

Karolina Ginejko  
Grzegorz Wójkowski

# Raport

**z ewaluacji prowadzenia  
konsultacji społecznych  
przez Gminę Miejską Kraków**

w okresie od 1 października 2022 r.  
do 1 października 2024 r.

# 2024

# Spis treści

<b>1. Wstęp</b> .....	3
<b>2. Metodologia</b> .....	4
<b>3. Przepisy regulujące prowadzenie konsultacji społecznych w Krakowie</b> .....	6
<b>3.1 Uchwała Rady Miasta Krakowa</b> .....	7
<b>3.2 Zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa</b> .....	11
<b>4. Konsultacje społeczne w praktyce</b> .....	12
<b>5. Konsultacje społeczne w opinii interesariuszy procesu</b> .....	20
<b>5.1 Ankieta internetowa (CAWI)</b> .....	20
<b>5.2 Wywiady indywidualne</b> .....	43
<b>5.2.1 Konsultacje społeczne w opinii pracowników komórek organizacyjnych         UMK / MJO</b> .....	44
<b>5.2.2 Konsultacje społeczne w opinii przedstawicieli organizacji pozarządowych</b> .....	47
<b>5.2.3 Konsultacje społeczne w opinii przedstawicieli Rad Dzielnic</b> .....	48
<b>5.2.4 Konsultacje społeczne w opinii przedstawiciela Młodzieżowej Rady Krakowa</b> .....	49
<b>5.2.5 Konsultacje społeczne w opinii miejskich aktywistów i uczestników         procesów konsultacyjnych</b> .....	50
<b>6. Podsumowanie</b> .....	52
<b>7. Rekomendacje</b> .....	56
<b>8. Załączniki</b> .....	60

# 1. Wstęp

Konsultacje społeczne to proces, w którym organy władzy publicznej lub inne instytucje zbierają opinie, uwagi i sugestie obywateli, organizacji pozarządowych czy przedstawicieli różnych grup interesu na temat planowanych działań, decyzji czy projektów. Celem konsultacji społecznych jest włączenie społeczeństwa w proces decyzyjny, aby decyzje organów administracji samorządowej były bardziej przemyślane i uwzględniały potrzeby oraz oczekiwania różnych grup społecznych. Niniejszy raport jest wynikiem ewaluacji procesów konsultacji społecznych w Krakowie realizowanych w okresie od 1 października 2022 r. do 1 października 2024 r. Raport został przygotowany przez Stowarzyszenie Aktywności Obywatelskiej Bona Fides na zlecenie Gminy Miejskiej Kraków i zawiera wnioski z badania oraz rekomendacje dla przyszłych procesów konsultacji społecznych realizowanych w Krakowie.

W raporcie posługujemy się następującymi skrótami:

**Uchwała** — 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** — Zarządzenie Nr 2049/2019 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 09.08.2019 r. w sprawie określenia podziału kompetencji organizatorów konsultacji społecznych oraz wprowadzenia wzoru wniosków o przeprowadzenie konsultacji i wzoru formularzy konsultacyjnych z późn. zm.;

**KO UMK** — komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa;

**MJO** — miejskie jednostki organizacyjne;

**Urząd** — Urząd Miasta Krakowa;

**NGO** — organizacje pozarządowe i podmioty, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie;

**MPI** — oficjalny serwis internetowy Urzędu Miasta Krakowa [www.krakow.pl](http://www.krakow.pl).

## 2. Metodologia

W trakcie badania ewaluacyjnego ocenie zostały poddane:

- narzędzia informacyjne o konsultacjach społecznych;
- stosowane formy konsultacji;
- proces gromadzenia, weryfikacji i uwzględniania bądź odrzucania zgłaszanych podczas konsultacji uwag, wniosków i propozycji, a także udzielania odpowiedzi na zadawane pytania;
- przyjęty model prowadzenia konsultacji, w tym kanały przyjmowania uwag, wniosków, propozycji i zapytań;
- raporty z konsultacji;
- wpływ wyników konsultacji na ostateczny kształt konsultowanych projektów, programów, inwestycji itp.

Ewaluacja została przeprowadzona za pomocą następujących metod badawczych:

### METODY JAKOŚCIOWE

W trakcie prowadzenia ewaluacji przeprowadzono:

- 5 telefonicznych wywiadów pogłębionych z pracownikami komórek organizacyjnych UMK / MJO odpowiedzialnych merytorycznie za przedmiot konsultacji (Wydział Gospodarki Komunalnej i Klimatu Urzędu Miasta Krakowa, Wydział Kształtowania Środowiska UMK, Wydział Strategii, Planowania i Monitorowania Inwestycji UMK, Zarząd Dróg Miasta Krakowa, Zarząd Inwestycji Miejskich w Krakowie);
- 5 telefonicznych wywiadów pogłębionych z przedstawicielami organizacji pozarządowych zasiadających w Krakowskiej Radzie Działalności Pożytku Publicznego oraz w Komisjach Dialogu Obywatelskiego (Fundacja Biuro Inicjatyw Społecznych, Fundacja na rzecz Osób Niewidomych i Słabowidzących, Fundacja Przestrzeń do życia, Fundacja Przestrzeń Rozwoju, Polski Związek Głuchych - Oddział Małopolski);
- 5 telefonicznych wywiadów pogłębionych z przedstawicielami Rad Dzielnic (Dzielnica II Grzegórzki, Dzielnica V Krowodrza, Dzielnica IX Łagiewniki-Borek Fałęcki, Dzielnica XI Podgórze Duchackie, Dzielnica XV Mistrzejowice);
- 1 telefoniczny wywiad pogłębiony z przedstawicielem Młodzieżowej Rady Krakowa;
- 12 telefonicznych wywiadów pogłębionych z miejskimi aktywistami i osobami, które wzięły udział w konsultacjach społecznych w okresie objętym ewaluacją;
- wywiad pogłębiony za pośrednictwem platformy ZOOM z dwoma pracownikami

Referatu ds. Partycypacji i Dialogu przy Wydziale Polityki Społecznej i Zdrowia, który jest komórką koordynującą procesy konsultacyjne w Urzędzie Miasta Krakowa

Celem wywiadów pogłębionych było uzyskanie wielowymiarowej analizy procesu konsultacji społecznych w Krakowie, tak aby lepiej zrozumieć ich skuteczność oraz zidentyfikować obszary do poprawy, w tym m.in.:

- dogłębne zrozumienie perspektyw uczestników (zarówno mieszkańców, jak i organizatorów), w tym ich potrzeb, oczekiwań oraz wrażeń z realizacji procesu konsultacyjnego;
- identyfikacja ukrytych barier i problemów, które mogą utrudniać efektywność konsultacji;
- jakościowa analiza procesów i relacji zachodzących między różnymi grupami oraz tego w jaki sposób poszczególni uczestnicy postrzegają rolę konsultacji;
- pozyskanie konkretnych rekomendacji, które mogłyby usprawnić proces konsultacji w przyszłości.

## METODY ILOŚCIOWE

Ankieta online CAWI skierowana do mieszkańców Krakowa, którą wypełniło 156 osób. Celem badania było dotarcie do jak najszerszej grupy mieszkańców zainteresowanych tematem konsultacji społecznych oraz umożliwienie określenia odsetka osób reprezentujących poszczególne opinie dotyczące organizacji konsultacji w Krakowie. Kwestionariusz ankiety zawierał głównie pytania zamknięte dotyczące poszczególnych aspektów organizacji procesu konsultacji społecznych w Krakowie oraz dodatkowo kilka pytań otwartych, pozwalających na wzbogacenie wyników badania poprzez umożliwienie respondentom wyrażenia myśli i doświadczeń bez ograniczeń narzucanych przez z góry ustalone odpowiedzi.

## ANALIZA DANYCH ZASTANYCH

Analiza danych zastanych objęła następujące źródła:

- dokumenty regulujące organizację procesu konsultacji społecznych w Krakowie (uchwały, zarządzenia);
- ogłoszenia o prowadzonych konsultacjach na portalu [www.obywatelski.krakow.pl](http://www.obywatelski.krakow.pl);
- informacje o zakończonych konsultacjach na portalu [www.obywatelski.krakow.pl](http://www.obywatelski.krakow.pl);
- pozostałe strony internetowe i portale społecznościowe, na których zamieszczano informacje dotyczące konsultacji (m.in. Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miasta Krakowa, MPI, serwis <https://ngo.krakow.pl/>, profile Miejskiego Centrum Dialogu: <https://www.facebook.com/dialoguj> i [https://www.instagram.com/miejskie\\_centrum\\_dialogu/?next=%2F](https://www.instagram.com/miejskie_centrum_dialogu/?next=%2F) oraz portale społecznościowe urzędu / MJO);
- raporty z zakończonych konsultacji.

Celem analizy danych zastanych było:

- stworzenie ewidencji konsultacji społecznych prowadzonych w Krakowie w okresie od 1 października 2022 r. do 1 października 2024 r.;
- ustalenie ram prawnych i organizacyjnych dotyczących prowadzenia konsultacji społecznych w Krakowie;
- sprawdzenie, na ile prowadzone procesy konsultacyjne są zgodne z przyjętymi w Krakowie regulacjami wewnętrznymi (uchwały i zarządzenia).

## 3. Przepisy regulujące prowadzenie konsultacji społecznych w Krakowie

Konsultacje społeczne w Krakowie – oprócz przepisów ustrojowych, jak art. 5a ust. 1 ustawy o samorządzie gminnym, art. 3d ust. 1 ustawy o samorządzie powiatowym i art. 5 ust. 2 pkt 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie – realizowane są na podstawie następujących przepisów lokalnych:

- 1) 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;
- 2) Zarządzenie Nr 2049/2019 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 09.08.2019 r. w sprawie określenia podziału kompetencji organizatorów konsultacji społecznych oraz wprowadzenia wzoru wniosków o przeprowadzenie konsultacji i wzoru formularzy konsultacyjnych;
- 3) Zarządzenie Nr 987/2020 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 23.04.2020 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.).

## 3.1 UCHWAŁA RADY MIASTA KRAKOWA

Uchwała określa m.in.:

- a) cele i zasady prowadzenia konsultacji społecznych,
- b) formy konsultacji społecznych,
- c) inicjatorów prowadzenia konsultacji społecznych oraz zasady wnioskowania o ich wszczęcie,
- d) tryb przeprowadzania konsultacji społecznych,
- e) informowanie o konsultacjach społecznych,
- f) wymagania dotyczące raportu z konsultacji społecznych.

### Cele i zasady prowadzenia konsultacji społecznych

Zgodnie z § 2 ust. 2 uchwały celem prowadzenia konsultacji społecznych w Krakowie jest „polepszanie jakości współpracy mieszkańców oraz rozwój współpracy NGO z władzami Miasta. Informowanie na wczesnym etapie prac o planowanych przedsięwzięciach i ich efektach oraz zbieranie opinii i propozycji do wykorzystania przy podejmowaniu decyzji dotyczących tych przedsięwzięć, wzmacnianie kapitału społecznego poprzez rozwijanie idei społeczeństwa obywatelskiego”.

W § 3 uchwały zawarto Siedem Zasad Konsultacji, które zostały opracowane w wyniku współpracy przedstawicieli administracji oraz ekspertów społecznych, zaproszonych przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji do stworzenia standardów dla procesów konsultacyjnych. Zasady te obejmują: dobrą wiarę, powszechność, przejrzystość, responsywność, koordynację, przewidywalność oraz poszanowanie interesu ogólnego. W podsumowaniu raportu przedstawiona zostanie odpowiedź na pytanie, na ile konsultacje społeczne w Krakowie są zgodne ze standardami wpisanymi do § 3 uchwały.

### Formy konsultacji społecznych

§ 4 ust. 2 uchwały określa, że konsultacje społeczne w Krakowie muszą obejmować co najmniej trzy różne formy. Ponadto, w każdym procesie konsultacyjnym wymagane jest zorganizowanie albo 1) otwartych, protokołowanych spotkań z mieszkańcami w publicznie dostępnym miejscu, najlepiej w obszarze związanym z daną sprawą, albo 2) warsztatów prowadzonych wspólnie z mieszkańcami oraz przedstawicielami Miasta, które mają na celu wypracowanie rozwiązań dla Miasta.

Poza dwoma wyżej wymienionymi, uchwała wymienia się jeszcze siedem innych form prowadzenia konsultacji. Należy zauważyć, że wśród nich znajduje się panel obywatelski, który jest techniką polegającą na zbieraniu opinii reprezentatywnej grupy osób i wypracowaniu przez nią wiążących rekomendacji dla zleceniodawcy panelu w zadany przez niego temacie. W związku z tym nie jest wskazane, żeby była ona łączona z innymi technikami prowadzenia konsultacji, co powoduje, że w obecnym kształcie uchwały (obowiązek użycia minimum trzech form) nie ma możliwości korzystania z niej.

Kolejną z wymienionych w uchwale form, na którą warto zwrócić uwagę, jest sondaż deliberatywny, który jest chronioną patentem autorską metodą badawczą profesora James S. Fishkina. Badania z wykorzystaniem tej metody można przeprowadzić tylko za zgodą jej twórcy, a w trakcie realizacji powinien być obecny J.S. Fishkin i jego zespół badawczy. To powoduje, że jej użycie jest bardzo kosztowne i raczej jest mało prawdopodobne, żeby została ona użyta podczas prowadzenia procesów konsultacyjnych w Krakowie.

Warto dodać, że uchwała w § 4 ust. 2 pkt 10 dopuszcza korzystanie z innych form, nie wymienionych w poprzednich punktach, jeśli wymaga tego specyfika przedmiotu konsultacji. To bardzo ważny przepis, bo dzięki niemu urzędnicy odpowiedzialni za planowanie konsultacji mają większą elastyczność w doborze technik, tak aby były one jak najbardziej skuteczne i dostosowane do potrzeb określonego procesu konsultacyjnego.

## Inicjatorzy prowadzenia konsultacji społecznych oraz zasady wnioskowania o ich wszczęcie

Zgodnie z § 5 ust. 1 uchwały inicjatywę w zakresie przeprowadzania konsultacji społecznych posiada Prezydent i Rada Miasta. Ważne jest, że uchwała dopuszcza możliwość wnioskowania do Prezydenta o przeprowadzenie konsultacji przez szeroką grupę podmiotów. Wśród nich wymieniono m.in. mieszkańców (300 osób), organizacje pozarządowe (co najmniej 8 NGO), Rady Dzielnic oraz szerokie grono działających w Krakowie ciał dialogu obywatelskiego (Krakowska Rada Działalności Pożytku Publicznego, Rada Krakowskich Seniorów, Młodzieżowa Rada Miasta Krakowa, Komisje Dialogu Obywatelskiego, Powiatowa Społeczna Rada ds. Osób Niepełnosprawnych).

## Tryb przeprowadzania konsultacji społecznych

Na podstawie § 7 ust. 2 uchwały wszystkie konsultacje społeczne muszą być poprzedzone ogłoszeniem. Uchwała wylicza także punkty, które mają się w nim znaleźć. Wśród nich wymieniono:

- 1) przedmiot konsultacji;
- 2) cel i zasięg konsultacji;
- 3) czas trwania konsultacji;
- 4) harmonogram konsultacji;



- 5) formy w jakich zostaną przeprowadzone konsultacje;
- 6) formularz konsultacji;
- 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;
- 8) miejsce i czas, w którym dostępne będą wszystkie informacje dotyczące przedmiotu konsultacji.

Tak szeroki wachlarz informacji zawartych w ogłoszeniu zapewnia transparentność całego procesu oraz ułatwia zainteresowanym mieszkańcom i organizacjom pozarządowym uczestnictwo w nim.

