgłaszania uwag, oceniam bardzo pozytywnie, bo jest wiele sposobów i mailem i na spotkaniach i są też dyżury telefoniczne i mailowe i przez ePUAP. Trzeba dbać przy online, żeby to było jasno wskazywane. Jest informacja, jest dbałość o to, żeby powiedzieć, jak to zrobić. (IDI, radni)*
- *Uważam, że bardzo dużym plusem jest organizowanie spotkań otwartych, warsztatowych. (IDI, aktywiści)*
- *Uważam, że miasto powinno stawiać na elektroniczną partycypację (uwierzytelnienie np. przez ePUAP). (IDI, aktywiści)*
- *Ważna jest jasna informacja o tym, jak uczestniczyć w spotkaniach online, w jaki sposób zabierać głos, gdzie zadawać pytania. Tu trzeba dopracować instrukcje. (IDI, radni)*

W jakich formach konsultacji społecznych w Krakowie uczestniczył(a) Pan(i) w ciągu ostatnich dwóch lat? (osoby, które uczestniczyły w konsultacjach)



Źródło: ankieta internetowa (N94)

Badani, którzy uczestniczyli w konsultacjach społecznych, byli proszeni o wskazanie, w jakich formach konsultacji uczestniczyli. Najczęściej wskazywano **otwarte spotkania z mieszkańcami i mieszkankami (55%)**, **ankietę elektroniczną (50%)** oraz **zbieranie uwag, wniosków i propozycji na piśmie w określonym czasie, w tym za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (36%)**. Warto odnotować, że w ciągu ostatnich 2 lat nie prowadzono w Krakowie sondażu deliberatywnego, ani panelu obywatelskiego.

Czas trwania oraz termin

Uczestnicy badania postulowali, by **czas trwania konsultacji był dłuższy niż 21 dni**. Podkreślali również potrzebę organizowania konsultacji w dogodnych dla nich terminach. Poniżej zebrano niektóre wypowiedzi dotyczące czasu trwania konsultacji (pisownia oryginalna):

- *Min. 2-miesięczny termin na złożenie uwag. Jest to niezbędne do spotkania mieszkańców, możliwość konsultacji z ekspertami. Niezbędne materiały, plany, projekty powinny być ogólnodostępne na terenie dzielnicy, także w formie wystawy. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Odpowiednia długość konsultacji. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Wydłużyć czas konsultacji. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Konsultacje powinny być organizowane w terminie, w godzinach dogodnych dla mieszkańców. Niedopuszczalne jest organizowanie konsultacji w terminach zbliżających się świąt, wakacji, długiego weekendu czy innych terminach, gdzie mieszkańcy zaabsorbowani są innymi sprawami. Organizowanie różnych konsultacji z terenu dzielnicy w odległych od siebie terminach. Informowanie o konsultacji z min. 1-miesięcznym wyprzedzeniem. Zamieszczanie informacji w różnych mediach. Dogodna lokalizacja konsultacji w bliskim sąsiedztwie na terenie danej dzielnicy. Umożliwienie uczestnictwa online w konsultacjach. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Niestety teraz przez pandemię konsultacje odbywały się w wakacje z dużym nasileniem, co oceniam negatywnie, ale rozumiem, że kiedyś one musiały ruszyć, a w wakacje można było spotkać się na żywo. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Zakaz organizacji konsultacji w dni robocze przed godziną 17. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Poza tym konsultacje powinny uwzględniać, że do godziny 18.00 większość mieszkańców w wieku produkcyjnym pracuje i dla nich lepszy termin to albo późniejsze godziny wieczorne albo weekend, albo konsultacje zdalne. Natomiast w tygodniu roboczym przed 18.00 należy dostosować lokale dla osób takich, jak emeryci czy niepełnosprawni ruchowo. (uczestnik ankiety internetowej)*

Lokalizacja

Uczestnicy badań jakościowych poruszali także temat **lokalizacji spotkań konsultacyjnych**.

- *Jak one odbywały się w centrum Krakowa, na pl. Wszystkich Świętych bądź na Brackiej (Centrum Dialogu), to są bardzo w mojej opinii dobre lokalizacje. (IDI NGO)*
- *Lokalizacja konsultacji na Dekerta czy ta Bracka 10 nie jest złym adresem, ale gdyby to było miejsce na konsultacje społeczne, to byłoby niezłe rozwiązanie.*
- *To, co jest głównym problemem w ogóle konsultacji i spotkań tego typu, to jest oczywiście frekwencja. Bo jakby pojawia się pytanie, gdzie tego typu spotkania powinny się odbywać i wydaje się, że dla jednych to ścisłe centrum, przy Brackiej swego czasu, może być opcją idealną. Dla innych peryferie miasta albo Nowa Huta, jakby nie ma miejsca idealnego, jeśli mamy do czynienia ze spotkaniami o bardziej globalnej tematyce, nie punktowej. W momencie, kiedy mamy do czynienia z konsultacjami dotyczącymi danego terenu, to znowu tutaj zależy od tego, czy mamy ten teren, czy to jest park przy Centrum Muzyki na Grzegórkach, gdzie społeczność jest prężna, wtedy ta frekwencja będzie dość duża. Przy czym pytanie, co to znaczy dość duża? Dla nas dość duża to jest kilkadziesiąt osób. (IDI, urzędnicy)*

Zgłaszanie uwag

Badani zwracali uwagę na to, że **zgłaszanie uwag w konsultacjach bywa zbyt sformalizowane**. Ten aspekt można uznać za istotne utrudnienie lub nawet barierę skutecznego uczestnictwa NGO w konsultacjach społecznych. Jeden z uczestników badania na potwierdzenie tej tezy wysunął argument, że uwagi zgłoszone przez organizacje, które skorzystały z wsparcia PolDoc, czyli złożone w sposób bardziej profesjonalny, zostały uwzględnione, a uwagi pozostałych organizacji nie.

- *Co jest najtrudniejsze w procesie zgłaszania uwag: Takie bardzo formalne formułowanie uwag, tzn. nie pisać esej, co nam się nie podoba albo co byśmy chcieli, tylko ująć to w bardzo syntetyczną formę i użyć formalnego języka, który jest na pewno bardziej precyzyjny niż język potoczny. Czyli ujmowanie swoich uwag nie językiem potocznym i rozwlekłym albo wręcz przeciwnie, zbyt oszczędnym, tylko językiem formalnym. A druga rzecz to zgłaszanie uwag do konkretnych aktów prawnych.*
- *Forma elektroniczna to powinna być wygodna ankieta, formularz, a nie uzupełnianie pliku docx!! (nie każdy ma nawet Worda na komputerze i taki plik się potem bardzo rozjeżdża). Polecam darmowe formularze Google Forms chociażby. (uczestnik ankiety internetowej)*

Pozostałe opinie interesariuszy

W toku przeprowadzonego badania zgłoszono również **uwagi dotyczące sposobu prowadzenia konsultacji i innych aspektów procesu**. Wybrane opinie przedstawiamy poniżej (z zachowaniem oryginalnego brzmienia oraz oryginalnej pisowni):

- *Niestety osoby, które są przeciwne danej inicjatywie są wprost mówiąc traktowane chamsko. W sposób naganny często zachowują się nie tylko urzędnicy pokroju (usunięto nazwisko) ale i np. architekci, o których pomyśle się dyskutuje itp. Na miłość Boską opanujcie się wreszcie Państwo! My mieszkańcy naprawdę nie jesteśmy jakąś szarą masą, którą można traktować, jak się chce. Konsultacje są tylko po to, aby się odbyły, wnioski z nich nie są wyciągane żadne! (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Przerywanie starszym ludziom zdania w połowie, odwracanie kota ogonem, brak konkretnych odpowiedzi na niewygodne pytania. I generalnie brak klasy w stosunku do mieszkańców (mówiąc łagodnie, bo w prostu to trzeba użyć słowa chamstwo). (uczestnik ankiety internetowej)*
- *To, jak urzędnicy miejscy, przykładowo (usunięto stanowisko i nazwisko), odnoszą się do obywateli podczas konsultacji jest skandalem i obrazą jakichkolwiek demokratycznych wartości. Urzędnicy są skrajnie nieuprzejmi, niemalże chamscy w stosunku do obywateli, udzielają wymijających, niepełnych odpowiedzi i wydają się obrażeni, że mieszkańcy interesują się tym, na co wydawane są ich pieniądze (tak – ich pieniądze, miasto nie swoich pieniędzy).*
- *Na wniosek o konsultacje Wesołej do dziś nie ma odpowiedzi, na wniosek młodzieżowego strajku podobnie. (IDI, radni)*

Uczestnicy badań jakościowych wyrażali się również **pozytywnie i z uznaniem o konkretnych jednostkach organizacyjnych UMK**. Poniżej umieszczono zestawienie tych pozytywnych wypowiedzi (zachowano oryginalne brzmienie i pisownię):

- *To też nie jest tak, że wszystko trzeba wyrzucić, ja to podkreślam, że z całym szacunkiem chcę powiedzieć o pracy ludzi, którzy dobrze wykonują swoją pracę, czyli jeżeli jest instytucja MOPSu, to oni się bardzo starają wykonywać dobrze swoją pracę, mimo ograniczonych możliwości. Oni to przygotowują tak jak muszą, zgodnie z wytycznymi. (IDI, NGO)*
- *Pozytywna ocena Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia – jednostki jednak nie czerpią. Podobnie jak w Budżecie obywatelskim i w opiniowaniu wniosków. Widać, że w pewnych jednostkach uzasadnienia są bardziej merytoryczne, są jednostki bez dużej praktyki, traktują wtedy konsultacje po macoszemu. (IDI, NGO)*
- *W Wydziale Polityki Społecznej i Zdrowia są ideowcy. (IDI, moderator)*
- *Abstrahując już od trafności samego pomysłu, to spodobała mi się sama formuła, że kierownik z tego wydziału (ZZM), który odpowiada za zieleni, opowiedział o idei ogrodów miejskich, były leżaki, wygodne siedzenia dla publiki. Była fajna prezentacja, wystąpiła też ekspertka zajmująca się ogrodami miejskimi. Były świetne infografiki z kalendarium ogrodniczym, jakie rośliny w danej części roku. Widać było, że ktoś miał większy pomysł niż tylko zaprosić ludzi i powiedzieć, słuchajcie mamy taki pomysł. (IDI, NGO)*
- *Zarząd Zieleni Miejskiej robi kawał dobrej roboty, jeśli chodzi o procesy konsultacyjne, bo robi konsultacje w terenie, robi świetne infografiki. (IDI, NGO)*

Podsumowanie i raport

Sekcja	Zapisy z uchwały
Wyniki konsultacji społecznych	Wynik konsultacji (...) powinien być brany pod uwagę przy podejmowaniu decyzji
Raport z konsultacji społecznych	<p>Raport z konsultacji społecznych zawiera w szczególności:</p> <ol style="list-style-type: none"> informację o komórce organizacyjnej UMK/MJO odpowiedzialnej merytorycznie za konsultacje; informację o przeprowadzonej akcji informacyjnej; informację o trybie, zakresie i przebiegu konsultacji; zebrane opinie i uwagi mieszkańców i NGO; odniesienie się do zebranych opinii i uwag wraz z uzasadnieniem <p>Raport z konsultacji, w tym sposób rozpatrzenia poszczególnych opinii, wniosków i uwag, ogłasza się na stronach MPI, w Biuletynie Informacji Publicznej oraz serwisie internetowym dot. konsultacji z mieszkańcami, jak również serwisie internetowym dot. konsultacji z NGO (...)</p> <p>Raport z konsultacji ogłasza się w terminie 30 dni</p> <p>Raport z konsultacji ogłasza się w uzasadnionych przypadkach do 60 dni</p>

OCENA SKUTECZNOŚCI (ZGODNOŚĆ Z UCHWAŁĄ)

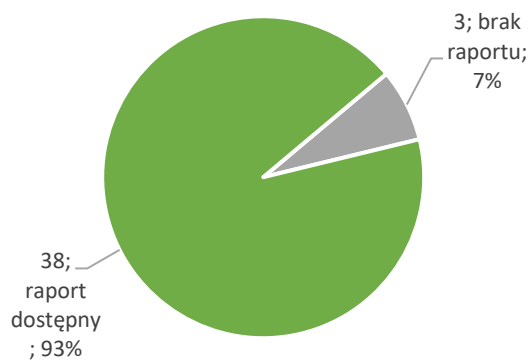
Publikacja raportu

Podsumowanie

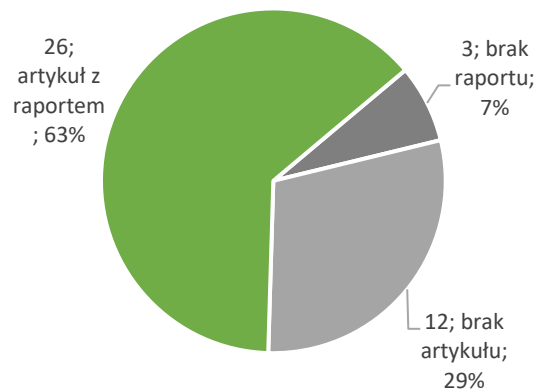
Kryterium skuteczności	Odsetek oraz liczba konsultacji spełniających kryterium	Komentarz
Dostępność raportu z konsultacji	93% (38)	W przypadku 3 konsultacji raport był niedostępny
Raport z konsultacji ogłasza się w terminie do 30 dni	46% (19)	Braki danych dla 29% konsultacji (12 konsultacji); termin określany na podstawie publikacji w serwisie dialogospoleczny.krakow.pl
Raport z konsultacji ogłasza się w uzasadnionych przypadkach do 60 dni	59% (24)	

Wyniki

Dostępność raportu



Dedykowany artykuł z raportem

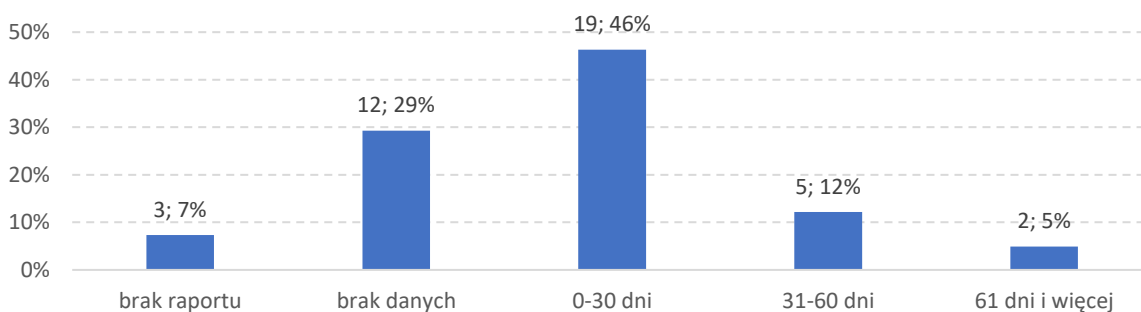


Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

Zgodnie z tekstem uchwały konsultacje społeczne **powinny zakończyć się publikacją raportu**. Na 41 konsultacji w trzech przypadkach nie odnaleziono raportu. Głównym miejscem publikacji raportów z konsultacji jest strona dialogspoleczny.krakow.pl. Raporty z reguły publikowano przez aktualizację wpisu o konsultacjach, dodając raport w załączniku. W przypadku 26 konsultacji na stronie pojawiał się również dedykowany artykuł z informacją o publikacji raportu oraz odnośnikiem do wpisu o konsultacjach lub z bezpośrednim linkiem do raportu.

Termin ogłoszenia raportu

(na podstawie publikacji na dialogspoleczny.krakow.pl)



Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

Uchwała wskazuje, że „raport z konsultacji (...) ogłasza się (...) w terminie 30 dni od dnia zakończenia konsultacji” lub „w uzasadnionych przypadkach, wymagających sporządzenia obszernej dokumentacji lub dodatkowych analiz, termin 30 dni może ulec wydłużeniu, jednak nie więcej niż do 60 dni”. **Ustalenie dokładnej daty publikacji raportu było często niemożliwe.**

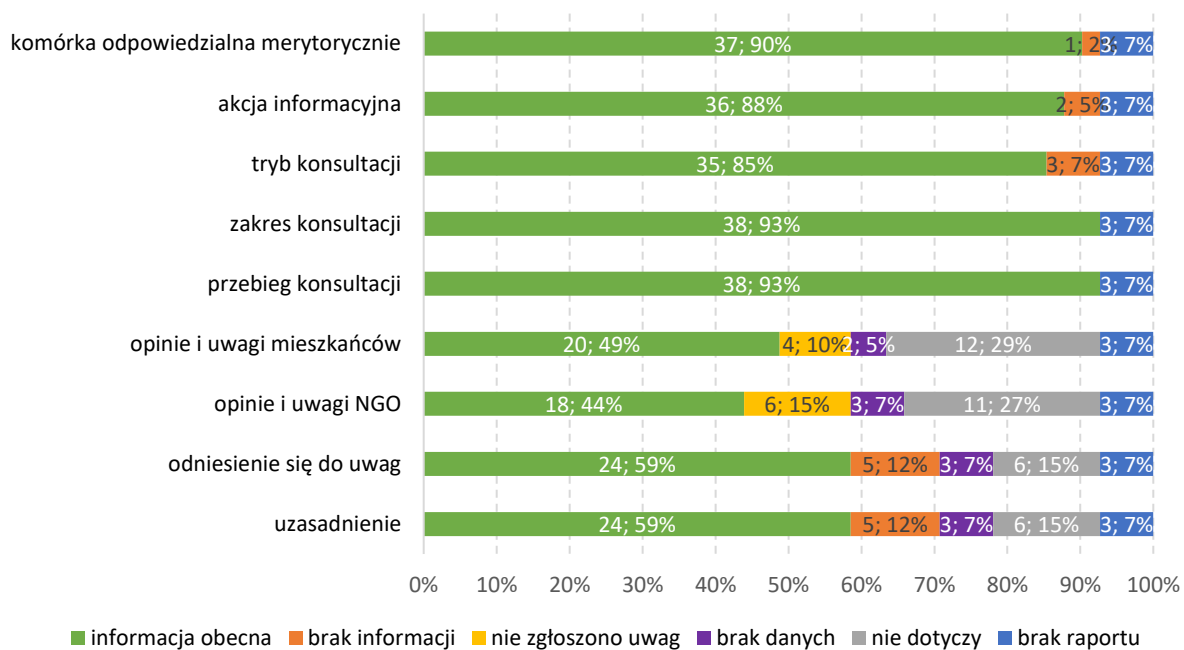
Zakres raportu

Podsumowanie

Kryterium skuteczności	Odsetek oraz liczba konsultacji spełniających kryterium
<p>Raport z konsultacji społecznych zawiera w szczególności:</p> <ol style="list-style-type: none"> informację o komórce organizacyjnej UMK/MJO odpowiedzialnej merytorycznie za konsultacje; informację o przeprowadzonej akcji informacyjnej; informację o trybie, zakresie i przebiegu konsultacji 	<p>83% (34)</p>

Wyniki

Zawartość raportów z konsultacji



Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

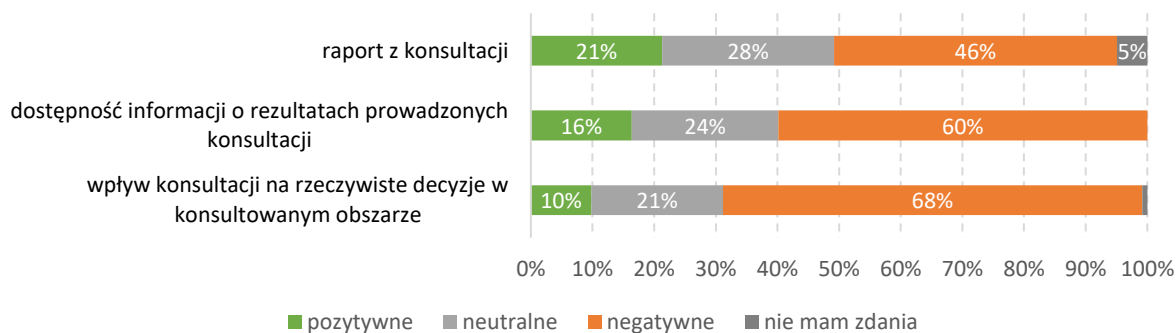
Uchwała wskazuje **zakres raportu konsultacyjnego**. Zdecydowana większość konsultacji zawierała wymagane od raportu sekcje, informację o: komórce odpowiedzialnej merytorycznie (37 konsultacji; 90%), akcji informacyjnej (36, 88%), trybie konsultacji (35, 85%), zakresie konsultacji (38, 93%) oraz przebiegu konsultacji (38, 93%). Należy jednak zaznaczyć, że **jakość i zakres informacji zawartych w poszczególnych sekcjach były bardzo zróżnicowane**. Na przykład informacje o przeprowadzanych akcjach informacyjnych były ubogie. Zakres i przebieg konsultacyjny opisywany był z różnym stopniem szczegółowości.

Ocena stopnia spełnienia wymogu zawarcia w raporcie **opinii i uwag uczestników**, odniesienia się do uwag i uzasadnienia ich przyjęcia lub odrzucenia, nastęrczała trudności. Autorzy raportów z konsultacji **realizowali ten wymóg w zróżnicowany sposób** – umieszczając pojedyncze opinie wraz ze statusem ich przyjęcia lub odrzucenia (z uzasadnieniem) bądź opisując wnioski płynące z warsztatów i zebranych opinii w postaci zbiorczych podsumowań, bez jasnego wskazania, które uwagi zostały przyjęte, a które odrzucone. Zdarzyły się również przypadki informowania o tym, że uwagi uczestników zostały zawarte w załączniku, ten jednak nie był dostępny.

24 konsultacje (59%) zawierały odniesienie się do uwag w różnej formie (podsumowania, omówienia, komentarza, ewidencji uwag i statusu ich rozpatrzenia). W sześciu kolejnych nie zgłoszono żadnych uwag („nie dotyczy”), w ośmiu nie znaleziono opisu uwag lub nie było o nich informacji.

OCENA UŻYTECZNOŚCI (OCENA INTERESARIUSZY)

Ocena aspektów konsultacji



Źródło: ankieta internetowa (N122)

Uczestnicy badania ankietowego pytani byli o wybrane aspekty konsultacji społecznych w Krakowie związane z **podsumowaniem konsultacji społecznych i raportem**. Wśród odpowiedzi dominowały oceny negatywne (46-68%). Pozytywnie raport z konsultacji oceniło 21% badanych. W wywiadach i w otwartych pytaniach ankiety internetowej badani wyrażali **potrzebę, by raport jasno informował o tym, co zmieniło się pod wpływem przeprowadzonych konsultacji**. Badani zwracali uwagę, że w raporcie są informacje o przebiegu procesu, ale **brakuje podsumowań** jego wyników. Brakuje też często, ich zdaniem, **statystyk** na temat zgłoszonych i przyjętych uwag, a także oceny konsultacji przez uczestników. Pojawiały się także opinie, że zestawienie uwag nie powinno znajdować się w załączniku będącym osobnym plikiem do pobrania, lecz te uwagi powinny być integralną częścią raportu. Zgłaszano także potrzebę standaryzacji raportów.

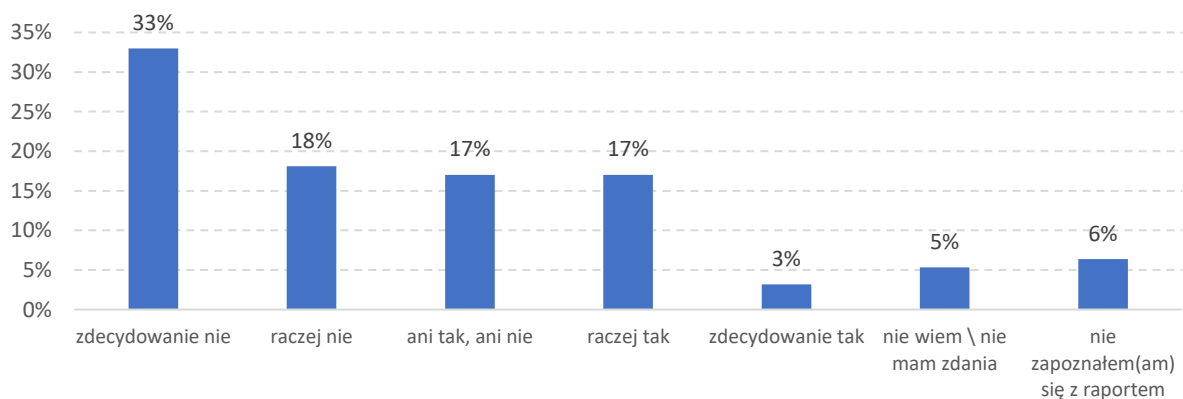
Czy zapoznał(a) się Pan(i) z raportem końcowym z konsultacji społecznych, w których brał(a) Pan(i) udział?
(osoby, które uczestniczyły w konsultacjach)



Źródło: ankieta internetowa (N94)

Wśród osób ankietowanych, które uczestniczyły w konsultacjach społecznych, **79% zadeklarowało, że zapoznało się z raportem końcowym z konsultacji**, w których brały udział.

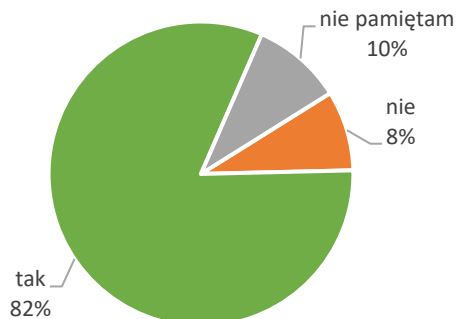
Czy raport końcowy z konsultacji społecznych, w których brał(a) Pan(i) udział spełnił Pana(i) oczekiwania?
(osoby, które uczestniczyły w konsultacjach)



Źródło: ankieta internetowa (N94)

Nieco ponad połowa badanych, która zapoznała się z **raportem z konsultacji**, w jakich uczestniczyli, **oceniła go negatywnie (51%). Pozytywnie raport oceniło 20% badanych**. Wypowiedzi uczestników badania związane z tym zagadnieniem znajdują się pod koniec tego podrozdziału.