W tym samym ustępie uchwała określa minimalny czas trwania konsultacji (21 dni), a także precyzuje konieczność prowadzenia konsultacji, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, w terminach i formach dogodnych dla mieszkańców i organizacji pozarządowych. Uchwała stanowi także, że „termin zakończenia konsultacji należy wyznaczyć w ten sposób, aby ostatnie 5 dni konsultacji nie odbywało się w dniach ustawowo wolnych od pracy.” Ten ostatni punkt wydaje się zbyt daleko idący i powoduje, że wszystkie procesy konsultacyjne muszą się kończyć w piątki. Zdaniem autorów ewaluacji nie ma uzasadnienia merytorycznego, a może komplikować i sztucznie wydłużać niektóre procesy konsultacyjne, zwłaszcza te, które odbywają się w terminach, gdzie w krótkim okresie występuje kilka dodatkowych dni wolnych od pracy (np. pierwsza połowa listopada, przełom grudnia i stycznia czy okres Świąt Wielkanocnych).

## Informowanie o konsultacjach społecznych

Zgodnie z uchwałą, akcja informacyjna powinna zostać uruchomiona nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem konsultacji i trwać do ich końca, nie krócej niż 21 dni. Jako podstawowe kanały dystrybucji informacji dotyczących konsultacji uchwała wskazuje: Biuletyn Informacji Publicznej, MPI, serwisy internetowe dotyczące konsultacji z mieszkańcami oraz z organizacjami pozarządowymi, portale społecznościowe Urzędu / MJO, a także tablice informacyjne Urzędu i Rad Dzielnic.

W § 8 ust. 6 uchwała stanowi, że poza wyżej wymienionymi środkami przekazu, do prowadzenia akcji informacyjnej należy dodatkowo wykorzystać co najmniej cztery spośród niżej wymienionych kanałów:

- 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.

Wydaje się, że przy części konsultacji dotyczących mniejszych lokalnych zagadnień lub projektów aktów prawa miejscowego tak duża liczba kanałów informacyjnych jest niepotrzebna. Korzystanie z nich raczej nie zwiększy zainteresowania procesem konsultacyjnym wśród mieszkańców i organizacji pozarządowych, a wiązać się będzie z wydatkowaniem środków publicznych.

## Raport z konsultacji społecznych

Uchwała stanowi, że wszystkie prowadzone konsultacje społeczne muszą zakończyć się publikacją raportu zawierającego w szczególności następujące elementy:

- 1) informację o komórce organizacyjnej UMK / MJO odpowiedzialnej merytorycznie za konsultacje;
- 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.

Konieczność publikacji raportu z wszystkich przeprowadzonych konsultacji społecznych, a także szeroki zakres informacji, które muszą wchodzić w jego skład, w tym przede wszystkim odniesienie się do zebranych opinii i uwag wraz z uzasadnieniem, nie tylko zapewniają większą transparentność całego procesu, ale także zapewniają jego responsywność, przez którą rozumie się, że każdemu, kto zgłosi opinię, należy się merytoryczna odpowiedź w rozsądnym terminie (co nie wyklucza odpowiedzi zbiorczych).

W uchwale, w § 8 ust. 3 i 4, znalazły się także terminy publikacji raportu. „Raport z konsultacji w tym sposób rozpatrzenia poszczególnych opinii, wniosków i uwag ogłasza się na stronach [...] w terminie 30 dni od dnia zakończenia konsultacji”. „W uzasadnionych przypadkach, wymagających sporządzenia obszernej dokumentacji lub dodatkowych analiz, termin 30 dni może ulec wydłużeniu, jednak nie więcej niż do 60 dni”. W przypadku mniej skomplikowanych konsultacji, w tym przede wszystkim konsultacji dotyczących projektów aktów prawa miejscowego, zachowanie tych terminów nie powinno stanowić problemu. W Krakowie prowadzi się jednak także wiele konsultacji o znacznie większym zasięgu i stopniu skomplikowania, gdzie mieszkańcy mają wiele postulatów, pytań i wątpliwości. W tym przypadku zmieszczenie się w okresie 30, a nawet 60 dni może być bardzo trudne, a przekroczenie terminów nałożonych uchwałą wiąże się z ryzykiem utraty zaufania do UMK wśród części osób i podmiotów, które brały udział w konsultacjach.

## 3.2 ZARZĄDZENIA PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA

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 rozdzielają kompetencje związane z prowadzeniem konsultacji społecznych pomiędzy komórką organizującą i koordynującą konsultacje.

Zgodnie z zarządzeniami, do zadań komórki organizacyjnej UMK / MJO odpowiedzialnej merytorycznie za przedmiot konsultacji należy w szczególności:

- 1) przygotowanie treści ogłoszenia o konsultacjach oraz jego publikacja;
- 2) przygotowanie formularza konsultacyjnego;
- 3) przygotowanie listy lub wskazanie grup interesariuszy konsultacji społecznych;
- 4) bieżąca współpraca z interesariuszami;
- 5) zapewnienie udziału pracowników merytorycznych we wszystkich formach konsultacji społecznych;
- 6) analiza merytoryczna formularzy zebranych podczas prowadzenia konsultacji;
- 7) przygotowywanie odpowiedzi merytorycznych na wnioski, zapytania, uwagi i komentarze zgłaszane przez mieszkańców i NGO podczas konsultacji;
- 8) przygotowanie i publikacja raportu z konsultacji.

Do zadań komórki koordynującej konsultacje należy w szczególności:

- 1) redakcja treści ogłoszenia o konsultacjach;
- 2) redakcja treści formularza konsultacyjnego;
- 3) proponowanie form i metod prowadzenia konsultacji;
- 4) zapewnienie warunków technicznych niezbędnych do organizacji spotkań oraz dyżurów konsultacyjnych;
- 5) zapewnienie moderatorów na spotkania konsultacyjne;
- 6) przyjmowanie i weryfikacja formularzy konsultacyjnych;
- 7) publikacja ogłoszenia o konsultacjach oraz raportu z konsultacji w prowadzonych przez nią serwisach internetowych.

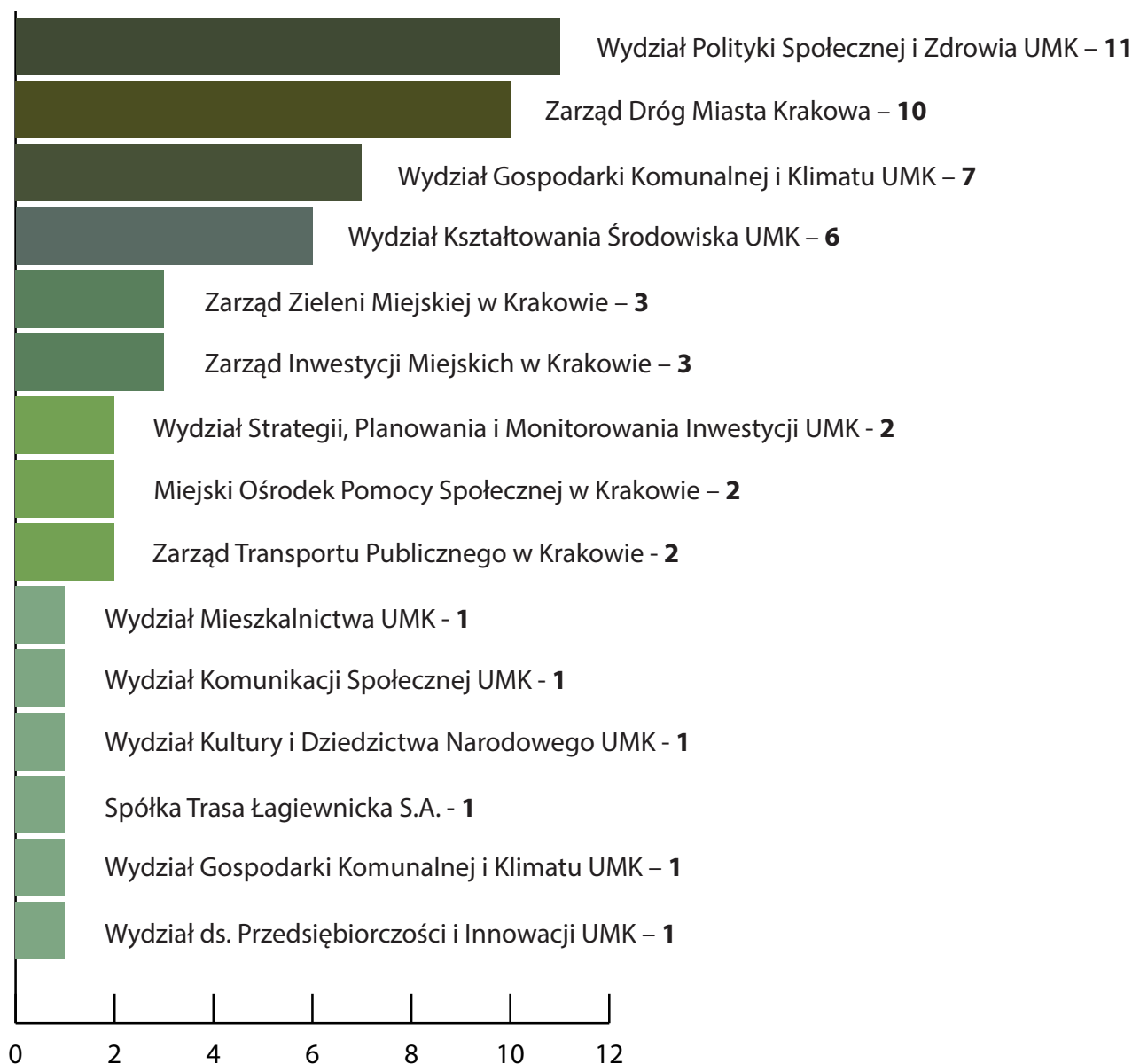
Jak widać system prowadzenia konsultacji społecznych w Krakowie opiera się na dwóch filarach. Pierwszym jest komórka koordynująca konsultacje, w której pracują osoby mające wiedzę i doświadczenie w temacie prowadzenia procesów konsultacyjnych. Drugim są komórki, które posiadają wiedzę merytoryczną w zakresie konsultowanych tematów. Podział kompetencji pomiędzy tymi dwoma komórkami jest klarowny. Wydaje się jednak, że w zakresie zadań komórki koordynującej brakuje kompetencji związanych ze wspieraniem komórek merytorycznych we wskazywaniu grup interesariuszy konsultacji społecznych. Jest to jeden z kluczowych elementów całego procesu, który ma duży wpływ na ostateczną frekwencję mieszkańców i organizacji pozarządowych w konsultacjach. Zostawienie tego zadania jedynie w rękach komórki merytorycznej, która często ma niewielkie doświadczenie w prowadzeniu konsultacji, może utrudniać dotarcie do grup i osób potencjalnie zainteresowanych konsultowanym tematem.

## 4. Konsultacje społeczne w praktyce

W okresie objętym ewaluacją (od 1 października 2022 r. do 1 października 2024 r.) Urząd Miasta Krakowa organizował łącznie 60 procesów konsultacyjnych. Jest to o 7 mniej niż w poprzednim okresie poddanym ewaluacji (1 października 2020 r. - 1 października 2022 r.). Do ewaluacji nie wzięto pod uwagę tych konsultacji, które rozpoczęły się przed 1 października 2022 r., ale ich proces był jeszcze kontynuowany po tej dacie (4 procesy) lub odwrotnie, rozpoczęły się przed 1 października 2024 r., ale zakończyły się po tym terminie (3 procesy). Łącznie więc analizie poddano 53 procesy konsultacyjne.

Konsultacje społeczne w charakterze komórki merytorycznej prowadzone były przez 15 różnych KO UMK i MJO. Najczęściej angażował się w nie Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia UMK (11 razy, nie licząc pozostałych konsultacji, w których wydział pełnił rolę komórki koordynującej) oraz Zarząd Dróg Miasta Krakowa (10 razy). W przypadku Krakowskiego Panelu Transportowego, który był organizowany w charakterze panelu obywatelskiego, jego organizatorami była Fundacja Pole Dialogu we współpracy z Fundacją Optimum Pareto.

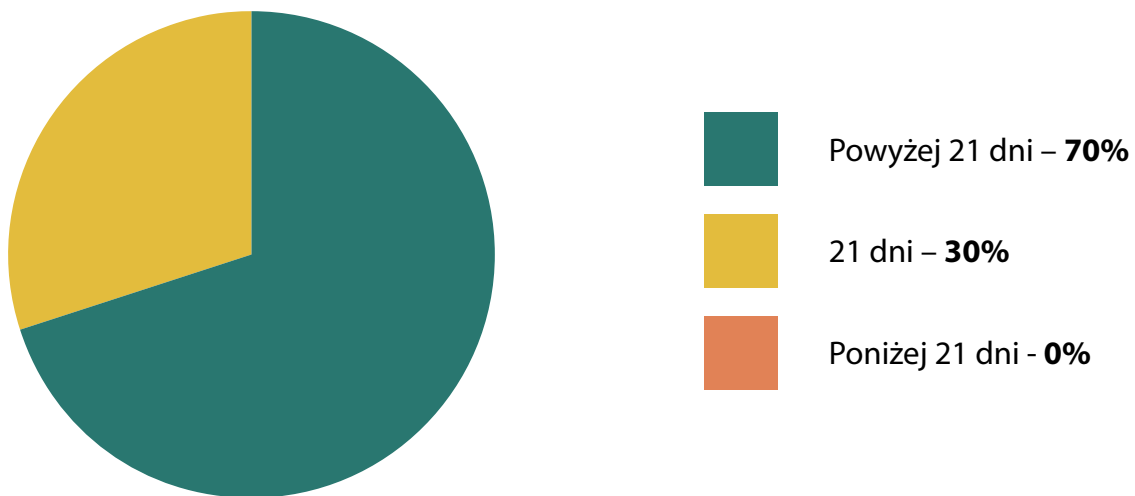
Wykres nr 1: Liczba konsultacji prowadzonych przez poszczególne KO UMK i MJO



Uchwała w § 7 ust. 7 precyzuje, że konsultacje społeczne powinny trwać co najmniej 21 dni. Żaden z procesów konsultacyjnych prowadzonych w okresie poddanym ewaluacji nie trwał krócej, a 16 z nich (30%) trwało dokładnie tyle, ile wynika z przepisu uchwały. Większość konsultacji trwała dłużej, niż wymagane 21 dni (70%). Trzema najdłuższymi procesami konsultacyjnymi były:

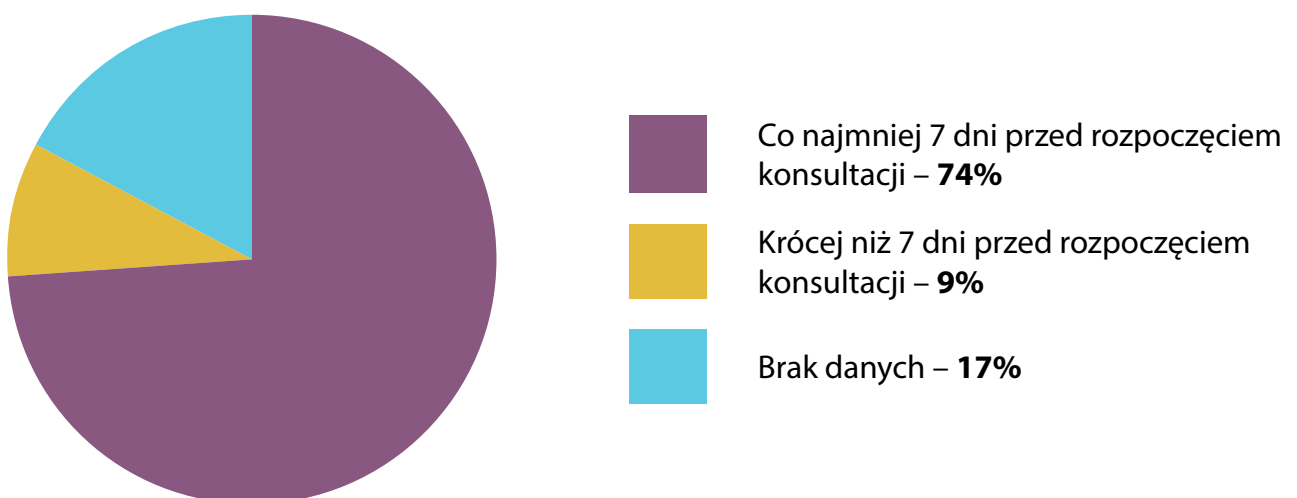
- 1) Konsultacje społeczne dotyczące koncepcji rozwoju oraz kierunków przekształceń części terenów Dzielnic XII i XIII trwające od 17 lipca do 1 grudnia 2023 r. (137 dni),
- 2) Konsultacje społeczne dotyczące wyznaczenia lokalizacji nowych wybiegów dla psów trwające od 18 grudnia 2023 r. do 1 marca 2024 r. (74 dni),
- 3) Konsultacje społeczne dotyczące proponowanych wydarzeń możliwych do organizacji na terenie Parku Zakrzówek w tym form aktywności realizowanych w zakresie funkcjonowania Centrum Sportów Wodnych trwające 27 lutego do 26 kwietnia 2024 r. (59 dni).