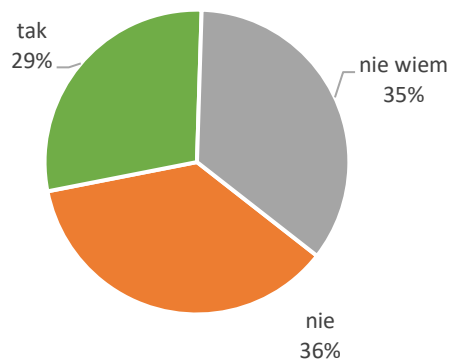
Czy w ciągu ostatnich dwóch lat zgłaszał(a) Pan(i) uwagi w procesie konsultacji społecznych w Krakowie?



Źródło: ankieta internetowa (N94)

Wśród badanych, którzy uczestniczyli w procesie konsultacji, **82% zadeklarowało, że zgłaszało w nim swoje uwagi.**

Czy Pana(i) uwagi zostały umieszczone w raporcie końcowym? (osoby, które zgłaszały uwagi)

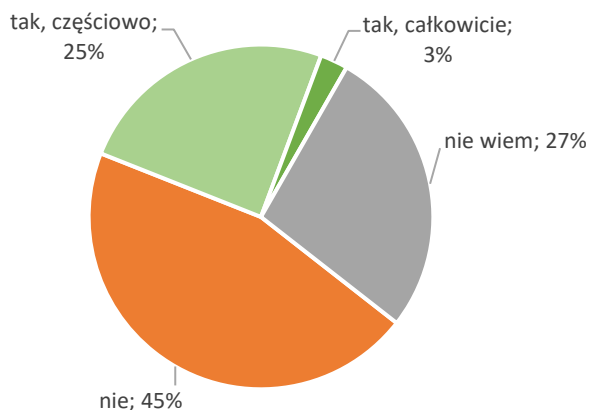


Źródło: ankieta internetowa (N77)

Spośród badanych osób, które **zgłaszały uwagi w konsultacjach**, w jakich uczestniczyły, **29% zadeklarowało, że ich uwagi zostały uwzględnione w raporcie końcowym.** Zbliżony odsetek wskazał, że ich uwagi nie zostały umieszczone w raporcie (36%) lub że nie wie, czy zostały umieszczone (35%).

Warto zaznaczyć, że w przypadku uwag zgłaszanych w trakcie spotkań, warsztatów czy dyżurów eksperckich, uwagi w raportach były **podsumowywane zbiorczo.**

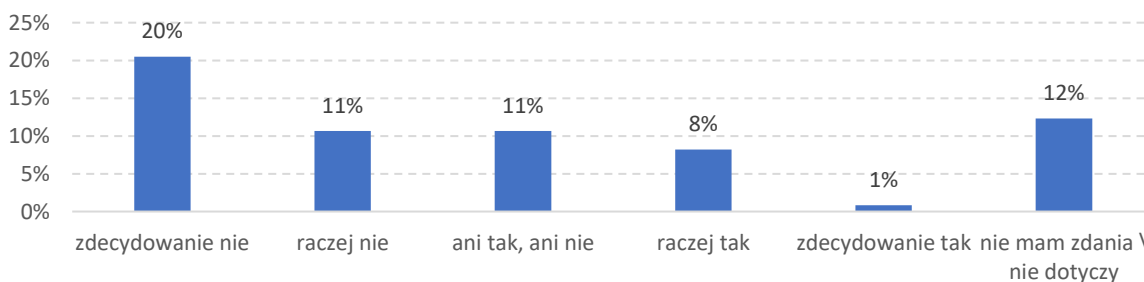
Czy Pana(i) uwagi zostały przyjęte? (osoby, które zgłaszały uwagi)



Źródło: ankieta internetowa (N77)

Nieco ponad **jedna czwarta badanych osób**, które zgłaszały uwagi w trakcie konsultacji, stwierdziła, że **ich uwagi zostały przyjęte** (28%). Warto tutaj nadmienić, że w przypadku niektórych konsultacji uwagi uczestników były przedstawiane zbiorczo. W takim przypadku respondent mógł uznać, że jego uwaga nie została przyjęta, nie traktując zbiorczego podsumowania jako własnej uwagi.

Czy uzasadnienie przyjęcia lub odrzucenia Pana(i) uwag było dla Pana(i) czytelne? (osoby, które zgłaszały uwagi)



Źródło: ankieta internetowa (N77)

Wśród badanych osób, które zgłosiły uwagi w konsultacjach, **31% uznało uzasadnienie ich przyjęcia lub odrzucenia za nieczytelne**. 9% badanych uznało uzasadnienie za czytelne.

Poniżej zawarto **opinie uczestników** badania ewaluacyjnego związane z oceną raportu (z zachowaniem oryginalnego brzmienia oraz oryginalnej pisowni).

- *Chciałabym przede wszystkim mieć w raporcie opis tego, co się wydarzyło na skutek konsultacji, a nie opis tego, jak ona przebiegała.*
- *Brak informacji o tym, co jest efektem końcowym konsultacji społecznych. (IDI, NGO)*

- *Być może takim patentem mogłoby być prezentowanie programu współpracy, tzn. dokumentu z zaznaczonymi kolorem uwagami, które zostały do niego wcielone po zapoznaniu się z konsultacjami, pokazanie tych zmian i upowszechnienie tego, żeby było widoczne, że ktoś może zobaczyć „o faktycznie moja uwaga została uwzględniona”. (IDI, NGO)*
- *Możliwość percepcji raportów z konsultacji przez radnych jest ograniczona. Podejmują oni wiele działań wykraczających poza konsultacje. Radni niebędący przecież zawodowymi urzędnikami otrzymują do 1000 stron materiałów, powstaje szum informacyjny. (IDI, radni)*
- *Dobrze, że jest krótko, dobrze, że jest w formie skondensowanej. Podmioty biorące udział są uwzględnione. Natomiast trochę nie wiem, czemu opinie są wyciągnięte jako załącznik i spodziewałabym się, że w tym załączniku dostanę odpowiedź ze strony miasta.*
- *Jak też była informacja, że został przyjęty nowy program to nie było informacji, co uległo zmianie. Ja się nawet konsultowałam z kilkoma osobami i pytałam, czy wiedzą, co się zmieniło, bo to tak jakby teraz trzeba było usiąść i porównywać, co było w starym, a co jest w nowym, więc brakuje też takiej informacji. Ja chciałabym dostać informację, co się zmieniło, co jest nowego, a nie że dostaję cały dokument i muszę sobie sama sprawdzić, co uległo zmianie.*
- *Możliwość zgłaszania uwag do raportu z konsultacji – szczególnie jak brak opisu zgłoszonej uwagi. Większy wpływ mieszkańców i RBO na budżet obywatelski. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Nawet nie było w tym raporcie informacji, ile uwag zostało uwzględnionych, bo sobie sama to liczyłam z załącznika. A ja bym chciała wiedzieć, że wpłynęło np. 50 uwag, z tego uwzględniono 10. Brakuje takiego podsumowania, nawet takiego statystycznego. (IDI, NGO)*
- *Obieg raportu wytworzonego w procesie konsultacji jest niejasny. (IDI, radni)*
- *Brakuje mi w tym raporcie jakichś takich wniosków może bardziej na poziomie ogólności, ale wskazujących po pierwsze na aktywność, po drugie podsumowujących szczegółowe pytania i wnioski. Bo tu mam załącznik na 12 stron i właśnie te pytania to nawet mi się za bardzo tego [nie chce] czytać. (IDI, NGO)*
- *Podsumowanie dokładne: tyle i tyle zgłoszonych uwag, tyle i tyle zostało uwzględnionych. (IDI, NGO)*
- *Podsumowanie jest potrzebne, żeby nie trzeba było wczytywać się w poszczególne uwagi. (IDI, NGO)*
- *Potrzeba podsumowania wyników konsultacji. Obecnie dokonanie syntezy wyników i zauważenie zmian wprowadzonych w ramach konsultacji leży po stronie odbiorców raportu. (IDI, NGO)*
- *Potrzebna jest większa standaryzacja raportów, tworzą je różne komórki, różni urzędnicy, brak standaryzacji. (IDI, urzędnicy)*
- *Raport z konsultacji jest rozsyłany wszystkim radnym. Zdarza się że radni wnoszą poprawki do uchwał na podstawie raportu z konsultacji, ale zdarza się to rzadko. (IDI, radni)*
- *Jeśli chodzi o rozpatrywanie uwag, to wydaje mi się, że te informacje nie są takie zawsze wyczerpujące. Czasami nie rozumiem, dlaczego czegoś nie przyjęto, czasami to jest „nie, bo nie”, więc tutaj warto byłoby starać się bardziej to rozbudować. (IDI, NGO)*
- *Uwagi powinny być w tym samym dokumencie. (IDI, NGO)*
- *Ważne jest, żeby w raporcie odnotowane zostały aktywności wszystkich organizacji, KRDP, Rady BO, Rady do spraw bezdomności, innych ciał dialogu, które wzięły udział w konsultacjach. Bo może*

się okazać, że nie było wiele uwag, ale był ruch innych podmiotów, które swoje uwagi zgłaszały. (IDI, NGO)

Uczestnicy badania zwracali także uwagę, by podczas rozpatrywania zgłoszonych uwag ze szczególną uwagą traktować uwagi zgłaszane przez **mieszkańców konsultowanego terenu**:

- *Branie pod uwagę w pierwszej kolejności uwag, skarg i opinii mieszkańców danego terenu czy jego okolicy; to oni powinni być najważniejsi, a nie firmy czy organizacje pozarządowe nie mające bezpośredniego związku z danym tematem – one często chcą realizować swoje cele i idee nawet kosztem mieszkańców. (IDI, aktywiści)*

Kontekst organizacyjny

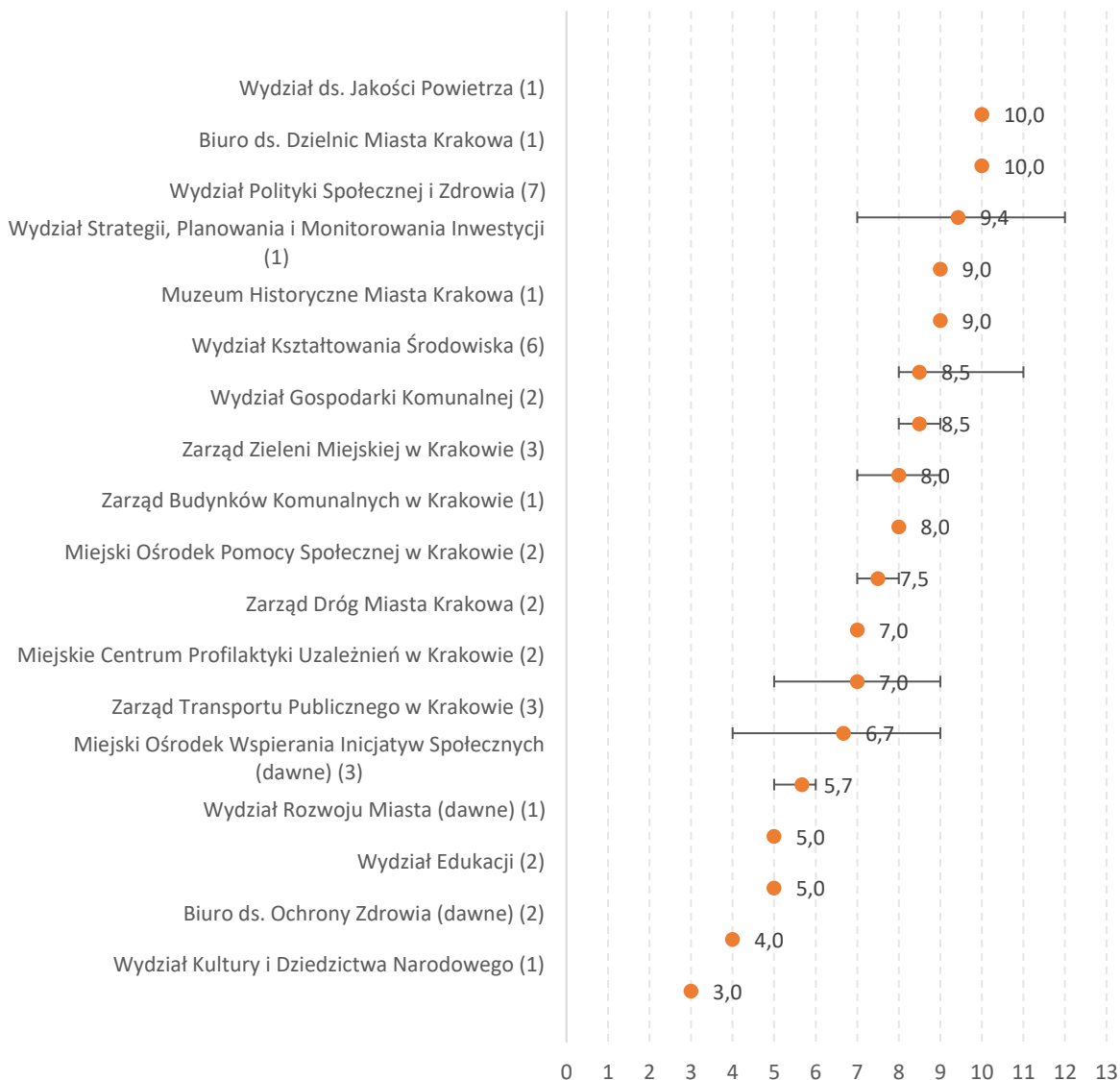
OCENA SKUTECZNOŚCI (ZGODNOŚĆ Z UCHWAŁĄ)

Warto zwrócić uwagę, że konsultacje społeczne w Krakowie realizowane są przez **różne wydziały Urzędu Miasta Krakowa i Miejskie Jednostki Organizacyjne**. Poniższy wykres prezentuje podsumowanie statystyk zgodności konsultacji realizowanych przez poszczególne jednostki miejskie. Analiza bierze pod uwagę **12 kryteriów wskazanych we wcześniejszych sekcjach raportu**:

1. Akcja informacyjna powinna zostać uruchomiona nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem konsultacji
2. Akcja informacyjna powinna być prowadzona przy wykorzystaniu możliwie różnorodnych środków przekazu (...) oraz z wykorzystaniem nie mniej niż czterech spośród wymienionych w uchwale kanałów.
3. Konsultacje przy użyciu minimum trzech wymienionych w uchwale form.
4. Konsultacje przy użyciu minimum jednej z dwóch obowiązkowych form (spotkania, warsztaty).
5. Ogłoszenie powinno zawierać 8 wymaganych w uchwale elementów.
6. Informacje o uruchomieniu konsultacji podaje się do publicznej wiadomości w szczególności za pośrednictwem MPI, serwisu internetowego dot. konsultacji z mieszkańcami, serwisu internetowego dot. konsultacji z NGO oraz Biuletynu Informacji Publicznej (BIP).
7. Minimalny czas trwania konsultacji 21 dni.
8. Termin zakończenia konsultacji w dzień roboczy.
9. Termin zakończenia konsultacji, w którym 5 ostatnich dni konsultacji nie odbywało się w dniach ustawowo wolnych od pracy.
10. Raport z konsultacji powinien być dostępny.
11. Raport z konsultacji ogłasza się w terminie do 30 dni.
12. Raport z konsultacji społecznych zawiera w szczególności: informacje o konsultacjach.

Kropka oznacza wartość średnią, a tzw. „wąsy” wartość minimalną i maksymalną. Wartości w nawiasach przy nazwach jednostek oznaczają liczbę konsultacji branych pod uwagę.

Statystyki liczby spełnionych kryteriów dla konsultacji organizowanych przez dane jednostki miejskie (12 pkt. max, średnia, min i max)



Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

Analiza wskazuje na to, że zakres zgodności konsultacji realizowanych przez poszczególne jednostki miejskie jest zróżnicowany.

OCENA UŻYTECZNOŚCI (OCENA INTERESARIUSZY)

Organizacja konsultacji wewnątrz UMK

Uczestnicy badania wyrażają potrzebę udziału w konsultacjach osób decyzyjnych ze strony UMK. Zdaniem badanych, podnosi to rangę samego procesu konsultacji i sprawia, że jest on bardziej skuteczny, bo osoby podejmujące decyzje co do rozwiązań są ich współtwórcami lub rozumieją

proces ich powstawania. Poniżej zebrano przykładowe wypowiedzi na ten temat (zachowano brzmienie oryginalne):

- *Problem strukturalny jest taki, że osoby organizujące są niedecyzyjne. (IDI, urzędnicy)*
- *Dobłą praktyką byłoby skonsultowanie raportu z tymi osobami, które biorą odpowiedzialność. MCD publikuje, nie ma zwyczaju, by konsultować. (IDI, urzędnicy)*
- *Jednostka koordynująca konsultacje powinna być jednostką przy Prezydencie, tak by mieć bezpośredni wpływ na podejmowane decyzje. (IDI, radni)*
- *Brak systemowej koordynacji. W modelu idealnym osoba odpowiedzialna za inwestycję uruchamia proces konsultacji na bardzo wczesnym etapie i jest w ścisłym kontakcie z koordynatorem. Wtedy można z interesariuszami zaplanować proces. Można z nimi skonsultować warunki brzegowe. (IDI, urzędnicy)*
- *Centrum komunikacji powinno mieć szefa w randze wiceprezydenta, by nadać temu strategiczny charakter. (IDI, moderator)*
- *Potrzeba udziału osób decyzyjnych ze strony UMK. Nadaje to większą rangę samemu procesowi konsultacji i sprawia, że jest on bardziej skuteczny, bo osoby podejmujące decyzje co do rozwiązań są ich współtwórcami lub rozumieją proces ich powstawania. Dzięki temu są już z nimi „związani” i jest mniejsza szansa, że z nich zrezygnują. (IDI, NGO)*
- *Nie było tam osób na stanowiskach dyrektorskich, więc nie było tych, którzy decydują. Przez to też konsultacje miały mniejsze znaczenie. (IDI, KRDP)*
- *Wszelkiego rodzaju decyzje dotyczące sfery kompetencyjnej prezydenta powinny być lepiej konsultowane: siatka połączeń, organizacja ruchu – jest logiczne, że ten aspekt powinien być bardziej rozwinięty – dialog z jednostkami pomocniczymi. (IDI, radni)*

Innym wskazywanym przez badanych problemem organizacyjnym procesów konsultacji w Krakowie jest **brak wieloletniego planu konsultacji i brak wiedzy wśród części zainteresowanych o rocznym planie konsultacji**. UMK prowadzi kalendarz konsultacji na dedykowanej stronie WWW oraz przygotowuje roczny plan konsultacji, który stanowi dokument wewnętrzny, przekazywany KRDP. Niemniej nasi rozmówcy wskazywali na brak takiego dokumentu. Badani sugerowali również, że bardzo wskazanym byłoby przygotowywanie wieloletniego planu konsultacji na podstawie WPF. Pozwoliłoby to na uruchomienie procesów konsultacyjnych na możliwie wczesnym etapie.

Poniżej zawarto **opinie uczestników** badania ewaluacyjnego związane z powyższym zagadnieniem (z zachowaniem oryginalnego brzmienia oraz oryginalnej pisowni).

- *Brak wieloletniego planu konsultacji. Powinien koniecznie powstać, choć bywają też przykłady nagłe, np. centrum muzyki. (IDI, radni)*
- *Konsultacje są czasem organizowane ad hoc. Bywa, że inwestycja jest, zmieniają się kierownicy działów, pierwotne założenia się zmieniają – po roku trudno kontynuować.*

W wywiadach z urzędnikami realizującymi proces konsultacji zwrócono uwagę na **podział kompetencji i odpowiedzialności pomiędzy jednostką koordynującą a jednostką merytoryczną**. Przedstawiciele jednostki koordynującej podkreślali, że zdarza się, iż zbyt późno otrzymują informacje o planowanych konsultacjach lub nie otrzymują ich wcale. Z kolei przedstawiciele

jednostek merytorycznych wskazywali, że nie wiedzą, w jakim zakresie mogą liczyć na wsparcie jednostki koordynującej. Relacje te opisane są w zarządzeniu PMK, niemniej podział obowiązków budzi wątpliwości wśród części badanych urzędników. Badani zastanawiali się również, czy obecnie funkcjonujący sposób organizacji konsultacji w UMK jest optymalny. Rozważano **plusy i minusy powołania jednostki centralnej, która prowadziłaby wszystkie konsultacje**. Poniżej zebrano przykłady wypowiedzi w tym obszarze (zachowano oryginalne brzmienie):

- *Miejskie Centrum Dialogu na początku miało być wsparciem dla jednostek, popełniono różne błędy, centrum miało własnych moderatorów, ze specyficznym podejściem, brak było tam kompetencji moderacyjnych wśród moderatorów. Ryzyko, że przy powołaniu nowej jednostki koordynującej znów zostaną popełnione te same błędy. (IDI, urzędnicy)*
- *Jednostki merytoryczne często nie wiedzą, o jakie wsparcie mogłyby prosić jednostkę koordynującą. (IDI, moderator)*
- *To Wydział Polityki Społecznej powinien planować cały proces konsultacji. (IDI, moderator)*
- *W jednostkach merytorycznych urzędnicy czasem się gubią w swojej roli – potrzebne jest wsparcie. (IDI, moderator)*
- *Przykładem niejasnego podziału kompetencji jest współpraca przy konsultacjach muzeum Płaszów. Pracownicy byli bardzo zaangażowani, ale czuli się na wojnie, był ogromny poziom niezrozumienia, rola wydziału polityki społecznej ograniczyła się do kwestii technicznych, trzeba by było ich wzmocnić, dać stanowisko decyzyjne, by poczuli, że mogą i są odpowiedzialni za proces. (IDI, moderator)*
- *Miejskie Centrum charakter doradczy może mieć. Mogłoby ściślej pomagać w procesie konsultacji. (IDI, moderator)*
- *Możliwe, że lepiej by było, by konsultacje prowadziła jedna jednostka. Ale to model odległy, trzeba by ją wspomóc. (IDI, radni)*
- *Lepiej jednostka centralna, jeden zespół, bo łatwiej, ale kluczowy dobór ludzi, wiara w nie, obecnie wszyscy chcą mieć je z głowy. (IDI, moderator)*

W trakcie wywiadów zarówno urzędnicy, koordynatorzy konsultacji, jak i współpracujący z UMK moderatorzy zewnętrzni zgłaszali **potrzebę organizowania dodatkowych szkoleń dla urzędników pracujących przy procesach konsultacyjnych** w tematyce związanej zarówno z planowaniem procesów konsultacyjnych, jak i z prowadzeniem oraz moderacją spotkań z mieszkańcami. Osoby zaangażowane w proces organizacji zwracały uwagę na potrzebę traktowania prowadzenia konsultacji społecznych jako szczególnej kompetencji zawodowej urzędnika, do której trzeba go przygotować. Zwracano również uwagę, że obecnie jest dobry moment na wprowadzenie głębokiej systemowej zmiany w prowadzeniu konsultacji społecznych przez UMK. Z jednej strony zgromadzono już podstawową wiedzę o procesach konsultacyjnych, z drugiej strony pojawia się gotowość i potrzeba rozwoju tych kompetencji.

Poniżej zawarto **opinie uczestników** badania ewaluacyjnego związane z powyższym zagadnieniem (z zachowaniem oryginalnego brzmienia oraz oryginalnej pisowni).

- *Prowadzenie spotkania z mieszkańcami przez urzędnika, który nie jest do tego merytorycznie i kompetencyjnie przygotowany, jest dla niego / dla niej bardzo stresujące. Nawet dla zawodowych*

moderatorów prowadzenie spotkania na tematy trudne, kontrowersyjne jest ogromnym obciążeniem psychicznym. Trudne spotkanie jest czymś, co się przeżywa cały wieczór. (IDI, urzędnicy)

- Dobrze byłoby zrobić forum wymiany opinii dla pracowników urzędu zajmujących się konsultacjami. Dobrze byłoby też profesjonalizować tę funkcję, zbudować tożsamość zawodową i ścieżkę kariery, a nie traktować prowadzenia konsultacji jako zajęcia dodatkowego do głównych zajęć. (IDI, moderator)
- Potrzeba szkoleń dla urzędników z moderacji spotkań. (IDI, urzędnicy)
- Brak dodatkowych wynagrodzeń dla urzędników za udział w procesach konsultacyjnych jest demotywujący i utrudniający traktowanie prowadzenia konsultacji jako ścieżki rozwoju zawodowego. (IDI, moderator)
- Nadszedł dobry moment na profesjonalizację, a wynagradzanie to element profesjonalizacji. (IDI, moderator)
- Mieszkańcy i urzędnicy dużo się nauczyli, coraz rzadsze próby wpływania, nie mówi się już, że konsultacje są niepotrzebne. (IDI, moderator)
- Problemem organizacyjnym jest to, że urzędnicy są przymuszani do prowadzenia spotkań konsultacyjnych, bez przeszkolenia, nie są za nie dodatkowo wynagradzani, nie są częścią przygotowania konsultacji, idą na rzeź, idą na skazanie i spotykają się z atakami mieszkańców, z moderatorem udaje się mieszkańców uspokoić, jeżeli jest to spotkanie jednostkowe urzędnika z mieszkańcami, to na taką pracę nie ma miejsca. (IDI, urzędnicy)
- ZDMK przeprowadziło badania na temat wyzwań związanych z prowadzeniem procesów konsultacyjnych oraz cykl szkoleń dla pracowników jednostki. (IDI, urzędnicy)

Realizator konsultacji

W trakcie wywiadów nasi rozmówcy często poruszali temat tego, **kto powinien być realizatorem konsultacji, czy powinien to być zewnętrzny, niezależny od UMK operator, czy raczej jednostka UMK.**

Za prowadzeniem procesów konsultacyjnych przez **operatora zewnętrznego** przemawiają następujące argumenty: niezależność, profesjonalizm, większe zaufanie ze strony mieszkańców. Argumenty za prowadzeniem konsultacji **przez odpowiednią jednostkę UMK** to: znajomość tematu, merytoryczność, zaangażowanie w proces, niższe koszty.

W dyskusji pojawiały się też głosy, że o ile jednostką organizującą może być UMK, o tyle **moderatorzy spotkań powinni być zewnętrzni.** Pojawiały się także postulaty rozdzielenia funkcji: a) osób zaangażowanych w proces prowadzenia konsultacji, moderowania spotkań i b) osób zaangażowanych w proces tworzenia konsultowanych rozwiązań.