Wykres nr 2: Czas trwania konsultacji



Zgodnie z uchwałą akcja informacyjna powinna zostać uruchomiona nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem konsultacji. 74% konsultacji objętych ewaluacją spełniło ten wymóg, 9% rozpoczęło akcję informacyjną w okresie krótszym niż 7 dni przed rozpoczęciem konsultacji, a w przypadku 17% konsultacji nie umieszczono o tym informacji w raportach bądź nie opublikowano samych raportów.

Wykres nr 3: Termin uruchomienia akcji informacyjnej



Na podstawie § 8. 1. 7. uchwały akcja informacyjna konsultacji powinna trwać min. 21 dni. W przypadku 81% konsultacji termin ten został zachowany. W trzech z procesów poddanych analizie (6%) akcja informacyjna trwała krócej (na podstawie raportów z konsultacji - przyp. aut.), a w przypadku pozostałych brak jest danych. Procesami, gdzie długość trwania akcji informacyjnej nie spełniła wymogów określonych uchwałą, były:

- 1) Konsultacje społeczne projektu Programu współpracy Gminy Miejskiej Kraków na rok 2024 z organizacjami pozarządowymi – 6 dni
- 2) Konsultacje „Programu Przeciwdziałania Przemocy Domowej oraz Ochrony Osób Doznających Przemocy Domowej dla Gminy Miejskiej Kraków na lata 2024-2030” - 6 dni
- 3) Konsultacje dotyczące projektu zmiany uchwały w sprawie przyjęcia „Planu Adaptacji Miasta Krakowa do zmian klimatu do roku 2030” - 7 dni

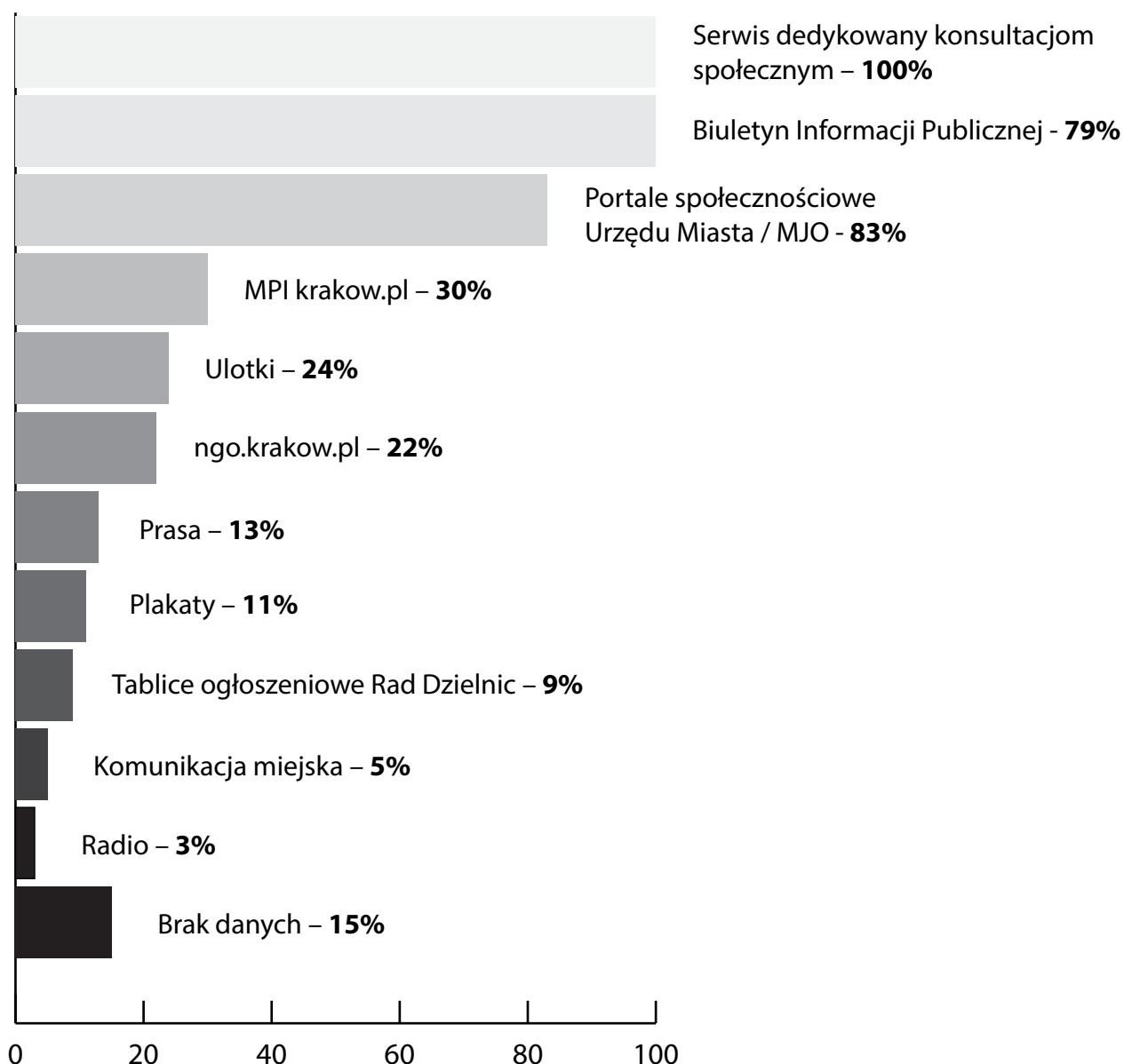
Z drugiej strony, trzy najdłużej trwające akcje informacyjne dotyczyły (na podstawie raportów z konsultacji - przyp. aut.):

- 1) Konsultacji społecznych dotyczących proponowanych wydarzeń możliwych do organizacji na terenie Parku Zakrzówek w tym form aktywności realizowanych w zakresie funkcjonowania Centrum Sportów Wodnych - 63 dni,
- 2) Konsultacji społecznych dotyczących utworzenia Miejsca Aktywności Mieszkańców w obszarze przy ul. Wielickiej – 58 dni,
- 3) Konsultacji społecznych dotyczących Trasy Pychowickiej i Zwierzynieckiej – 53 dni.

Jako podstawowe kanały dystrybucji informacji dotyczących konsultacji uchwała wskazuje: Biuletyn Informacji Publicznej, MPI, serwisy internetowe dotyczące konsultacji z mieszkańcami i z organizacjami pozarządowymi, portale społecznościowe Urzędu / MJO, a także tablice informacyjne Urzędu i Rad Dzielnic.

Informacje o wszystkich procesach pojawiły się w serwisie internetowym dedykowanym konsultacjom społecznym ([https://obywatelski.krakow.pl/243496,artykul,konsultacje\\_spooleczne.html](https://obywatelski.krakow.pl/243496,artykul,konsultacje_spooleczne.html)). Kolejnymi najpopularniejszymi kanałami były Biuletyn Informacji Publicznej (100%) i portale społecznościowe Urzędu Miasta / MJO (83%), a dalej MPI [krakow.pl](https://krakow.pl) (30%) oraz platforma skierowana do organizacji pozarządowych (22%). Urząd do promocji konsultacji wykorzystywał także materiały drukowane (ulotki – 24%, plakaty – 11%), prasę (13%) i tablice ogłoszeniowe Rad Dzielnic (9%). Najrzadszymi kanałami służącymi do informowania o trwających konsultacjach była komunikacja miejska (5%) oraz radio (3%).

Wykres nr 4: Kanały wykorzystywane do informowania o konsultacjach społecznych

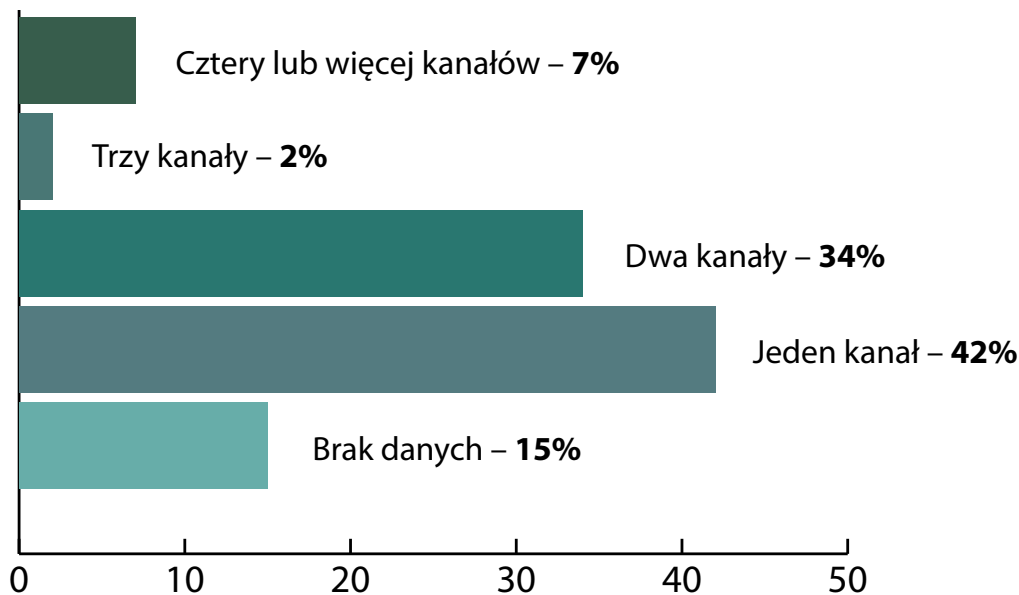


Najwięcej informacji na temat konsultacji w okresie objętym ewaluacją znalazło się na facebooku Miejskiego Centrum Dialogu (217 postów). Trzema najpopularniejszymi postami były informacja na temat konsultacji społecznych dotyczących Krakowskiego Panelu Transportowego z 12.01.2023 r., która uzyskała 10 polubień i 4 udostępnienia oraz dwa posty dotyczące Strategii Rozwoju Krakowa. Tu chcę żyć. Kraków 2030: z 19.01.2023 r. (19 polubień, 1 komentarz i 10 udostępnień) i z 23.01.2023 r. (19 polubień, 3 komentarze i 27 udostępnień).

Zgodnie z § 8 ust. 6 Uchwały konsultacje społeczne powinny być promowane z wykorzystaniem co najmniej czterech różnych kanałów. Wymóg ten spełniło 7% analizowanych procesów konsultacyjnych. W przypadku 42% konsultacji do ich promocji wykorzystano jedynie jeden kanał promocji, w 34% dwa kanały, a w 2% trzy kanały. Warto dodać, że w przypadku 15% konsultacji w raportach z nich sporządzonych nie ma informacji na temat wykorzystanych kanałów promocji.



Wykres nr 5: Liczba kanałów wykorzystywanych do promocji konsultacji

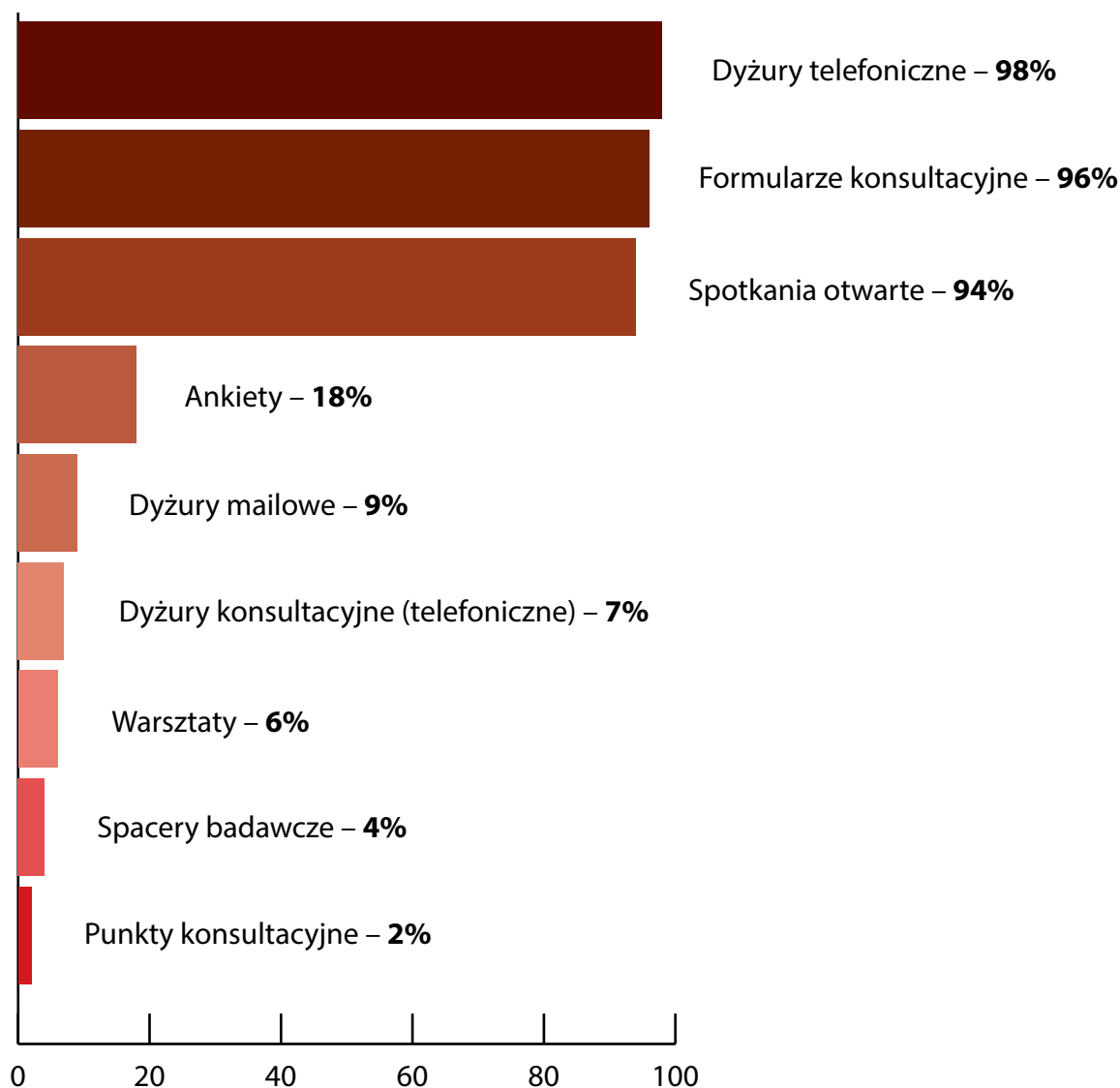


Zgodnie z uchwałą, każda konsultacja społeczna musi być poprzedzona ogłoszeniem, które powinno zawierać następujące informacje: 1) przedmiot konsultacji; 2) cel oraz zasięg konsultacji; 3) czas trwania konsultacji; 4) harmonogram; 5) formy przeprowadzania konsultacji; 6) formularz konsultacyjny; 7) nazwę komórki organizacyjnej UMK / MJO odpowiedzialnej za konsultację, wraz z danymi kontaktowymi (telefon, e-mail) oraz informacją o dostępności dla osób z niepełnosprawnościami; 8) miejsce i czas udostępnienia wszystkich informacji dotyczących przedmiotu konsultacji. Zgodność tych ogłoszeń z wymogami uchwały była weryfikowana na podstawie analizy serwisu [www.obywatelski.krakow.pl](http://www.obywatelski.krakow.pl).

100% analizowanych ogłoszeń konsultacji społecznych zawierało wszystkie wyżej wymienione informacje (brano pod uwagę ogłoszenia na stronie internetowej [www.obywatelski.krakow.pl](http://www.obywatelski.krakow.pl) zakładka konsultacje społeczne - „aktualne” oraz „zakończone”).

W uchwale określono, że podczas konsultacji należy zastosować co najmniej trzy różne techniki, w tym jedną polegającą na zorganizowaniu otwartego spotkania lub warsztatów dla mieszkańców. Wymóg ten został spełniony we wszystkich 53 procesach konsultacyjnych uwzględnionych w ewaluacji. Najczęściej stosowanymi metodami były dyżury telefoniczne (zastosowano je w 98% konsultacji), formularze konsultacyjne (96%) i otwarte spotkania z mieszkańcami (94%). Inne metody stosowane były już znacznie rzadziej. Wśród nich znalazły się ankiety (18%), dyżury mailowe (9%), dyżury konsultacyjne (7%), warsztaty (6%), spacerowanie badawcze (4%) oraz punkty konsultacyjne (2%).

Wykres nr 6: Techniki stosowane w trakcie konsultacji społecznych



Konsultacje społeczne zgodnie z uchwałą powinny zakończyć się publikacją raportu. § 10 ust. 2 uchwały precyzuje, że powinien on zawierać w szczególności: 1) informację o komórce organizacyjnej UMK / MJO odpowiedzialnej merytorycznie za konsultacje; 2) informację o przeprowadzonej akcji informacyjnej; 3) informację o trybie, zakresie i przebiegu konsultacji; 4) zebrane opinie i uwagi mieszkańców i NGO; a także 5) odniesienie się do zebranych opinii i uwag wraz z uzasadnieniem.

W toku ewaluacji analizie poddano 53 procesy konsultacyjne. Na dzień pisania raportu z ewaluacji opublikowanych zostało 49 raportów z konsultacji. Spośród czterech sytuacji, gdzie nie ma raportu, w dwóch przypadkach wyraźnie przekroczono termin maksymalnie 60 dni, który wynika z § 10. 1. 4. uchwały. Są to:

- 1) Konsultacje społeczne dotyczące aspektów środowiskowych pierwszego etapu krakowskiego premetra (raport powinien zostać opublikowany do 29.08.2023 r.);
- 2) Konsultacje społeczne dotyczące wyznaczenia lokalizacji nowych wybiegów dla psów (raport powinien zostać opublikowany do 01.05.2024 r.).

Pozostałe dwa przypadki dotyczą konsultacji, które zakończyły się w okresie objętym ewaluacją, ale termin na napisanie raportu nie przekraczał uchwałowych 30 dni na dzień 1 października 2024 r. więc nie był brany pod uwagę podczas sporządzania tego raportu. Są to:

- 1) Konsultacje społeczne dotyczące bezpłatnej komunikacji miejskiej w dni z najgorszą jakością powietrza,
- 2) Konsultacje społeczne projektu uchwały w sprawie ustanowienia użytku ekologicznego „Gryziel”.

Warto dodać, że w przypadku trzech kolejnych konsultacji raporty co prawda zostały opublikowane, ale z przekroczeniem maksymalnego terminu 60 dni. Dotyczy to następujących procesów:

- 1) Konsultacje społeczne – Trasa Pychowicka i Zwierzyniecka (konsultacje skończyły się 2.12.2022 r., publikacja raportu: lipiec 2023 r.),
- 2) Konsultacje społeczne dotyczące dokumentacji projektowej planowanej budowy brakującego chodnika przy ul. Wyciąskiej (konsultacje skończyły się 14.06.2024 r., publikacja raportu: wrzesień 2024 r.),
- 3) Konsultacje społeczne dotyczące rozbudowy ul. Witkowickiej (konsultacje skończyły się 14.06.2024 r., publikacja raportu: wrzesień 2024 r.).

Spośród 49 raportów poddanych analizie w pięciu (10%) brakuje danych dotyczących prowadzonej akcji informacyjnej.

- 1) Wielowariantowa koncepcja budowy linii tramwajowej Nowy Kleparz – Plac Inwalidów,
- 2) Krakowski Panel Transportowy - konsultacje społeczne,
- 3) Wielowariantowa koncepcja budowy linii tramwajowej wraz z pętlą tramwajową oraz parkingiem P+R i rozbudowy ulicy Domagały w obszarze Rybitw – konsultacje,
- 4) Konsultacje społeczne dotyczące aktualizacji w Statucie Rady Krakowskich Seniorów,
- 5) Konsultacje społeczne dotyczące koncepcji rozwoju oraz kierunków przekształceń części terenów Dzielnic XII i XIII.

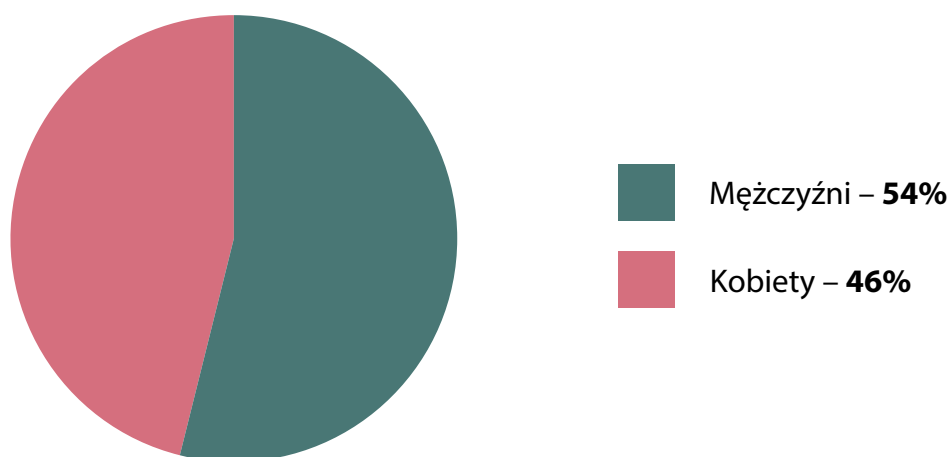
Zgodnie z § 10 ust. 3 uchwały raport z konsultacji, w tym sposób rozpatrzenia poszczególnych opinii, wniosków i uwag ogłasza się na stronach: MPI, Biuletynie Informacji Publicznej oraz serwisie internetowym dot. konsultacji z mieszkańcami oraz serwisie internetowym dot. konsultacji z NGO. W praktyce w Biuletynie Informacji Publicznej oraz w serwisie internetowym dotyczącym konsultacji z mieszkańcami i serwisie internetowym dotyczącym konsultacji z NGO udostępnione zostały wszystkie opublikowane raporty. Znacznie rzadziej urząd ogłasza raporty na stronie MPI, gdzie w okresie poddanym ewaluacji opublikowano 12% raportów z konsultacji.

# 5. Konsultacje społeczne w opinii interesariuszy procesu

## 5. 1 ANKIETA INTERNETOWA (CAWI)

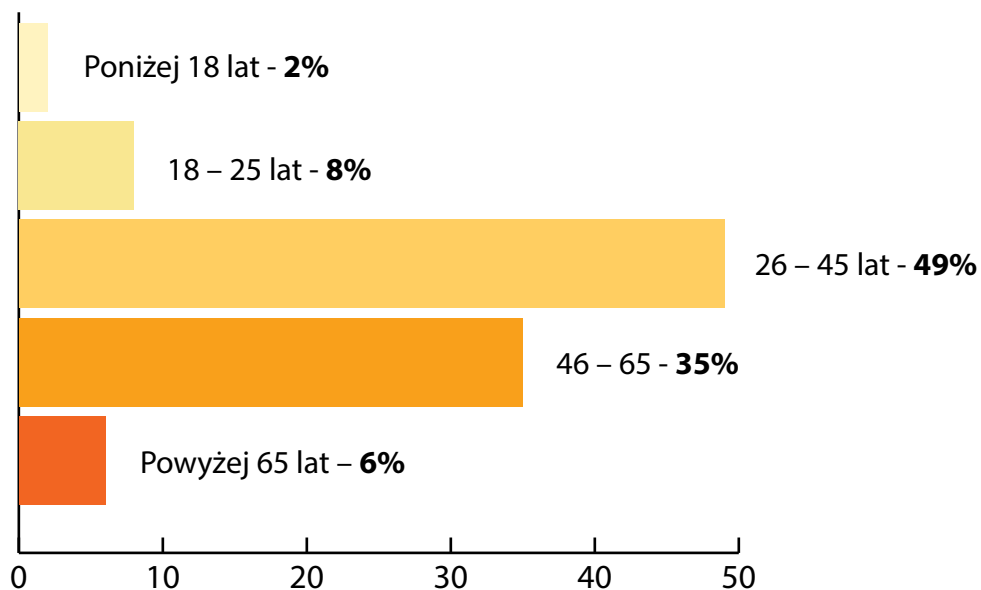
Aby dotrzeć do jak najszerszej grupy mieszkańców zainteresowanych tematem konsultacji społecznych oraz określić odsetek osób reprezentujących poszczególne opinie dotyczące organizacji konsultacji w Krakowie w ramach ewaluacji opracowano ankietę online CAWI, którą można było wypełnić w dniach od 1 do 16 października. Łącznie ankietę została wypełniona przez 156 osób, w tym 54% mężczyzn i 46% kobiet.

Wykres nr 7: Płeć badanych



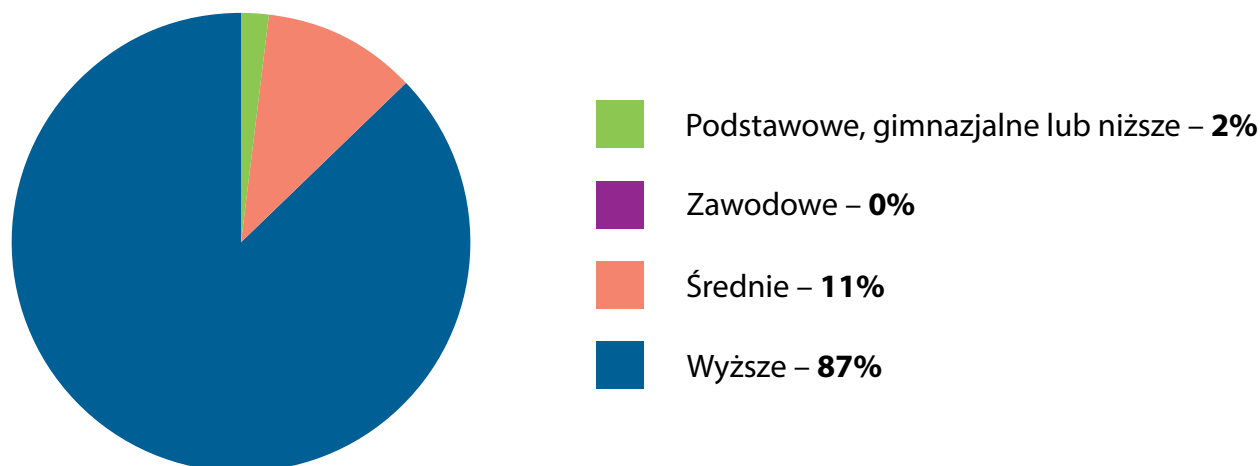
Jeśli chodzi o wiek badanych, to największą grupę stanowiły osoby w przedziale 26 – 45 lat (49% wszystkich uczestników). Drugą najliczniejszą grupą są uczestnicy w wieku 46 – 65 lat (35%). Osoby w pozostałych przedziałach wiekowych są reprezentowane znacznie rzadziej. Osoby w wieku 18 – 25 lat stanowiły 8% respondentów, osoby powyżej 65 lat 6%, a poniżej 18 – 2%.

Wykres nr 8: Wiek badanych



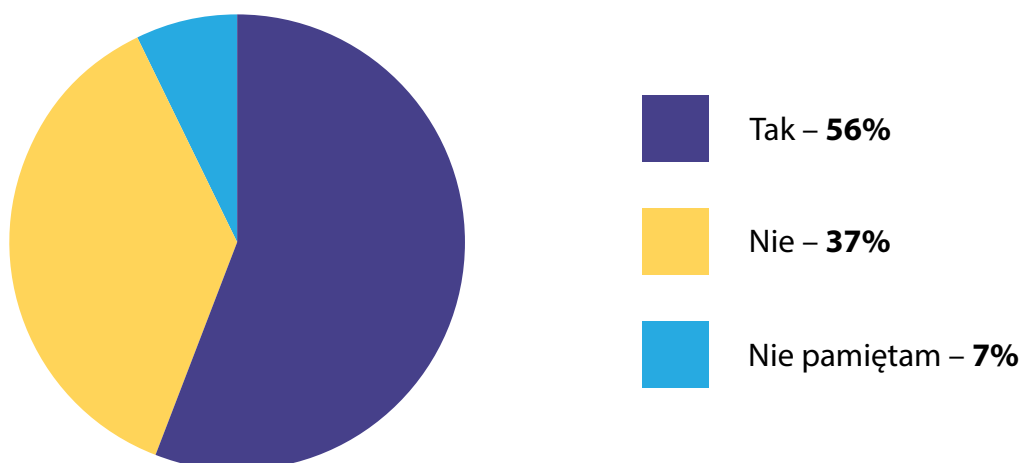
W ramach badania zapytano także o wykształcenie respondentów. Nie jest zaskoczeniem, że dominują osoby z wykształceniem wyższym, stanowiąc 87% wszystkich uczestników ankiety. Osoby z wykształceniem średnim stanowią 11% grupy. Natomiast osoby z wykształceniem podstawowym, gimnazjalnym lub niższym stanowią 2% uczestników. Należy tu jednak zwrócić uwagę, że wszystkie w/w osoby zaznaczyły, że mają poniżej 18 lat, więc można założyć, że były w trakcie edukacji. Żadna z osób biorących udział w ankiecie nie zaznaczyła wykształcenia zawodowego. Oczywiście nie można wykluczyć, że takie osoby biorą udział w konsultacjach, warto jednak mimo wszystko zastanowić się, jak zaangażować je w toczące się procesy, bo z całą pewnością są one w nich mocne niedoreprezentowane.