Z wypowiedzi uczestników badania wyłania się **model hybrydowy**, w którym część konsultacji przeprowadzanych jest przez UMK przy wsparciu profesjonalnych moderatorów, a część konsultacji, szczególnie tych generujących duże napięcia społeczne, jest przeprowadzanych przez operatorów zewnętrznych. Pojawiały się jednak liczne głosy, że nawet w przypadku prowadzenia

konsultacji przez operatora zewnętrznego jednostka merytoryczna powinna być współuczestnikiem tego procesu.

Poniżej zebrano przykładowe wypowiedzi na ten temat (zachowano ich oryginalne brzmienie):

- *Konsultacje mogą być realizowane przez UMK lub być zlecane na zewnątrz. Jednak moderatorzy lepiej, żeby byli zewnątrzni. (IDI, moderator)*
- *Natomiast to, co wiemy, że się nie sprawdziło z naszej perspektywy, to konsultacje prowadzone przez firmy zewnętrzne. Ponieważ taki model funkcjonuje np. w Warszawie, też jak rozmawialiśmy o tym w ramach jednego projektu (...) Bo to są na przykład firmy z innych miast i one nie siedzą w realiach krakowskiego rynku, tak? Tudzież nie przykładają się, nie są na tyle zaangażowane w ten proces jak my jako osoby, które będą później nad tym projektem pracować. (IDI, urzędnicy)*
- *Nie wiem, czy Pani rozumie tę złożoność jakby. Jakie było spostrzeżenie Zarządu Zieleni w Warszawie. Że właściwie, że one są de facto wyrzucone poza proces konsultacji, w jakiś sposób mogą się temu biernie przyglądać, ale nie są częścią tego procesu, co powoduje, że właściwie nie mogą interweniować w wielu kwestiach. (IDI, urzędnicy)*
- *Jestem zwolenniczką zlecenia prowadzenia konsultacji na zewnątrz, poza UMK. (IDI, KRDP)*
- *Jednostka merytoryczna musi brać w nich udział. (IDI, moderator)*
- *Moderator (wynika to z moich różnych doświadczeń) lepiej, jeśli jest moderatorem zewnętrznym. Mogą to być też ludzie z urzędu, przeszkoleni, mający znajomość sposobu pracy z ludźmi, ale często z uwagi na fakt, że oni też są uwikłani czy zaangażowani w temat i przedmiot, lepiej jest rozdzielać. W mojej ocenie osoba prowadząca oddzielona od urzędu, a ekspert jak najbardziej urzędnik albo ktoś na zlecenie urzędu, ktoś, kto w tym temacie działa i ma przynajmniej taką samą wiedzę jak urzędnik. (IDI, urzędnicy)*
- *Może profesjonalne prowadzenie dałoby większą swobodę, żeby rozmawiać, a nie rozmawiać przeciwko. (IDI, KRDP)*
- *Największym zastrzeżeniem do wcześniejszych konsultacji [jest] to, że były prowadzone przez urzędników; było wrażenie ich fasadowości, zaprzeczenie partycypacji, dlatego NGO wnioskowały, by jednostki nie organizowały tego procesu. (IDI, aktywiści)*
- *Są procesy, do których można, a nawet należy zatrudnić doradców. (IDI, moderator)*
- *Prowadzenie spotkań przez profesjonalistów, a w razie potrzeby mediatorów. Zapewniać rzetelne informacje i rozwiewać wątpliwości lub prostować nieścisłości na bieżąco. (IDI, NGO)*
- *Urząd miasta nie powinien w całości oddawać procesów na zewnątrz. (IDI, moderator)*

KRDP, KDO, rady dzielnic

W trakcie wywiadów członkowie KRDP zgłaszali potrzebę wcześniejszego **włączenia KRDP w proces (współ)tworzenia dokumentów czy (współ)projektowania rozwiązań**. Według części badanych obecnie konsultacje mają miejsce na etapie, na którym nie można wprowadzić żadnych zmian, gdyż procedury urzędowe są zbyt zaawansowane. Badani wyrażali przekonanie, że rola KRDP sprowadza się w praktyce do wyrażenia pozytywnej lub negatywnej opinii wobec przedstawionego dokumentu. Podkreślali równocześnie, że woleliby być włączeni w proces powstawania dokumentów na wcześniejszym etapie, na którym można byłoby jeszcze

zmodyfikować projektowany dokument. Pojawiała się obawa, że celem konsultacji z KRDPK jest legitymizacja już podjętych decyzji.

- *I zaczęłam bywać na tych spotkaniach KRDPK, które miały taką bardzo sztywną strukturę, tu poza agendą nie było nic. Na tych spotkaniach pojawiały się wciąż te same twarze i tak było przez dwa lata. Część strony miejskiej, z całym szacunkiem odnoszę się do pań z MOWISu, które naprawdę dobrze robiły swoją pracę, mimo że dość krytycznie były oceniane przez stronę społeczną. Ja je podziwiam, bo one bardzo często były w takim miejscu zderzenia między konfliktami. Ze strony miasta wiceprezydent. Ze strony miejskiej ciągle te same osoby, a radni pojawiali się rzadko, przychodził jeden radny regularnie, natomiast cała reszta nas olewała. Kiedy jedna z dziewczyn z KDO ds. niepełnosprawnych występowała przed Radą Miasta z jakimś projektem społecznym, to po pierwsze radni nie słuchali, a Jacek Majchrowski ostentacyjnie czytał gazetę. (IDI, KRDPK)*
- *KRDPK już na samym poziomie procesu, tu była patologia zaszyta w proces. My dostawaliśmy do zaopiniowania ze strony społecznej projekty, które już tak naprawdę były gotowe, w które już ktoś włożył bardzo dużo pracy, które były przygotowane od strony merytorycznej, budżetowej i skonsultowane miejsko, najczęściej już po czytaniach na radzie miasta, a my mieliśmy możliwość tak / nie głosujemy, czyli żeby stając z nimi [projektami] na wokandzie legislacyjnej miejskiej budżetowej, można było powiedzieć „tak, mają pozytywną opinię KRDPK” albo „nie, nie mają pozytywnej opinii”, ale tak naprawdę to nie miało żadnego znaczenia. Strona społeczna nie ma żadnej możliwości, żeby się wbić w ten proces stanowienia budżetowego w partnerskiej roli. Jesteśmy po prostu słabsi. Drugi element mówi o takiej patologii zaszytej w proces i dotyczy finansów. Ja nie mam tutaj dobrego rozwiązania, ale dyskusję warto byłoby otworzyć. Ale fakt, że tylko strona społeczna w całym tym procesie działa społecznie, jak aktywiści społeczni, a wszyscy inni są wynagradzani za swoją działalność, spowodował, że takie osoby jak ja, może sobie pochlebiam, ale ja naprawdę uważałam, że mam na to pomysł, jestem osobą społecznie zaangażowaną, ale też potrafię bronić swoich racji i jestem w tym skuteczna, ale w pewnym momencie przeniosłam się z tego obiegu do biznesu. (IDI, KRDPK)*
- *Konsultacje były tylko po to, aby radni mieli papierek, że ktoś wyraził się pozytywnie o danym projekcie uchwały. (IDI, KRDPK)*
- *Rada była takimi 3 stronami, które niekoniecznie chcą ze sobą współpracować. Bardzo się podkreślało tę stronę społeczną, stronę urzędu i radnych, których właściwie nie było. I to też była taka duża nieudolność Rady, bo mogliśmy sobie o wielu rzeczach dyskutować, ale potem mało kto z radnych chciał tego słuchać. (IDI, KRDPK)*
- *Ta konsultacja z Radą chociażby programu współpracy to w zasadzie było dodanie do punktu posiedzenia Rady opiniowania i tak na dobrą sprawę tam brakowało przestrzeni do dyskusji i to było raczej odklepać, podnieść rękę i wyjść, więc te konsultacje... ja bym nawet nie użyła słowa, że to było konsultowane. Ja bardziej oczekiwałabym takiego też procesu zaangażowania na poziomie już konstruowania projektów czy aktów, które były przyjmowane. (IDI, KRDPK)*
- *W większości to były gotowe projekty, w których można było wyrazić opinię na zasadzie „tak” bądź „nie”, a bardzo często wyrażenie opinii, że coś powinno być inaczej, spotykało się z reakcją, że to już nie jest ten etap i teraz można tylko przyjąć albo odrzucić, więc brakowało tej dyskusji. (IDI, KRDPK)*

- *Dobrze byłoby, gdyby KRDPK opiniowało projekt już z uwzględnieniem uwag, które pojawiły się w procesie konsultacji z mieszkańcami. (IDI, NGO)*

Działająca przy Radzie Miasta Krakowa **Komisja Dialogu Obywatelskiego** ma prawo zadawać pytania o przebieg procesów konsultacyjnych oraz plany ich dotyczące, w ocenie niektórych jej członków jej rolą jest sprawowanie funkcji kontrolnej w stosunku do procesów konsultacyjnych.

Komisje Dialogu Obywatelskiego, złożone z organizacji pozarządowych, pełnią w procesie konsultacyjnym funkcję opiniodawczą w stosunku do projektów uchwał. Z reguły nie są włączane w proces konsultacji niedotyczący uchwał. Z badań przeprowadzonych z członkami KDO, z przedstawicielami NGO oraz z radnymi wynika, że istnieje **potrzeba lepszej synchronizacji pomiędzy pracami KDO, KRDPK a Radą Miasta oraz toczącymi się procesami konsultacyjnymi.**

Poniżej zawarto **opinie uczestników** badania ewaluacyjnego związane z powyższym zagadnieniem (z zachowaniem oryginalnego brzmienia oraz oryginalnej pisowni).

- *Jeśli chodzi o KDO ds. Niepełnosprawności czy innych KDO, które są przy jednostkach miejskich, to uważam, że ten wpływ jest bardzo duży i możliwość tego wpływu jest bardzo duża, bo wszystkie działania KDO opierają się o ustawę o pożytku publicznego. (IDI, KDO)*
- *Komisja ma możliwość inicjowania konsultacji społecznych. Taką inicjatywą były konsultacje w sprawie pomnika AK na Bulwarach. Pomysł ten został złożony finalnie przez radnych. (IDI, radni)*
- *Na posiedzeniu komisji omawiano konsultacje planu zmian klimatycznych, także konsultacje klastra Zabłocie, omawiano także panel klimatyczny. Wybór konsultacji, które są omawiane, zależy od inicjatywy komisji. (IDI, radni)*
- *Odstępstwem są konsultacje uchwał – np. zawsze na komisję trafia program współpracy z organizacjami pozarządowymi. (IDI, KDO)*
- *Proces konsultacji społecznych w Krakowie – przez te dwa lata nie mieliśmy dużego wpływu na ten proces. Jako radni jesteśmy organem kontrolnym, kontrolujemy sposób prowadzenia konsultacji, w kilku przypadkach było omówienie na posiedzeniu konkretnych konsultacji. (IDI, KDO)*
- *Rolą komisji dialogu obywatelskiego w procesie konsultacji jest funkcja kontrolna. (IDI, KDO)*
- *Konieczne jest zharmonizowanie pracy ciał typu KDO, z pracami Rady, także pomiędzy sobą, może tworzenie wspólnych raportów. Materiały nie są zsynchronizowane z tym, nad czym pracuje Rada Miasta. (IDI, radni)*
- *Ciała doradcze muszą się podporządkować pod harmonogram prac rady – konieczność zsynchronizowania się. (IDI, radni)*
- *Ciała doradcze tylko protestują, ale nie wchodzi w odpowiedzialność za miasto, zabezpieczenie dochodowej strony budżetu. (IDI, radni)*
- *Często charakteryzuje postulatowość, roszczeniowość, brak szerszego spojrzenia na dane kwestie. (IDI, radni)*
- *Często członkowie KDO nie mają potrzeby inicjowania bezpośredniego kontaktu, a to mogłoby w budowaniu współpracy z Radą. (IDI, radni)*

Uczestnicy przeprowadzonego badania podkreślają także, że **rady dzielnic są w małym stopniu wykorzystanym, choć potencjalnie bardzo ważnym uczestnikiem procesów konsultacyjnych.**

Poniżej zgromadzono wybrane wypowiedzi na ten temat (zachowano oryginalną pisownię i brzmienie):

- *Dzielnice są czasami proszone o opinie, a nie w każdym raporcie jest informacja, że dzielnice się wypowiedziały. (IDI, NGO)*
- *Współpraca przy organizacji konsultacji. Proszenie Rad Dzielnic o opinie i rzetelne odnoszenie się do stanowiska Rady Dzielnic i jego publikacja wraz rozpatrzeniem w raporcie lub rozpatrzeniem uwag. Gdy raport nie może się odnieść do wszystkich uwag, zamieszczenie informacji o udziale dzielnicy, np. organizacji spotkania, zaproszeniu na komisję merytoryczną oraz sporządzenie opinii lub uchwały. (uczestnik ankiety internetowej)*
- *Otwartość na potrzeby Rad Dzielnic, zapewnianie im rzetelnej wiedzy, którą będą mogli przekazać dalej, np. organizacja spotkań informacyjnych dla Radnych Dzielnic i informowanie ich o inwestycjach i innych planach przed poinformowaniem mediów i mieszkańców.*
- *To, co można dodać, to wyjście do rad dzielnic. Różne formy spotkań są możliwe. (IDI, radni)*
- *Większe zaangażowanie w proces radnych dzielnicowych. (IDI, radni)*
- *Rada dzielnicy nie wykorzystuje swojego potencjału. Dla mnie jako dla radnej opozycyjnej dostęp do strony jest blokowany, moje artykuły są blokowane. W statucie dzielnic powinna znaleźć się informacja, że także organizacje i mieszkańcy mają dostęp do tych kanałów. (IDI, aktywiści)*
- *Włączanie w proces konsultacji społecznych dzielnic – rada w niektórych konsultacjach powinna być włączona nie jako ciało opiniodawcze, tylko jako współorganizator, są przecież pośrednikiem, przykładem twórcze włączenie – np. rada dzielnicy IV razem z ZZM przeprowadziły konsultacje bulwarów rzeki. (IDI, radni)*

WNIOSKI I REKOMENDACJE

Realizacja celów ogólnych

OCENA EFEKTYWNOŚCI (OCENA EKSPERCKA)

Proces konsultacji społecznych w Krakowie podlega w ostatnim czasie **intensywnym zmianom**. Z jednej strony **wzrastają oczekiwania mieszkańców** dotyczące konieczności włączenia ich w proces decyzyjny poprzez przeprowadzanie konsultacji, rosną także oczekiwania co do sposobu organizacji konsultacji, np. przeprowadzania ich na możliwie wczesnym etapie procesu decyzyjnego, organizowania warsztatów.