Wykres nr 9: Wykształcenie badanych



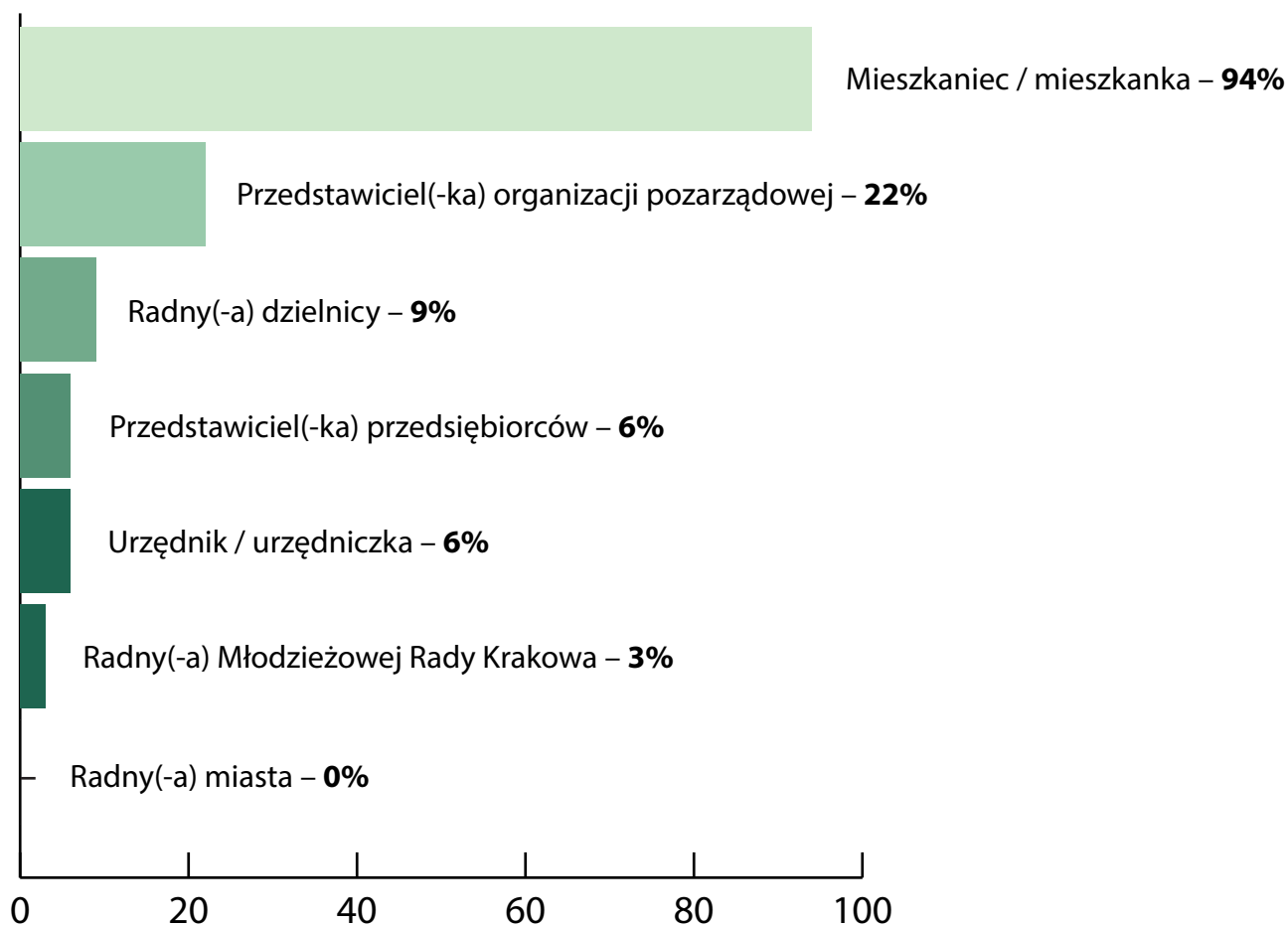
Większość osób, które wzięły udział w badaniu (56%) zadeklarowała, że w okresie objętym ewaluacją (od 1 października 2022 r. do 1 października 2024 r.) wzięła udział w konsultacjach społecznych w Krakowie. Z drugiej strony 37% badanych zadeklarowało, że nie brało udziału w konsultacjach we wskazanym okresie, a 7% zaznaczyło opcję „nie pamiętam”.

Wykres nr 10: Czy w ciągu ostatnich dwóch lat brał(-a) Pan(-i) udział w konsultacjach społecznych w Krakowie?



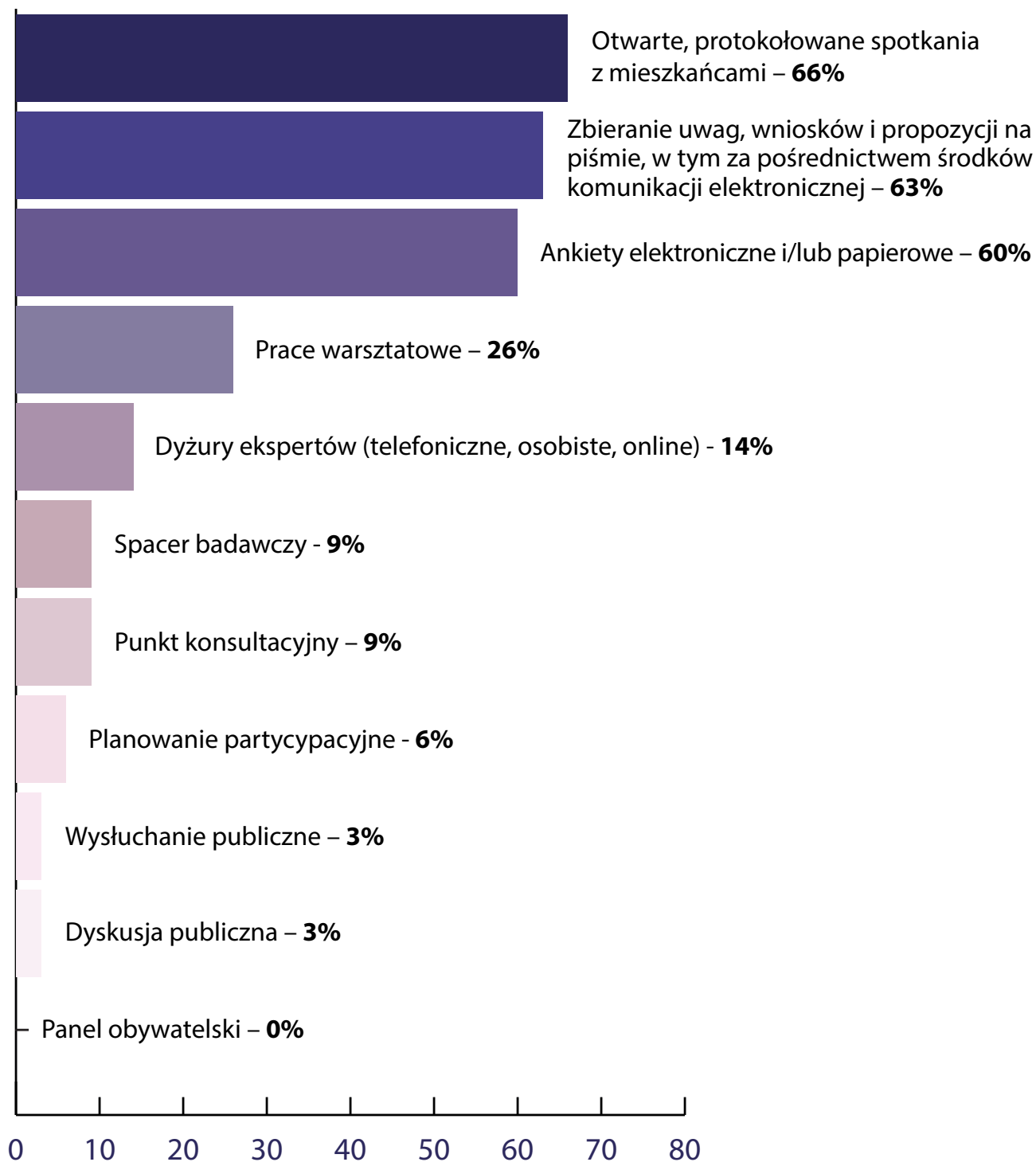
Wśród osób, które brały udział w konsultacjach większość uczestniczyła w charakterze mieszkańców, co stanowiło aż 94% wszystkich odpowiedzi. Kolejną grupą (22%), byli przedstawiciele organizacji pozarządowych. Radni dzielnicowi stanowili 9% uczestników, urzędnicy oraz przedsiębiorcy po 6%, a 3% respondentów zaznaczyła, że brała udział w charakterze radnych Młodzieżowej Rady Krakowa. Wśród osób, które wypełniły ankietę nie było ani jednego radnego miasta.

Wykres nr 11: Proszę zaznaczyć, w jakim charakterze brał(-a) Pan(-i) udział w konsultacjach społecznych? (można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)



W kolejnym pytaniu osoby, które zaznaczyły, że brały udział w konsultacjach społecznych w Krakowie, poproszone zostały o podanie form konsultacji, w jakich uczestniczyły. Najwięcej ankietowanych wzięło udział w otwartych, protokołowanych spotkaniach z mieszkańcami (66%). Następnie najbardziej popularne było wysyłanie uwag na piśmie (63%) i ankiety (60%). Znacznie rzadziej ankietowani mieli doświadczenie w uczestnictwie w konsultacjach, gdzie wykorzystywano inne techniki. 26% zaznaczyło, że uczestniczyło w warsztatach, 14% w dyżurach ekspertów, po 9% w spacerach badawczych i w punktach konsultacyjnych, 6% w planowaniu partycypacyjnym, a po 3% w wysłuchaniu publicznym i dyskusji publicznej. Żadna z osób wypełniająca ankietę nie wzięła udziału w panelu obywatelskim, choć tego typu wydarzenia były w Krakowie w analizowanym okresie realizowane.

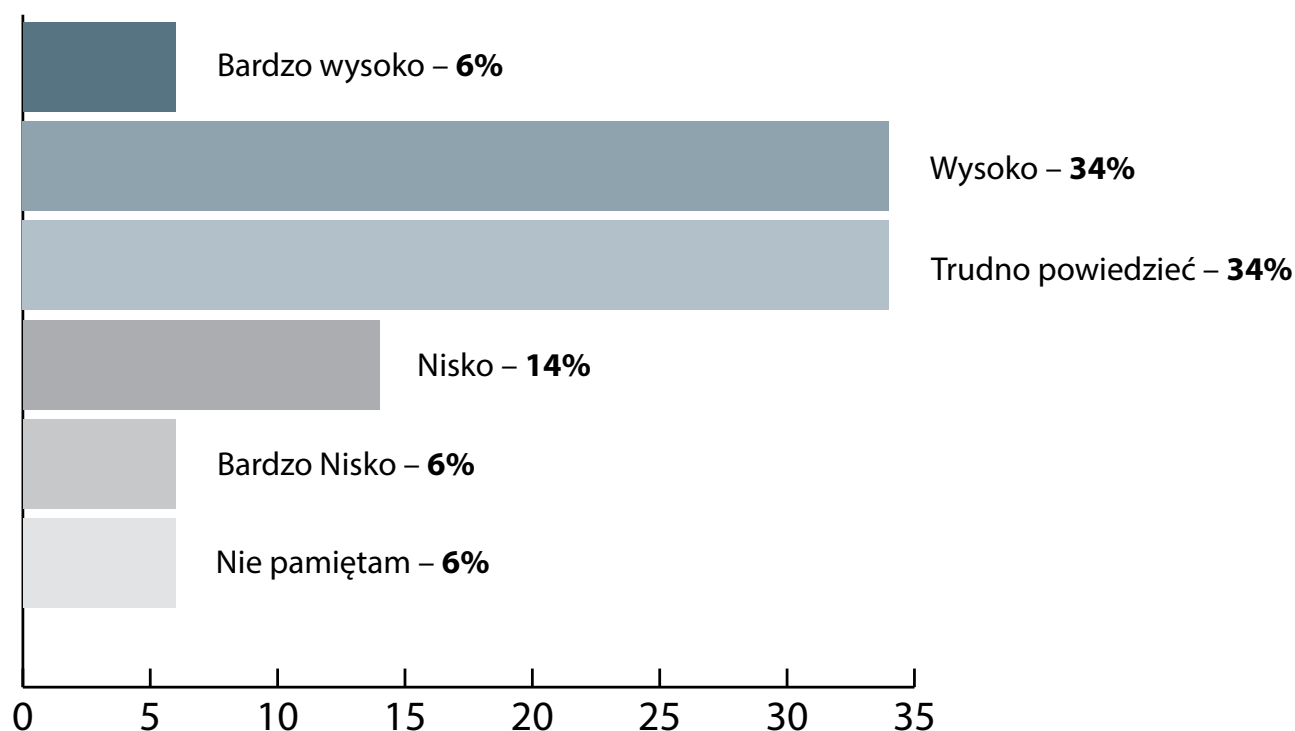
Wykres 12: W jakich formach konsultacji społecznych w Krakowie uczestniczył(-a) Pan(-i) w ciągu ostatnich dwóch lat? (można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)





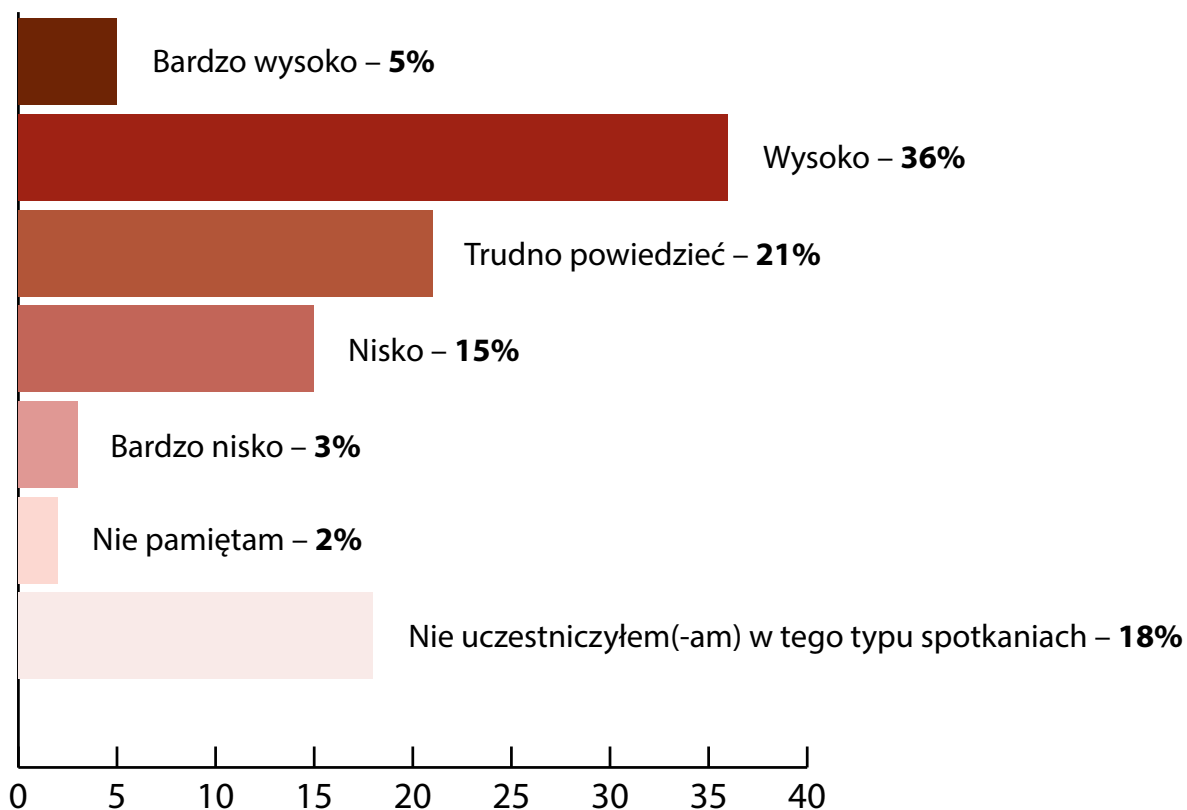
W ocenie jakości merytorycznej materiałów informacyjnych używanych w konsultacjach społecznych, w których respondenci uczestniczyli, dominują pozytywne opinie. 40% osób uznało materiały za „wysokiej” jakości (6% - bardzo wysoko, 34% wysoko). Z drugiej strony materiały informacyjne zostały ocenione negatywnie przez 20% respondentów (bardzo nisko – 6%, nisko – 14%). Pozostałe osoby bądź wskazały odpowiedź „trudno powiedzieć”, bądź już nie pamiętały, jakiej jakości były materiały.