Z drugiej strony także **urząd stopniowo dostosowuje się do tej zmiany**. Wprowadzane są regulacje i procedury. Po stronie urzędu rozwijane są zasoby i umiejętności, konieczne do prowadzenia efektywnych konsultacji. Przyjęto wypracowaną partycypacyjnie, dobrze regulującą proces konsultacji społecznych uchwałę. Kolejnym krokiem musi być jednak zbudowanie po stronie urzędu zasobów i procedur, które pozwolą ją skutecznie wdrażać w życie.

Niestety zmiana, która zachodzi w sposobie prowadzenia konsultacji, nie startuje w punkcie zero. W tym momencie wyzwaniem w rozwoju systemu konsultacji społecznych w Krakowie są te procesy konsultacji społecznych z przeszłości, które z różnych powodów były nieudane, niesatysfakcjonujące i które podważyły zaufanie obu stron do tej formy współdecydowania. Reasumując, **obecnie znajdujemy się w momencie dużych oczekiwań i dużego potencjału na wprowadzenie zmiany w funkcjonowaniu systemu konsultacji**.

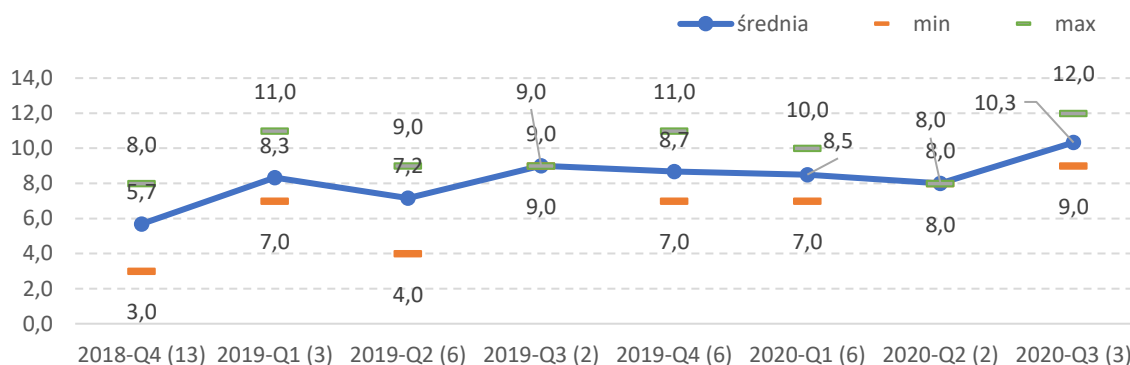
Poniższy wykres pokazuje **średnią liczbę spełnionych kryteriów** zgodności z uchwałą dla konsultacji społecznych zrealizowanych w danym kwartale roku. Brano pod uwagę **12 kryteriów opisanych w wynikach**:

1. Akcja informacyjna powinna zostać uruchomiona nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem konsultacji
2. Akcja informacyjna powinna być prowadzona przy wykorzystaniu możliwie różnorodnych środków przekazu (...) oraz z wykorzystaniem nie mniej niż czterech spośród wymienionych w uchwale kanałów.
3. Konsultacje przy użyciu minimum trzech wymienionych w uchwale form.
4. Konsultacje przy użyciu minimum jednej z dwóch obowiązkowych form (spotkania, warsztaty).
5. Ogłoszenie powinno zawierać 8 wymaganych w uchwale elementów.
6. Informacje o uruchomieniu konsultacji podaje się do publicznej wiadomości w szczególności za pośrednictwem MPI, serwisu internetowego dot. konsultacji z mieszkańcami, serwisu internetowego dot. konsultacji z NGO oraz Biuletynu Informacji Publicznej (BIP).
7. Minimalny czas trwania konsultacji 21 dni.
8. Termin zakończenia konsultacji w dzień roboczy.

9. Termin zakończenia konsultacji, w którym 5 ostatnich dni konsultacji nie odbywało się w dniach ustawowo wolnych od pracy.
10. Raport z konsultacji powinien być dostępny.
11. Raport z konsultacji ogłasza się w terminie do 30 dni.
12. Raport z konsultacji społecznych zawiera w szczególności: informacje o konsultacjach.

Taka analiza jest znacznym uproszczeniem – kryteria mają różną wagę i złożoność. Niemniej jednak, **analiza wskazuje na stopniowo zwiększającą się jakość konsultacji społecznych w Krakowie** (rozumianą tutaj jako spełnienie kryteriów zgodności z uchwałą).

**Średnia liczba spełnionych kryterium
dla konsultacji zrealizowanych w danym kwartale roku
(max. 12 pkt; średnia, min. i max.; w nawiasie liczba konsultacji w kwartale)**



Źródło: analiza raportów konsultacyjnych (N41)

Poniższa tabela zawiera zestawienie **najważniejszych wniosków dotyczących realizacji celów** ogólnych procesów konsultacyjnych w Krakowie. Cele zostały zrekonstruowane na podstawie uchwały nr CXI/2904/18 Rady Miasta Krakowa z dnia 26 września 2018 r. Ocenie została poddana także sama uchwała. Tabela zawiera ponadto odpowiadające zdiagnozowanym wyzwaniom propozycje zmian, które przyczynią się do usprawnienia procesu.

Wnioski/wyzwania	Rekomendacje
<ul style="list-style-type: none"> Uchwała nr CXI/2904/18 Rady Miasta Krakowa z dnia 26 września 2018 r. w sprawie zasad i trybu przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami Gminy Miejskiej Kraków oraz z Krakowską Radą Działalności Pożytku Publicznego lub organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie projektów aktów prawa miejscowego w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji, dobrze reguluje i porządkuje proces konsultacji społecznych w GMK. Spośród 18 zapisów rekomendowanych przez Fundację Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych (FISE) uchwała GMK zawiera 15 z nich w sposób wyczerpujący, zaś 3 pozostałe zapisy zawarte są w niej częściowo. Należy podkreślić, że jest to bardzo dobry wynik na tle regulaminów funkcjonujących w innych miastach Polski, analizowanych w „Raporcie o stanie partycypacji polskich miast”. 	<ul style="list-style-type: none"> Poprawienie uchwały w zakresie 3 standardów uwzględnionych w uchwale jedynie częściowo: <ul style="list-style-type: none"> Standard: „obowiązek poinformowania o celu i dalszych krokach wdrożeniowych konsultacji lub o stanie realizacji działania, którego dotyczą konsultacje” – rekomenduje się wpisanie do uchwały wymogu poinformowania o dalszych krokach wdrożeniowych konsultacji oraz doprecyzowania czasu i zakresu akcji informacyjnej prowadzonej po zakończonych konsultacjach (informowanie o ich wynikach, wykorzystaniu, publikacji raportu itp.). Standard: „określenie zasad informacji zwrotnej przekazywanej uczestnikom konsultacji” – rekomenduje się uzupełnienie uchwały o zapisy zapewniające uczestnikom konsultacji otrzymywanie informacji zwrotnej o procesie. Standard: „obowiązek oceny i ewaluacji poszczególnych konsultacji po ich zakończeniu” – rekomenduje się wprowadzenie obowiązku ewaluacji pojedynczych procesów konsultacyjnych.
<ul style="list-style-type: none"> W wyniku przeprowadzonych badań stwierdzono pewne uchybienia w stosowaniu uchwały, podsumowane w poszczególnych rozdziałach, w częściach: „Ocena skuteczności”. 	<ul style="list-style-type: none"> Kolejnym krokiem rozwoju systemu konsultacji powinna być poprawa zakresu stosowania uchwały. Rekomenduje się: <ul style="list-style-type: none"> stworzenie podręcznika dla koordynatorów konsultacji, który między innymi będzie zawierał informacje o wymogach uchwały, o podziale obowiązków między jednostką merytoryczną o jednostką koordynującą, dobrych praktykach konsultacji społecznych stworzenie wzoru raportu z konsultacji; przeprowadzenie cyklu szkoleń dla koordynatorów procesów konsultacyjnych;

	<ul style="list-style-type: none"> ○ stworzenie formularza ewaluacyjnego, który będzie pozwalał koordynatorowi konsultacji na bieżący monitoring spełnienia wymogów uchwały.
<ul style="list-style-type: none"> • Brak zaufania do procesów konsultacyjnych organizowanych przez UMK i ich niska ocena utrudniają rozwój modelu konsultacji społecznych w Krakowie oraz przeprowadzanie poszczególnych procesów konsultacyjnych. Zasadnicze znaczenie zaufania mieszkańców do organizatorów konsultacji i przekonania o sensowności procesu dla przebiegu konsultacji zostało zobrazowane na schemacie „Model sprzężenia zwrotnego pomiędzy warunkami efektywności konsultacji społecznych” zamieszczonym pod tabelą. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ponad połowa badanych oceniła organizację konsultacji społecznych w Krakowie negatywnie (57%). Pozytywnie oceniła ją niespełna jedna piąta badanych (19%). Prawie 75% badanych nie zgodziło się ze stwierdzeniem, że władze miasta traktują konsultacje społeczne jako ważny sposób na uwzględnianie opinii mieszkańców i mieszkank (74%). ○ Badani oceniają negatywnie także wypełnianie kanonu konsultacji społecznych przez procesy konsultacyjne w Krakowie. Wśród odpowiedzi dominowały odpowiedzi negatywne (57%-65%, z wyjątkiem pozycji „koordynacja”). ○ Badani oceniają negatywnie spełnianie poszczególnych celów konsultacji społecznych. Największy odsetek ankietowanych negatywnie ocenił realizację następujących celów: informowanie na wczesnym etapie prac o planowanych przedsięwzięciach i ich efektach (67%), zapewnienie mieszkańcom i mieszkankom uczestnictwa w procesie podejmowania decyzji, które wpływają na sposób i jakość ich życia (65%), zbieranie opinii i propozycji do wykorzystania przy podejmowaniu decyzji (59%). 	<ul style="list-style-type: none"> • Rekomenduje się przeprowadzenie szerokiej i systemowej zmiany obejmującej: <ul style="list-style-type: none"> ○ sposób organizacji konsultacji społecznych, ○ integrację procesu konsultacji społecznych z procesami decyzyjnymi, ○ sposób udzielania informacji zwrotnej o przeprowadzonych konsultacjach i ich wykorzystaniu, ○ działania wizerunkowe, ○ ewaluację poszczególnych procesów konsultacyjnych na bieżąco. <p>Wymienione powyżej główne obszary proponowanej zmiany zostały dokładnie opisane w częściach szczegółowych rekomendacji. W szczególności rekomenduje się:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przeprowadzanie konsultacji na jak najwcześniejszym etapie podejmowania decyzji. • Sporządzanie ogólnodostępnego wieloletniego i upowszechnienie rocznego planu konsultacji. Wieloletni plan konsultacji mógłby być sporządzany np. na podstawie WPF. • Rozbudowanie systemu udzielania informacji zwrotnej uczestnikom konsultacji. • Stworzenie wzoru raportu z konsultacji, z wyraźnie wydzieloną częścią „wyniki konsultacji”. Rozdział ten powinien zawierać podsumowanie zgłoszonych uwag, informację o uwagach, które zostały przyjęte, oraz informację o decyzjach podjętych w wyniku procesu konsultacyjnego. • Strukturalne włączenie decydentów w proces konsultacji. • Rozbudowanie roli i potencjału MCD jako jednostki odpowiedzialnej za prowadzenie dialogu. Zwłaszcza w wymagających konsultacjach gdzie potrzeba jest pomoc w rozmowach pomiędzy jednostką/wydziałem odpowiedzialnym za konsultowany pomysł a mieszkańcami.