Wykres 13: Jak Pan(-i) ocenia jakość merytoryczną materiałów informacyjnych w konsultacjach społecznych, w których Pan(-i) uczestniczył(-a)?



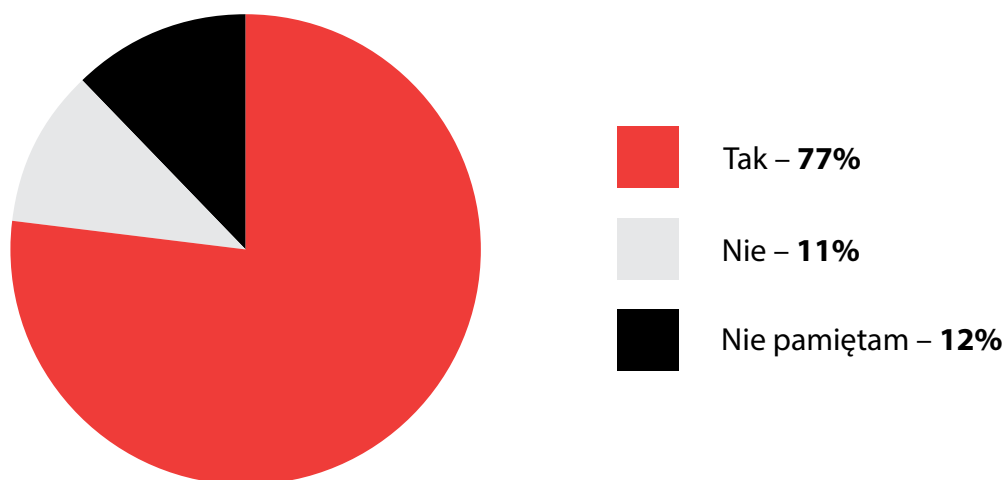
W ocenie jakości merytorycznej spotkań otwartych i warsztatów, prowadzonych w ramach konsultacji społecznych, uczestnicy wyrażali różnorodne opinie, choć dominują pozytywne głosy. Największa grupa (41%) oceniła te spotkania jako „wysokiej” lub „bardzo wysokiej” jakości. 21% osób miało trudności z jednoznaczną oceną, wybierając odpowiedź „trudno powiedzieć”. Znaczna liczba, bo aż 18% osób, zaznaczyła, że nie uczestniczyła w tego typu spotkaniach. Jednak nie dla wszystkich uczestników spotkania były satysfakcjonujące. 15% osób uznało ich jakość za „niską”, a 3% oceniło je „bardzo nisko”. Natomiast 2% ankietowanych odpowiedziało „nie pamiętam”.

Wykres 14: Jak Pan(-i) ocenia jakość merytoryczną spotkań otwartych i/lub warsztatów prowadzonych w ramach konsultacjach społecznych, w których Pan(-i) uczestniczył(-a)?



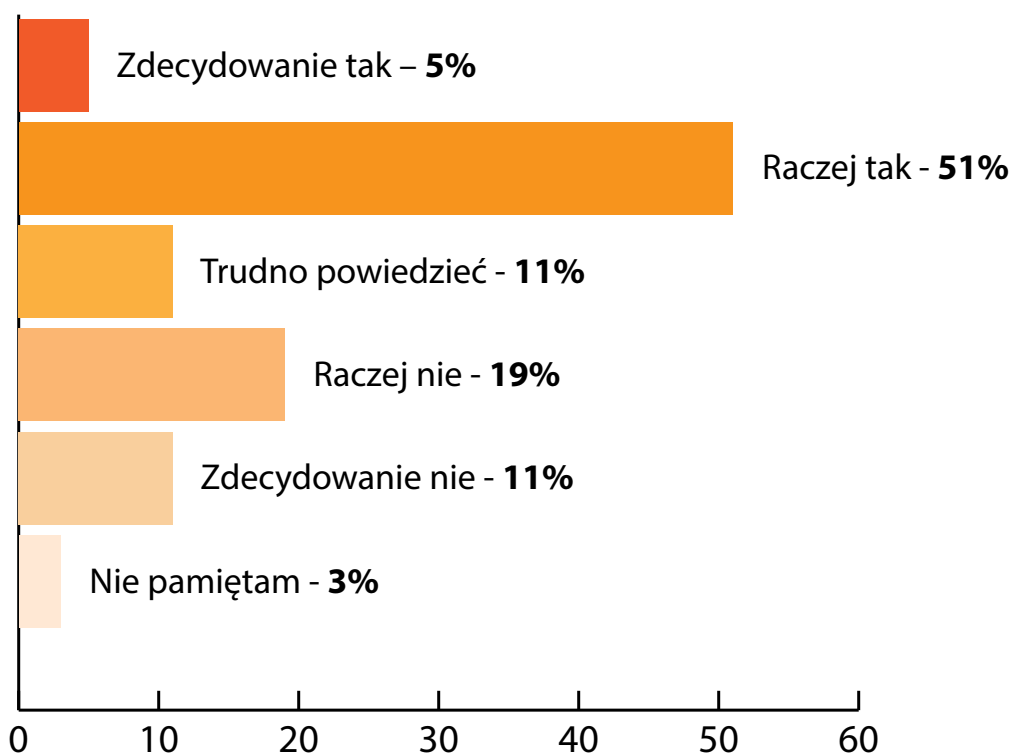
Kolejne pytanie dotyczyło raportów końcowych z konsultacji społecznych. 77% uczestników ankiety potwierdziło, że zapoznało się z raportami z konsultacji, w których brali udział. Z drugiej strony 11% respondentów zadeklarowało, że nie zapoznało się z tym dokumentem, a 12% uczestników nie pamięta czy miało okazję się z nim zapoznać.

Wykres 15: Czy zapoznał(-a) się Pan(-i) z raportem końcowym z konsultacji społecznych, w których Pan(-i) uczestniczył(-a)?



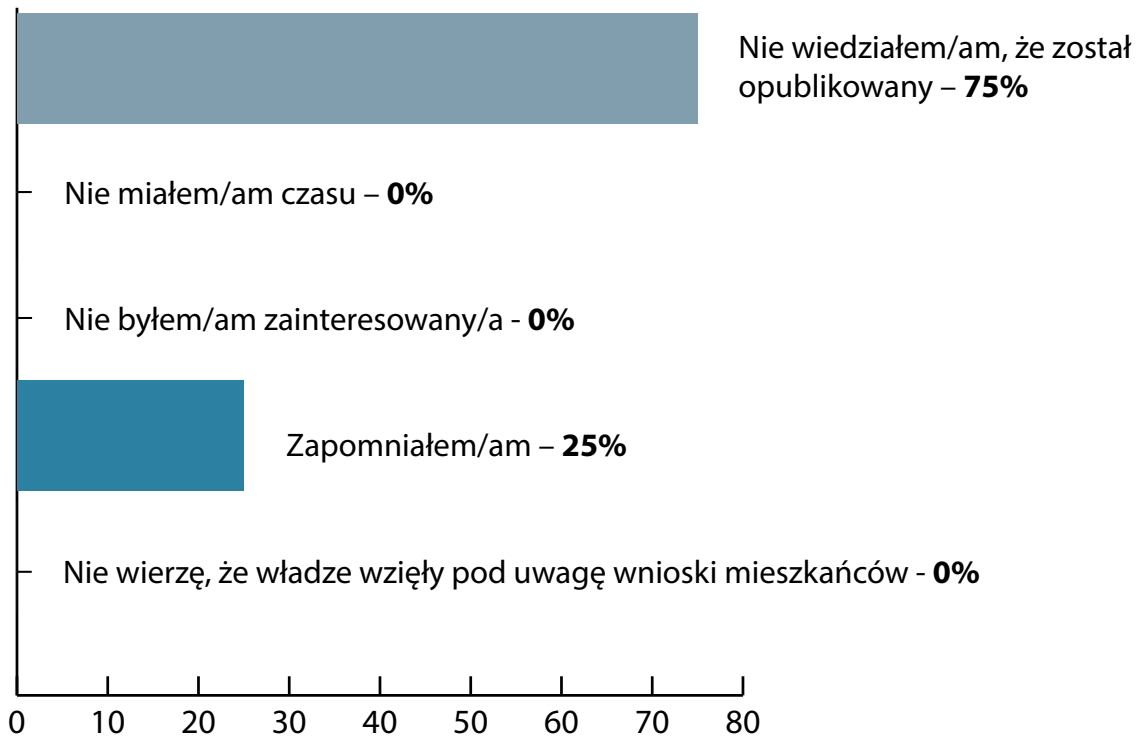
Z analizy wyników ankiety wynika, że 56% odpowiadających uważa, że raport końcowy spełnił ich oczekiwania. Warto tu jednak zwrócić uwagę, że tylko 5% zaznaczyło odpowiedź „zdecydowanie tak”, a reszta „raczej tak”. Głosów niezadowolonych z jakości raportu było w sumie 30% („zdecydowanie nie” – 11%, „raczej nie” – 19%). Pozostałe osoby miały trudności z oceną raportu lub wybrały opcję „nie pamiętam”.

Wykres 16: Czy raport końcowy z konsultacji społecznych, w których Pan(-i) uczestniczył(-a) spełnił Pana(-i) oczekiwania?



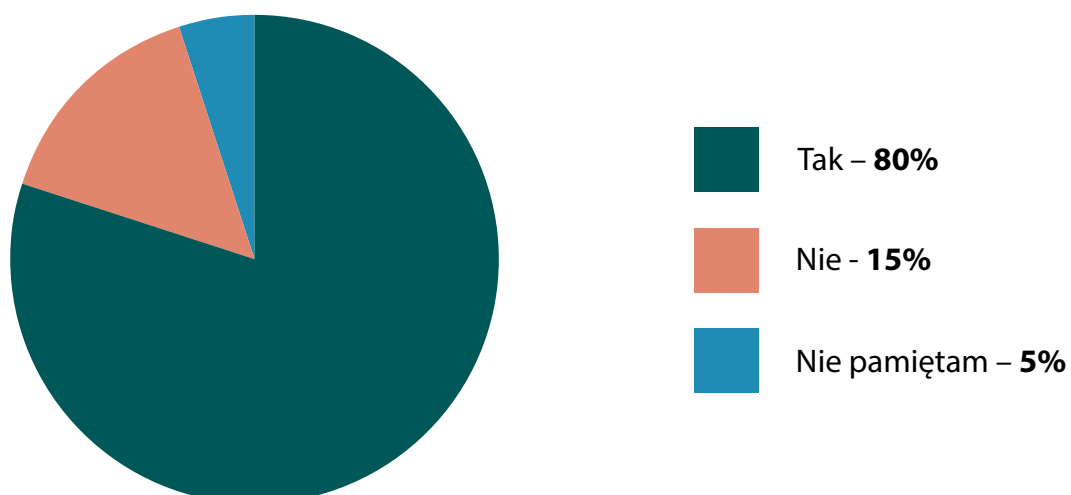
Respondenci, którzy we wcześniejszym pytaniu odpowiedzieli, że nie zapoznali się z raportem końcowym, zostali poproszeni o podanie przyczyny tego stanu rzeczy. 75% wskazała, że nie wiedziała, o publikacji raportu, natomiast 25% badanych przyznało, że o tym zapomnieli. Nikt nie zaznaczył, że nie miał czasu, nie był tym zainteresowany lub nie wierzył, że władze wzięły pod uwagę wnioski mieszkańców.

Wykres 17: Dlaczego Pan(-i) nie zapoznał(-a) się z raportem końcowym z konsultacji, w których Pan(-i) uczestniczył(-a)?



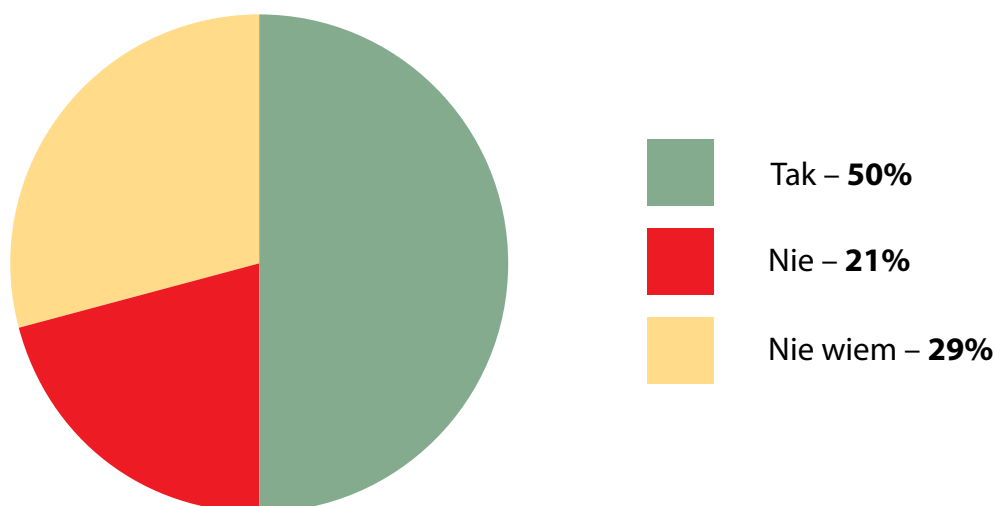
W ramach badania respondenci zostali także zapytani, czy w trakcie konsultacji społecznych, w których uczestniczyli, zgłaszali jakieś uwagi. Zdecydowana większość ankietowanych (80%) zadeklarowała, że tak. Jedynie 15% respondentów przyznało, że nie zgłaszało żadnych uwag, a 5% badanych stwierdziło, że tego faktu nie pamięta.

Wykres 18: Czy w ciągu ostatnich dwóch lat zgłaszał(-a) Pan(-i) uwagi w trakcie konsultacji społecznych w Krakowie?