- **Poddawanie pod konsultacje społeczne projektów, które są już zaawansowane, rodzi napięcia związane z niskim poczuciem sprawczości wśród mieszkańców.**
 - Powstają obawy, że najważniejsze decyzje zostały podjęte bez mieszkańców, a pozostawiono do decyzji tylko szczegóły.
 - Powstają obawy, czy zaawansowana koncepcja może być jeszcze zmieniona.
 - Z drugiej strony gdy mieszkańcom prezentowana jest koncepcja mało zaawansowana, ogólna może w pewnych sytuacjach budzić to poczucie, że materiał do konsultacji nie zastał wystarczająco szczegółowo opracowany.
- Rekomenduje się wykorzystywanie przy bardziej złożonych decyzjach konsultacji wieloetapowych. Jest to szczególnie ważne przy niskim poziomie zaufania do procesów konsultacyjnych. W takiej sytuacji przedstawianie gotowych koncepcji rodzi napięcie.
 - Przykładowe etapy konsultacji: ogólne wytyczne i wizja, później koncepcja wstępna, na ostatnim etapie koncepcje szczegółowe.
 - Dobrą i pożądaną przez mieszkańców praktyką jest poddanie pod konsultacje społeczne wytycznych do konkursów kluczowych inwestycji.
- Informowanie mieszkańców na jakim etapie konsultacji obecnie się znajdujemy. Jeżeli konsultowane są koncepcje ogólne, mieszkańcy chcieliby wiedzieć czy zostaną poddane konsultacjom dalsze koncepcje szczegółowe. Jeżeli konsultowane są koncepcje szczegółowe, ale wcześniej były prowadzone konsultacje ogólne mieszkańcy chcieliby wiedzieć w jaki sposób one powstały, czy były wcześniej prowadzone konsultacje ogólne.

Efektywność konsultacji społecznych zależy od szeregu **wzajemnie ze sobą powiązanych warunków**, zarówno po stronie samorządu, jak i strony społecznej.

Warunki po stronie samorządu:

- Przekonanie co do użyteczności informacji i inspiracji pochodzących z konsultacji społecznych.
- Wola, by korzystać z tego narzędzia w procesie podejmowania decyzji.
- Zasoby i umiejętności, by przeprowadzić proces konsultacji w sposób, który dostarczy wartościowych informacji.
- Zasoby i umiejętności, by przedstawić wyniki konsultacji w sposób użyteczny dla decydentów.
- Zasoby i umiejętności, by przeprowadzić proces konsultacji w sposób budujący zaufanie, zrozumienie i poczucie sprawstwa u strony społecznej.
- Właściwy dobór narzędzia, jakim są konsultacje, do zakładanych celów i potrzeb.
- Przeprowadzenie konsultacji społecznych na właściwym etapie procesu decyzyjnego.

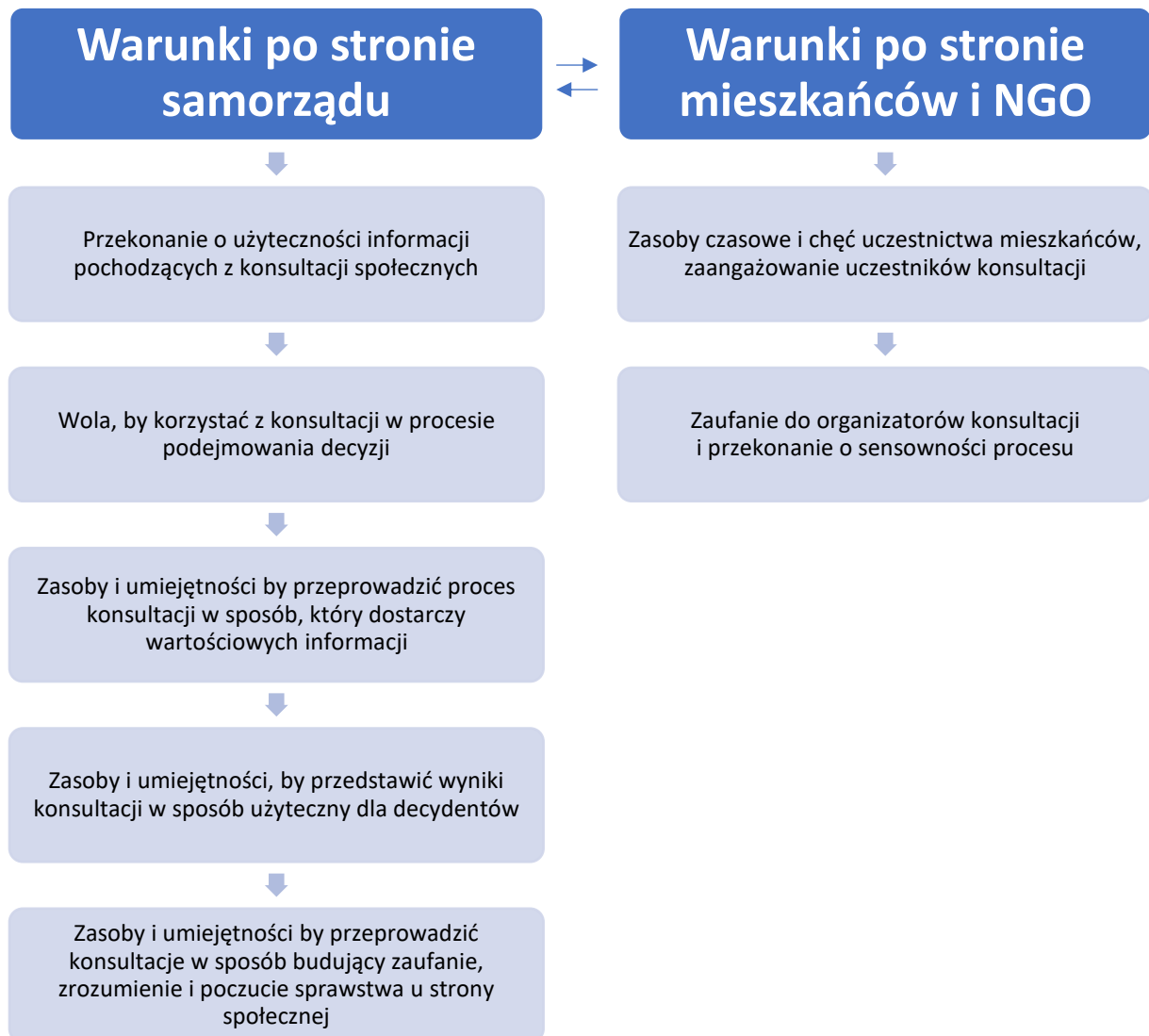
Warunki po stronie mieszkańców i organizacji samorządowych:

- Zasoby czasowe i chęć uczestnictwa w procesie przez grupy zainteresowane.
- Zaufanie do organizatorów konsultacji i przekonanie o sensowności procesu.
- Akceptacja faktu, że nie jest możliwe uwzględnienie każdej poszczególniej uwagi.

Warunki te wzajemnie na siebie oddziałują i wzmacniają się. Deficyt lub progres w jednym obszarze pociąga za sobą deficyt lub odpowiednio progres w innym.

Poniższy model przedstawia sprzężenie zwrotne pomiędzy nimi.

Model sprzężenia zwrotnego pomiędzy warunkami efektywności konsultacji społecznych



Źródło: opracowanie własne

Zaangażowanie mieszkańców i działających na terenie Gminy Miejskiej Kraków NGO w procesach konsultacyjnych

Zaangażowanie mieszkańców i działających na terenie Gminy Miejskiej Kraków NGO w procesach konsultacyjnych zależy m.in od:

- Zaufania mieszkańców do organizatorów konsultacji i przekonania o sensowności procesu (od poczucia sprawczości).
- Wiedzy mieszkańców i NGO o prowadzonych procesach konsultacyjnym (od szerokiej, odpowiednio długiej i prowadzonej w zróżnicowanych źródłach akcji informacyjnej).
- Dostępności konsultacji dla potencjalnych uczestników (od dostosowania formy, godziny i miejsca konsultacji do potrzeb i możliwości potencjalnych uczestników).

Zawarte w tabelach niniejszego rozdziału rekomendacje działań zmierzających do zwiększenia poczucia sprawczości i zaufania mieszkańców do procesów konsultacyjnych, odnośnie sposobu prowadzenia konsultacji oraz prowadzenia akcji informacyjnej są równocześnie propozycjami metod zwiększenia zaangażowania mieszkańców.

Akcja informacyjna

OCENA EFEKTYWNOŚCI (OCENA EKSPERCKA)

Poniższa tabela zawiera zestawienie najważniejszych wniosków dotyczących akcji informacyjnych o konsultacjach w Krakowie. Tabela zawiera także odpowiadające zdiagnozowanym wyzwaniom propozycje zmian, które przyczynią się do usprawnienia procesu.

Wnioski/wyzwania	Rekomendacje
<ul style="list-style-type: none"> Znaczna część uczestników badania ma niekorzystny wizerunek procesu konsultacji, deklaruje niskie zaufanie do procesu oraz odczuwa deficyt informacji na temat tego, co wydarzyło się na skutek konsultacji. 	<ul style="list-style-type: none"> Opracowanie strategii zmiany wizerunku procesu konsultacji, obejmującej m.in.: <ul style="list-style-type: none"> sposób informowania o implementacji wyników konsultacji; komunikację z uczestnikami konsultacji w trakcie i po zakończeniu konsultacji; ściślejszą współpracę pomiędzy MCD a Wydziałem Komunikacji.
<ul style="list-style-type: none"> Wśród uczestników konsultacji społecznych bardziej słyszalny jest głos konkretnych, aktywnych, niekoniecznie reprezentatywnych dla ogółu grup mieszkańców. Akcja informacyjna prowadzona jest głównie za pomocą kanałów internetowych. 	<ul style="list-style-type: none"> Położenie dużego nacisku na identyfikację wszystkich grup interesariuszy przed przystąpieniem do konsultacji społecznych. Budowanie bazy danych z mieszkańcami, którzy wzięli udział w konsultacjach i którzy chcieliby być informowani o kolejnych. Rozbudowywanie nieinternetowych form informowania o konsultacjach społecznych: <ul style="list-style-type: none"> plakaty; ulotki; bus tv; automaty biletowe KKM; oznaczanie obszarów konsultowanych; wyjście z informacją o konsultacjach do przestrzeni publicznych, np. rowery cargo; aktywne docieranie do konkretnych grup interesariuszy, np. centrów seniora, wspólnot mieszkaniowych. Sięganie po reprezentatywne metody badania opinii mieszkańców w decyzjach kluczowych
<ul style="list-style-type: none"> Niektórzy uczestnicy badania zgłaszali zastrzeżenie, że dowiadywali się o interesujących dla nich konsultacjach zbyt późno, by móc wziąć w nich udział. 	<ul style="list-style-type: none"> W miarę możliwości wydłużanie czasu akcji informacyjnej poprzedzającej konsultacje. Zgodny z uchwałą 7-dniowy czas trwania akcji pozwala jedynie na dotarcie z informacją o nich do mieszkańców aktywnych, śledzących na bieżąco w Internecie sprawy miasta.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Największy odsetek ankietowanych negatywnie ocenił realizację celów: informowanie na wczesnym etapie prac o planowanych przedsięwzięciach i ich efektach (67%), zapewnienie mieszkańcom i mieszkańkom uczestnictwa w procesie podejmowania decyzji, które wpływają na sposób i jakość ich życia (65%), zbieranie opinii i propozycji do wykorzystania przy podejmowaniu decyzji (59%). | <ul style="list-style-type: none"> Rozbudowanie informacji zwrotnej dla uczestników konsultacji w trakcie trwania konsultacji, np. wysyłanie uczestnikom warsztatów krótkiego podsumowania. Budowanie w trakcie trwania konsultacji bazy uczestników, którzy otrzymają mailową informację zwrotną o publikacji raportu. Zamieszczanie informacji o publikacji raportu z konsultacji za pośrednictwem tych samych kanałów, za pomocą których była prowadzona akcja informacyjna. Rozbudowanie akcji informacyjnej po zakończeniu konsultacji. Informowanie o sposobie wykorzystania wyników konsultacji. Położenie nacisku na informowanie o wpływie procesów konsultacyjnych na podejmowane decyzje. Rozwijanie praktyki przeprowadzenia wstępnych konsultacji przed rozpisaniem konkursu na duże inwestycje. |
| <ul style="list-style-type: none"> Uczestnicy badania zwracają uwagę, że podczas konsultacji często mają deficyt wiedzy, na jakim etapie decyzji jest konsultowane zagadnienie. | <ul style="list-style-type: none"> Informowanie w trakcie akcji informacyjnej, na jakim etapie decyzyjnym jest konsultowane zagadnienie. Informowanie i odróżnianie konsultacji zaawansowanych dokumentów od konsultacji wstępnych koncepcji. Informowanie uczestników konsultacji o warunkach brzegowych i obszarze negocjowalnym. Informowanie o planowanym sposobie wykorzystania wyników konsultacji. |

Przebieg konsultacji

OCENA EFEKTYWNOŚCI (OCENA EKSPERCKA)

Poniższa tabela zawiera zestawienie najważniejszych wniosków dotyczących przebiegu konsultacji w Krakowie. Tabela zawiera także odpowiadające zdiagnozowanym wyzwaniom propozycje zmian, które przyczynią się do usprawnienia procesu.

Wnioski/wyzwania	Rekomendacje
<ul style="list-style-type: none"> Uczestnicy badania zgłaszali potrzebę uproszczenia procedury formułowania uwag pisemnych w konsultacjach. <ul style="list-style-type: none"> Uczestnicy badania podkreślali, że zgłaszanie uwag powinno być proste. Obecnie organizator konsultacji w zakresie zbierania pisemnych uwag może wykorzystać ankietę, która jest anonimowa i nie daje 	<ul style="list-style-type: none"> Rekomenduje się wprowadzenie ułatwień w składaniu uwag pisemnych: <ul style="list-style-type: none"> wprowadzenie innych niż skan podpisanego formularza form identyfikacji; stworzenie platformy do prowadzenia konsultacji i zbierania uwag pisemnych.

<p>możliwości weryfikacji tożsamości, albo formularze konsultacyjne, które dają taką możliwość, ale które bywają uciążliwe dla uczestników oraz generują dużo pracy przy wprowadzaniu uwag do raportu.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Uczestnicy badania pozytywnie oceniali internetowe formy prowadzenia konsultacji ze względu na to, że wymagają one mniejszego zaangażowania czasowego. Badani pozytywnie oceniali także wszelkie formy warsztatowe konsultacji. W szczególności dobrze zostały ocenione wprowadzone podczas pandemii Covid-19 warsztaty online. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rekomenduje się rozwijanie internetowych narzędzi prowadzenia konsultacji, przy równoczesnym poprzedzeniu ich aktywną akcją informacyjną skierowaną do grup niekorzystających z Internetu jako źródła informacji o konsultacjach, i zapewnienie tym grupom innych środków wypowiedzi.
<ul style="list-style-type: none"> • Uczestnicy badania pozytywnie oceniają sytuację, gdy konsultacje trwają dłużej niż 21 dni oraz gdy poprzedzone są dłuższą niż 7-dniowa akcją informacyjną. Podkreślają, że dzięki temu zyskują więcej czasu na uzyskanie potrzebnych informacji, namysł nad zagadnieniem oraz uczestnictwo w konsultacjach. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rekomenduje się stosowanie dłuższych niż minimalne wymogi uchwały, okresów trwania konsultacji i akcji informacyjnej w przypadku konsultacji zagadnień złożonych i/lub bardzo kontrowersyjnych.

Podsumowanie i raport

OCENA EFEKTYWNOŚCI (OCENA EKSPERCKA)

Poniższa tabela zawiera zestawienie najważniejszych wniosków dotyczących podsumowania konsultacji i raportu. Tabela zawiera także odpowiadające zdiagnozowanym wyzwaniom propozycje zmian, które przyczynią się do usprawnienia procesu.

Wnioski/wyzwania	Rekomendacje
<ul style="list-style-type: none"> • W trakcie wywiadów z urzędnikami i radnymi nie udało się zrekonstruować zasad rozpatrywania uwag wniesionych do raportu oraz trybu wykorzystywania/wdrażania raportu wśród decydentów po jego stworzeniu. Brakuje jednolitej praktyki w zakresie zamieszczania w raportach odpowiedzi na zgłoszone uwagi. • Zidentyfikowano lukę w modelu konsultacji, polegającą na tym, że w treści raportu powinna znaleźć się informacja o sposobie rozpatrzenia uwag, podczas gdy raport w założeniu powinien być równocześnie pomocą dla osób decyzyjnych w podejmowaniu decyzji. • Zdiagnozowano poczucie braku transparentności procesu rozpatrywania uwag zarówno wśród uczestników konsultacji, jak i organizatorów procesu konsultacji. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rekomenduje się opracowanie procedury powstawania raportu z konsultacji społecznych. Procedura powinna uwzględniać m.in. następujące elementy: <ul style="list-style-type: none"> ○ zestawienie uwag zgłoszonych w procesie konsultacji w formie umożliwiającej ich zliczenie i zakodowanie; ○ zakodowanie uwag; ○ opracowanie podsumowania zawierającego: informację o opiniach najczęściej się powtarzających, informację o rozbieżnościach, zidentyfikowanie obszarów kontrowersji; ○ ustosunkowanie się decydentów do zgłoszonych uwag, podjęcie decyzji w procedowanym temacie, informację zwrotną dla

	<p>mieszkańców o podjętych decyzjach;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ewaluację procesu konsultacyjnego; ○ przygotowanie ostatecznej wersji raportu.
<ul style="list-style-type: none"> • Raport z konsultacji społecznych pełni trzy główne funkcje: (1) sprawozdawczą (czy zostały uwzględnione w trakcie konsultacji wszystkie wymogi uchwały), (2) informacyjną dla osób decyzyjnych o opiniach mieszkańców na temat danego zagadnienia (3) komunikacyjną dla osób zainteresowanych ich wynikiem i wpływem na decyzje. <ul style="list-style-type: none"> ○ W badanych raportach często funkcja sprawozdawcza dominuje nad pozostałymi funkcjami, w szczególności często słabo jest rozbudowana część podsumowująca wyniki konsultacji. ○ Badani uczestnicy konsultacji zwracali uwagę, że w raporcie istotniejsze dla nich są wyniki konsultacji niż sam ich przebieg. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rekomenduje się wypracowanie obowiązującego wzoru raportu, który będzie uwzględniał jego główne funkcje, w szczególności będzie zawierał: <ul style="list-style-type: none"> ○ część prezentującą wyniki konsultacji, w tym uwzględnione uwagi i podjęte w wyniku konsultacji decyzje; ○ część sprawozdawczą dotyczącą akcji informacyjnej i przebiegu konsultacji; ○ zestawienie wszystkich zebranych uwag (dobrą praktyką byłoby kodowanie uwag, tak by ułatwić ich syntezę wraz z odniesieniem się do nich); ○ ewaluację konsultacji.
<ul style="list-style-type: none"> • Na podstawie analizowanych raportów nie jest możliwa jednoznaczna ocena realnego wpływu wyników konsultacji na ostateczny kształt konsultowanych projektów, programów, inwestycji itp. <ul style="list-style-type: none"> ○ Część raportów nie zawiera odniesienia się do uwag, część raportów zawiera tylko podsumowanie uwag. ○ Decyzje w niektórych konsultowanych tematach były podejmowane po publikacji raportu, a dotychczasowa procedura nie przewidywała aktualizacji raportu o podjęte w jego wyniku decyzje. ○ Obecnie nie ma praktyki przeprowadzania ewaluacji do poszczególnych procesów konsultacyjnych, co również utrudnia dokonanie takiej oceny. ○ Nieco ponad jedna czwarta (28%) badanych w ankiecie internetowej osób, które zgłaszały uwagi w trakcie konsultacji, stwierdziła, że ich uwagi zostały przyjęte. ○ Zapewnienie mieszkańcom i mieszkankom biorącym udział 	

- w konsultacjach uczestnictwa w procesie podejmowania decyzji, które wpływają na sposób i jakość ich życia, negatywnie oceniło 65% uczestników ankiety internetowej.
- Uczestnicy badań jakościowych wyrażali często subiektywne przekonanie, że sprawczość konsultacji jest niska.

Kontekst organizacyjny

OCENA EFEKTYWNOŚCI (OCENA EKSPERCKA)

Poniższa tabela zawiera zestawienie najważniejszych wniosków dotyczących modelu organizacyjnego konsultacji. Tabela zawiera także odpowiadające zdiagnozowanym wyzwaniom propozycje zmian, które przyczynią się do usprawnienia procesu.

Wnioski	Rekomendacje
<ul style="list-style-type: none"> • Istotnym zdiagnozowanym deficytem konsultacji w Krakowie jest niewystarczające zaangażowanie osób decyzyjnych w proces oraz w powstawanie raportu z konsultacji. Może to być jedną z przyczyn niskiego poczucia sprawczości wśród uczestników konsultacji oraz ewentualnej niskiej faktycznej sprawczości konsultacji. Takie opinie formułowali uczestnicy naszego badania. Analiza zarządzenia i uchwały również ujawnia ten problem strukturalny krakowskich konsultacji. Struktura organizacyjna procesów konsultacyjnych nie włącza systemowo w proces rozpatrywania uwag z konsultacji podmiotów decyzyjnych w danej kwestii. Szerzej pisaliśmy o tym w części poświęconej raportowi i rozpatrywaniu uwag. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rekomenduje się wprowadzenie zmian do modelu konsultacji, uwzględniających: <ul style="list-style-type: none"> ○ włączenie osób decyzyjnych w proces planowania konsultacji społecznych w celu: a) zaplanowania ich w sposób uwzględniający potrzeby informacyjne decydentów oraz b) prawidłowego zidentyfikowania obszaru negocjowalnego i warunków brzegowych; ○ szersze włączenie osób decyzyjnych w sam proces konsultacji w celu zwiększenia poczucia sprawczości wśród uczestników konsultacji; ○ opracowanie procedury powstawania raportu z konsultacji społecznych, uwzględniającej udział i potrzeby informacyjne osób decyzyjnych (szerzej to zagadnienie omówiono w części „Podsumowanie i raport”).
<ul style="list-style-type: none"> • Podział obowiązków pomiędzy jednostką organizującą a jednostką koordynującą bywa źródłem problemów logistycznych. <ul style="list-style-type: none"> ○ Część przedstawicieli jednostek organizujących konsultacje nie ma wiedzy, że jednostka koordynująca, zgodnie z zarządzeniem 2049/2019 pomaga w aspektach organizacyjnych i merytorycznych konsultacji jedynie na wniosek jednostki organizującej. ○ Przedstawiciele jednostki koordynującej zgłaszają, że zdarzają się sytuacje, iż nie mają wystarczającej wiedzy o zakresie i terminach konsultacji prowadzonych przez jednostki organizacyjne, co utrudnia współpracę przy realizacji konsultacji. • Rozdział jednego zadania pomiędzy dwie tak samo osadzone w strukturze UMK jednostki (wydziały) może prowadzić do 	<ul style="list-style-type: none"> • Rekomenduje się przeprowadzenie pogłębionej analizy modelu podziału obowiązków między jednostką organizacyjną i koordynującą. • Rekomenduje się przeprowadzenie pogłębionej analizy modelu podejmowania decyzji, obiegu dokumentów między jednostką organizacyjną i koordynującą oraz decydentami. • Rekomenduje się rozważenie zwiększenia roli Miejskiego Centrum Dialogu i zwiększenie zasobów organizacyjnych MCD.

<p> pewnych napięć, generuje też pewne trudności organizacyjne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ niezależne, niesynchronizowane informacje pojawiające się na stronie BIP i na platformie dialogospoleczny.krakow.pl; ○ rozproszenie odpowiedzialności za przebieg procesu; ○ trudności w egzekwowaniu wzajemnych zobowiązań przez równorzędne jednostki. <p>• Niektórzy przedstawiciele jednostek organizujących konsultacje mówili, że pożądane byłoby dla nich rozbudowanie zakresu wsparcia ze strony jednostki koordynującej. Inni podkreślali, że otrzymują wystarczające wsparcie, że obecny podział obowiązków się sprawdza.</p>	
<p>• Znajomość podziału obowiązków wynikających z powoływanego zarządzenia nie jest powszechna wśród urzędników, z którymi przeprowadziliśmy wywiady.</p>	<p>• Przeprowadzenie szkoleń z zakresu wsparcia, na jakie mogą liczyć jednostki organizujące konsultacje.</p>
<p>• Poczucie deficytu specjalistycznej wiedzy i szkoleń z zakresu organizacji konsultacji oraz moderacji wśród pracowników odpowiedzialnych za proces konsultacji.</p> <p>• Prowadzenie przez urzędników spotkań z mieszkańcami w ramach procesu konsultacyjnego bez właściwego przeszkolenia zarówno w temacie konsultacji, jak i metodyki prowadzenia konsultacji, zarządzania procesem grupowym, jest bardzo dużym obciążeniem psychicznym dla osoby prowadzącej takie spotkanie.</p> <p>• Uczestnicy badania wskazywali, że prowadzenie spotkań z mieszkańcami jest często wykonywane dodatkowo, w ramach podstawowych zadań i wynagrodzenia urzędnika. Rozwiązanie takie było wskazywane jako bariera w wyborze rozwoju w kierunku partycypacji jako ścieżki rozwoju zawodowego.</p>	<p>• Przeprowadzenie cyklu szkoleń dla urzędników.</p> <p>• Opracowanie podręcznika dla urzędników zaangażowanych w procesy konsultacyjne.</p> <p>• Podjęcie systemowych działań w celu budowania korpusu koordynatorów i moderatorów konsultacji przy UMK.</p>
<p>• Prowadzenie konsultacji społecznych przez jednostkę bezpośrednio zaangażowaną w powstanie konsultowanego pomysłu w przypadku dużych napięć wokół danego zagadnienia może być trudniejsze niż w przypadku, gdyby konsultacje prowadziła jednostka niezwiązana bezpośrednio z pomysłem.</p>	<p>• Rekomenduje się rozważenie zwiększenia roli i zasobów organizacyjnych Miejskiego Centrum Dialogu, tak by mogło być w większym stopniu wsparciem dla jednostek organizujących konsultacje, zwłaszcza podczas trudniejszych procesów.</p>

ZAŁĄCZNIKI

Do raportu załączono następujące załączniki:

1. Scenariusz pogłębionych wywiadów indywidualnych.
2. Kwestionariusz internetowego badania ankietowego.
3. Surowe wyniki internetowego badania ankietowego.
4. Ewidencja konsultacji społecznych.
5. Ewidencja konsultacji społecznych – wybór kryteriów zgodności z uchwałą.