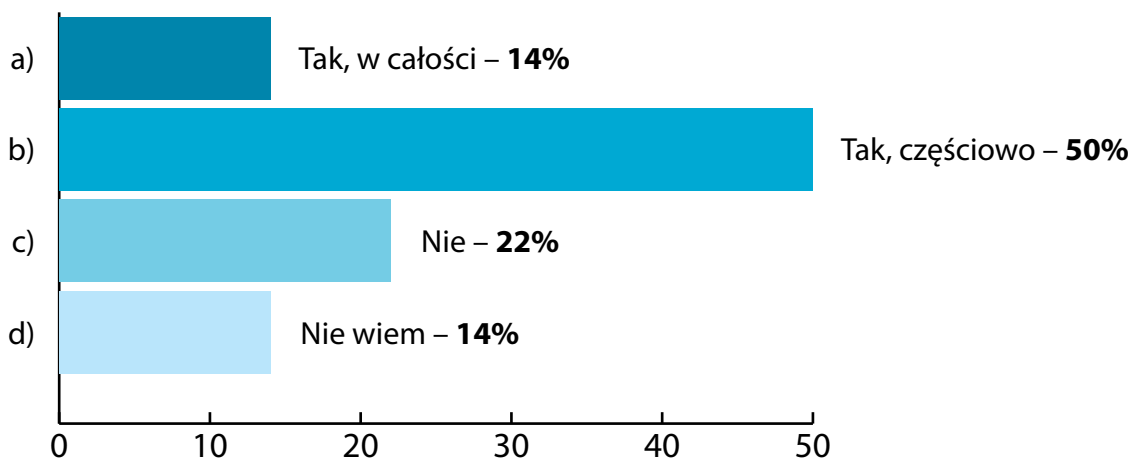
Kolejne dwa pytania skierowane były do osób, które w okresie poddanym ewaluacji zgłaszały uwagi w trakcie konsultacji społecznych. W pierwszym respondenci mieli wskazać, czy ich uwagi zamieszczone zostały w raporcie końcowym. To ważna kwestia, bo dzięki temu osoba biorąca udział w konsultacjach otrzymuje informację zwrotną, czy ktoś w urzędzie pochylił się nad ich propozycją. Połowa respondentów (50%) odpowiedziała, że ich uwagi znalazły się w raporcie końcowym. Odpowiedzi 21% wskazują, że ich uwagi nie zostały uwzględnione w raporcie, natomiast 29% nie miało w tej kwestii wiedzy.

Wykres 19: Czy Pana(-i) uwagi zostały umieszczone w raporcie końcowym?



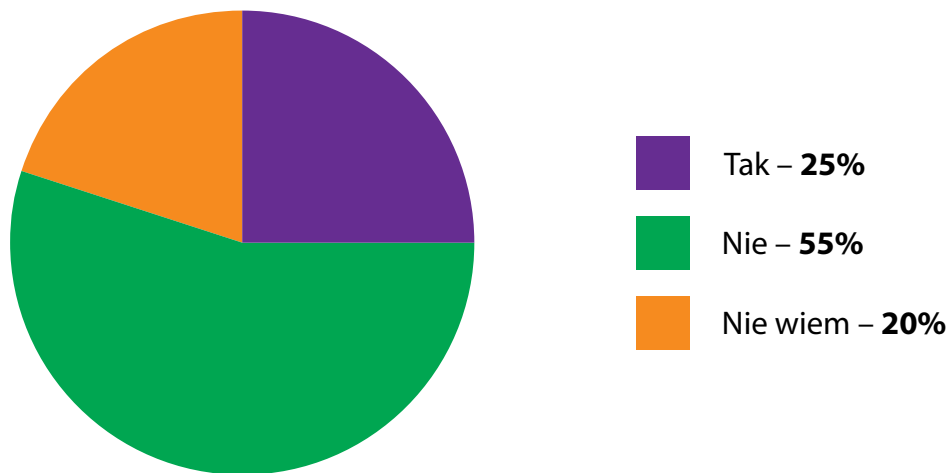
W drugim ankietażowani odpowiadali na pytanie, czy uwagi, które zgłaszali w trakcie konsultacji zostały przyjęte. 50% osób zaznaczyło, że ich uwagi zostały przyjęte częściowo, a 14%, że w całości. To wysoki odsetek, który pokazuje, że warto brać udział w konsultacjach społecznych w Krakowie, gdyż dzięki temu ma się wpływ na ostateczny kształt proponowanych rozwiązań. Z drugiej strony 22% ankietażowanych podało, że ich propozycje nie zostały uwzględnione. Pozostałe osoby nie miały pewności, czy ich uwagi zostały uwzględnione czy nie.

Wykres 20: Czy Pana(-i) uwagi zostały przyjęte?



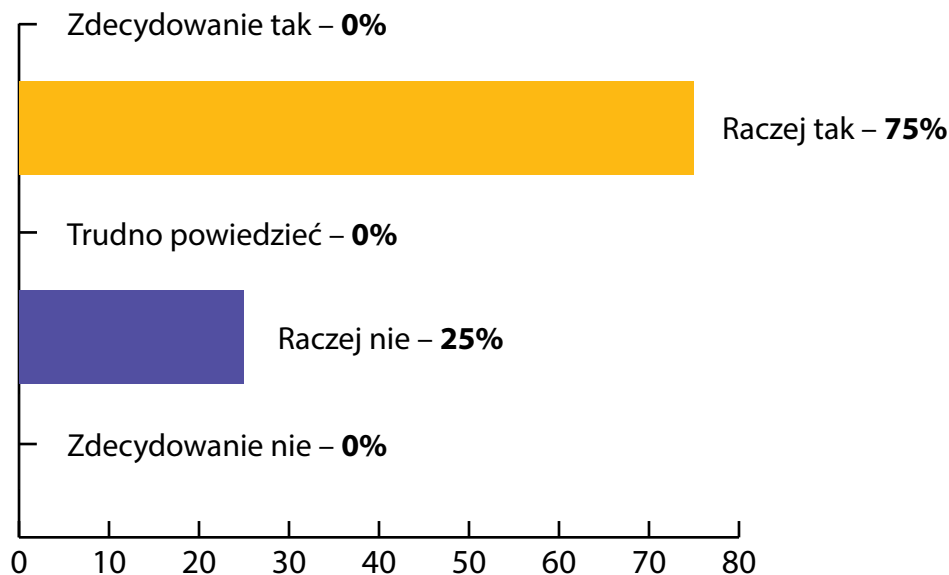
W analizowanej grupie uczestników, którzy zgłosili uwagi, ale nie zostały one przyjęte w całości lub przyjęto je tylko częściowo, 55% osób stwierdziło, że nie otrzymało informacji na temat przyczyn odrzucenia ich uwag. Liczba ta jest wysoka i w tej grupie może być sporo osób, które zniechęcą się do uczestnictwa w konsultacjach. Oczywiście jest, że nie zawsze można wziąć pod uwagę wszystkie zgłaszane uwagi, ale ważne jest w takim przypadku, żeby osoby je zgłaszające otrzymały odpowiednie wyjaśnienie, dlaczego zostały one odrzucone. W innym przypadku mogą po prostu poczuć się zlekceważone. Z drugiej strony 25% respondentów potwierdziło, że takie przyczyny zostały im podane. Z kolei 20% badanych nie pamięta, czy otrzymali jakiegokolwiek wyjaśnienia dotyczące odrzucenia ich sugestii.

Wykres 21: Czy w raporcie końcowym podano przyczyny odrzucenia Pana(-i) uwag?



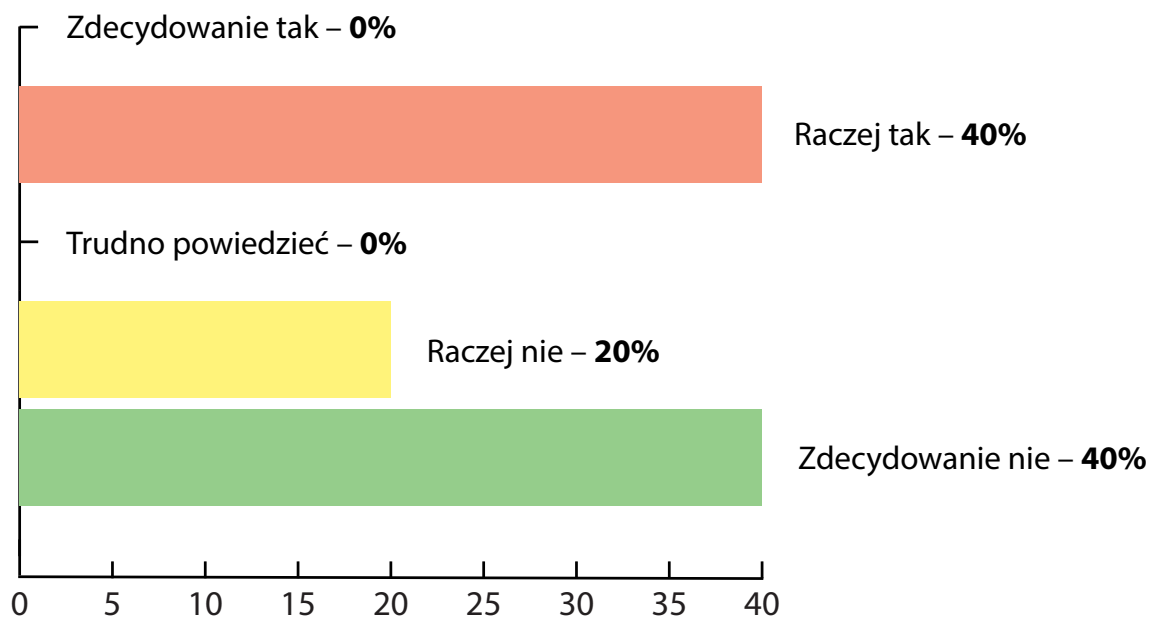
Wśród respondentów, którzy mieli informacje na temat przyczyn odrzucenia swoich uwag, przeważająca część (75%) uznała je za zrozumiałe, wybierając odpowiedź „raczej tak”. Tylko 25% uczestników wyraziło opinię, że przyczyny te były dla nich niezrozumiałe, wybierając opcję „raczej nie”.

Wykres 22: Czy przyczyny odrzucania uwag były dla Pana(-i) zrozumiałe?



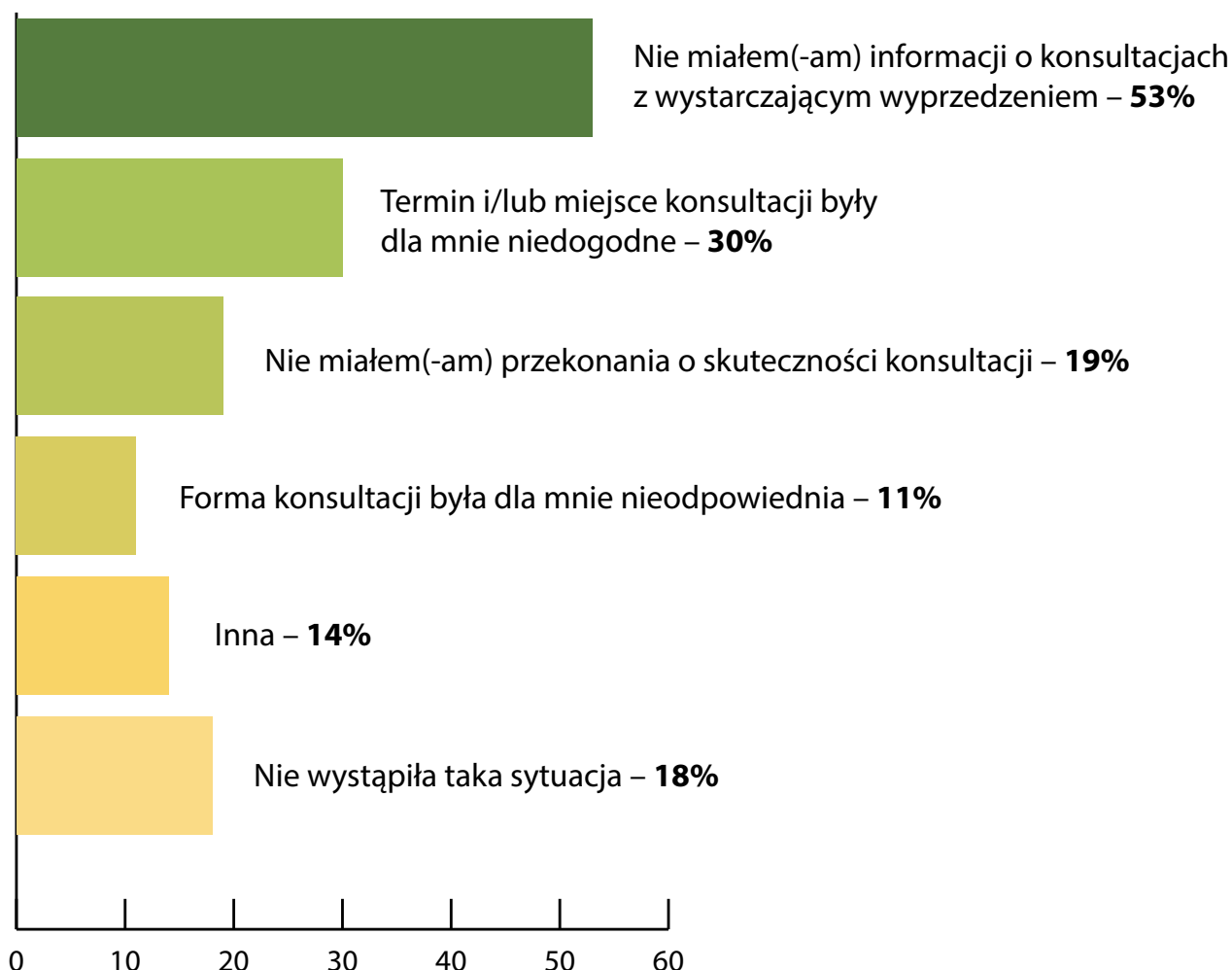
Ostatnie pytanie dotyczące raportu dotyczyło tego, czy osoby po zapoznaniu się z przyczynami odrzucenia uwag, zgadzały się z przytoczoną argumentacją. 60% z nich nie zgodziło się z tymi przyczynami (20% - raczej nie i 40% zdecydowanie nie), a 40% zgodziło się z nimi, wybierając odpowiedź „raczej tak”.

Wykres 23: Czy po zapoznaniu się z przyczynami odrzucenia uwag, zgadza się Pan(-i) z przytoczoną argumentacją?



Analiza odpowiedzi respondentów, którzy byli zainteresowani tematyką konsultacji społecznych w Krakowie, ale nie wzięli w nich udziału pokazuje, że najczęściej wynikało to z braku informacji o konsultacjach z wystarczającym wyprzedzeniem (53% odpowiedzi). 30% uczestników zaznaczyło, że termin lub miejsce konsultacji było dla nich niedogodne, 19% respondentów nie miało przekonania o skuteczności konsultacji, a 11% badanych wskazało, że forma konsultacji była dla nich nieodpowiednia. Wśród innych powodów, które zaznaczyło łącznie 14% badanych, wskazywano: brak czasu, powody osobiste, słaby marketing spotkań, niewiedzę skąd brać informacje na temat konsultacji; organizację spotkań w trudno dostępnym komunikacyjnie miejscu oraz prowadzenie konsultacji przez radnych dzielnicowych, którzy kierują się swoim interesem. 18% ankietowanych zaznaczyło, że w badanym okresie nie wystąpiła sytuacja, że nie wzięli udziału w konsultacjach, których tematem byli zainteresowani.

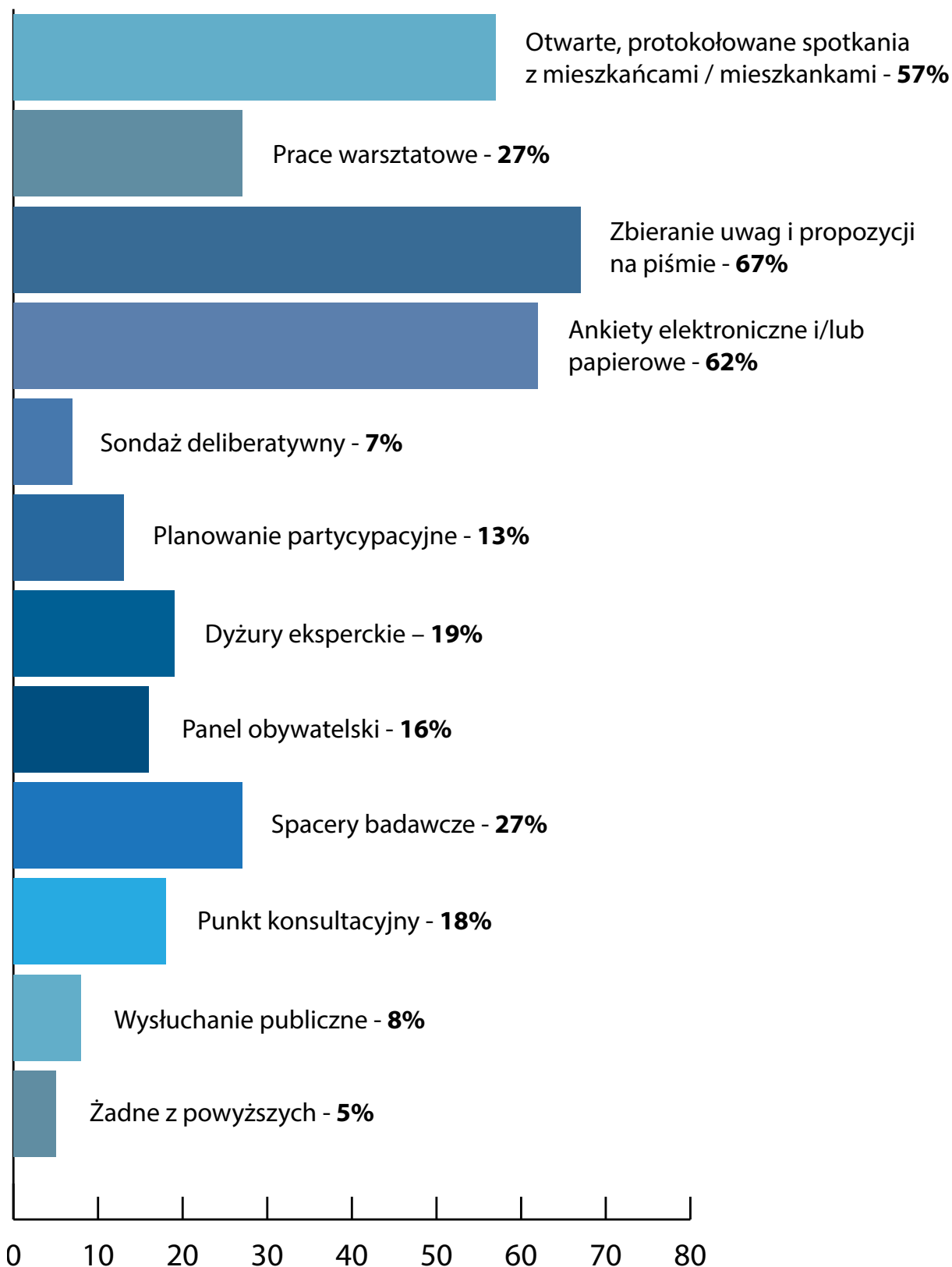
Wykres 24: Jeśli w ciągu ostatnich dwóch lat był(-a) Pan(-i) zainteresowany(-a) tematem jakichś konsultacji społecznych odbywających się w Krakowie, ale nie wziął(-ęła) Pan(-i) w nich udziału, proszę wskazać przyczynę (można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)



W kolejnym pytaniu ankietowani zostali poproszeni o wskazanie, w jakich formach konsultacji społecznych w Krakowie najchętniej braliby udział. Najbardziej preferowaną formą konsultacji okazało się zbieranie uwag i propozycji na piśmie (67%). Na drugim miejscu znajdują się ankiety (62%), a dalej otwarte spotkania (56%). Pozostałe metody cieszyły się już mniejszą popularnością. Spacery badawcze i prace warsztatowe wybrało po 27% respondentów, a w dalszej kolejności były: dyżury eksperckie (19%), punkt konsultacyjny (18%), panel obywatelski (16%) i planowanie partycypacyjne (13%). Najrzadziej ankietowani wskazywali na wysłuchanie publiczne (8%) i sondaż deliberacyjny (7%), co może się wiązać z tym, że te techniki są po prostu mniej znane.

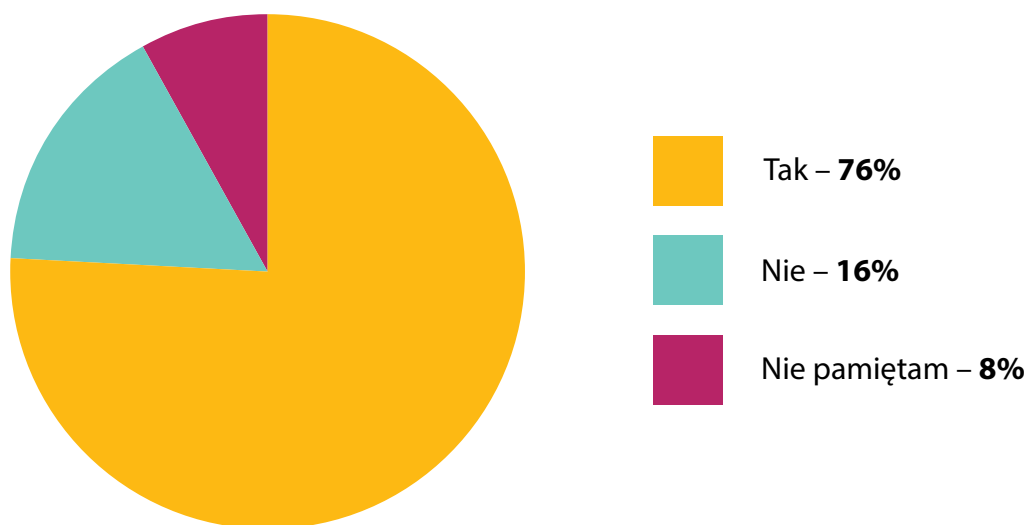


Wykres 25: W jakich formach konsultacji społecznych w Krakowie najchętniej bierze bądź wzięłby/ wzięłaby Pan(-i) udział? (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)



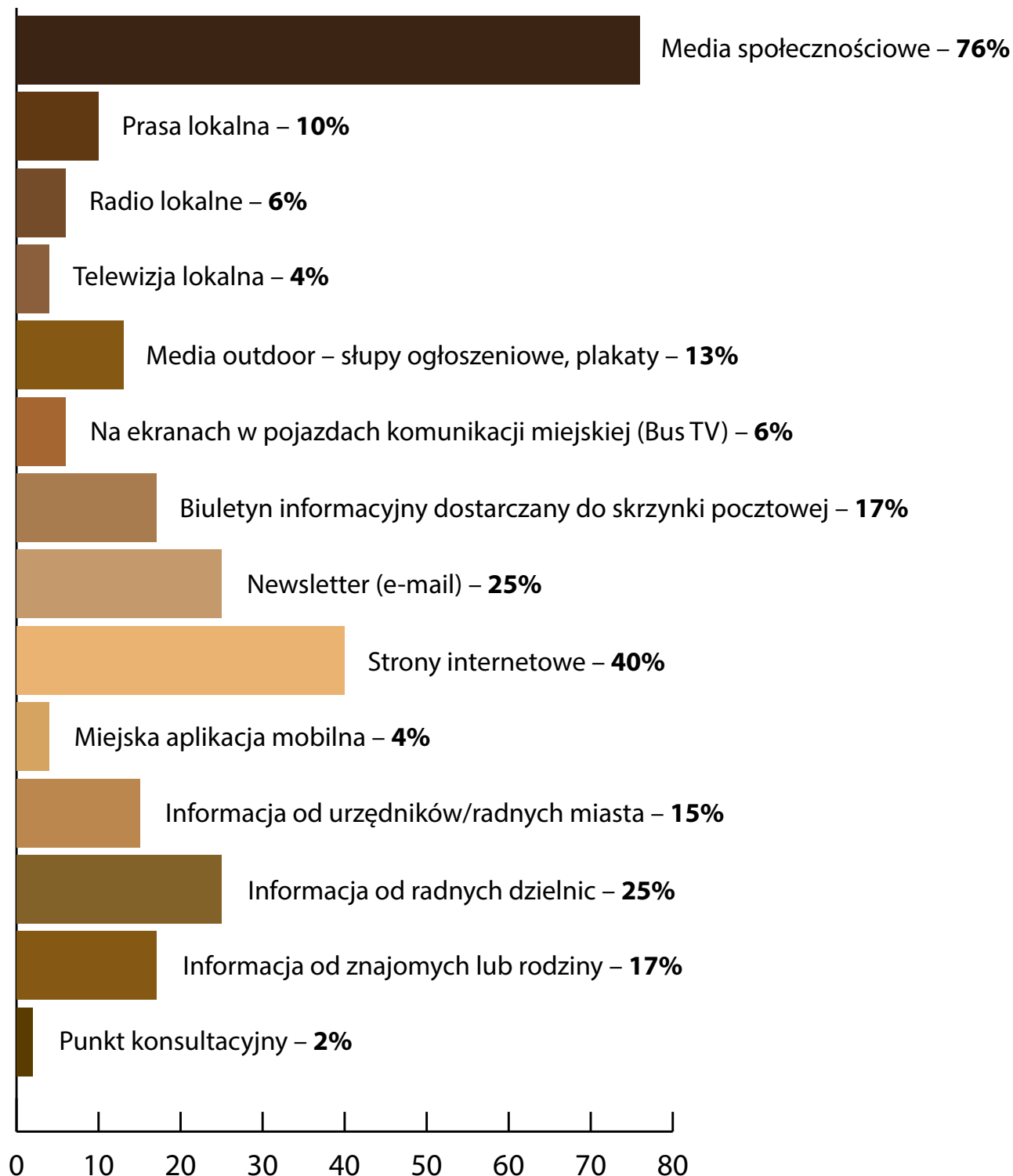
Większość osób, które wypełniły ankietę (76%) spotkało się z informacjami o prowadzonych konsultacjach społecznych w okresie objętym ewaluacją. Z kolei 16% respondentów zadeklarowało, że nie miało żadnej wiedzy na ten temat, a 8% osób nie pamięta, czy zetknęło się z takimi informacjami.

Wykres 26: Czy w ciągu ostatnich dwóch lat zetknął(-ęła) się Pan(-i) z informacją o prowadzonych konsultacjach społecznych w Krakowie?



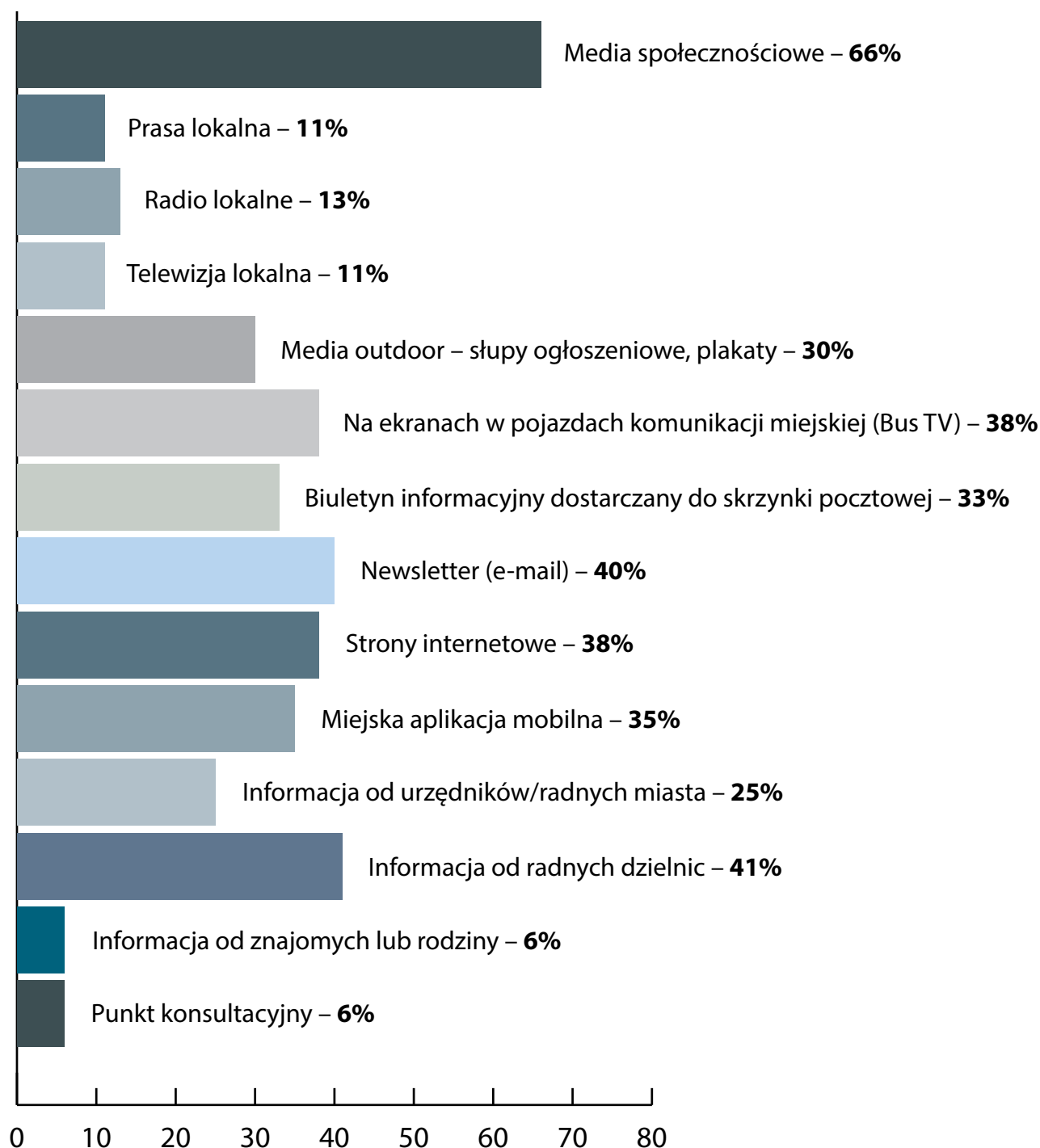
Na podstawie zebranych danych można stwierdzić, że ankietowani najczęściej czerpią wiedzę na temat odbywanych procesów konsultacyjnych z mediów społecznościowych (76% odpowiedzi). Kolejnymi istotnymi źródłami informacji są strony internetowe (40% wskazań) oraz newsletter i rady dzielnic (po 25%). W dalszej kolejności ankietowani wskazywali na biuletyn informacyjny dostarczany do skrzynki pocztowej oraz informacje od znajomych lub rodziny (po 17%), informacje od urzędników i radnych miasta (15%), media outdoor, w tym słupy ogłoszeniowe i plakaty (13%) oraz prasę lokalną (10%). Z pozostałych źródeł respondenci znacznie rzadziej czerpią informację o planowanych i realizowanych konsultacjach, co może być związane także z tym, że te narzędzie są używane do promocji konsultacji znacznie rzadziej.

Wykres 27: Gdzie zetknął(-ęła) się Pan(-i) z informacją o konsultacjach społecznych w Krakowie? (można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)



Na podstawie zebranych danych dotyczących preferencji formy otrzymywania informacji o konsultacjach społecznych w Krakowie najczęściej preferowanym źródłem informacji są media społecznościowe, takie jak Facebook, Twitter i Instagram, uzyskując 66% wskazań. Na kolejnych miejscach znalazły się informacje od radnych dzielnic (41%), newsletter (40%), strony internetowe i Bus TV (po 38%), miejska aplikacja mobilna (35%), biuletyn informacyjny dostarczany do skrzynki pocztowej (33%) oraz outdoor (30%). Z pozostałych kanałów informacji ankietowani chcą korzystać znacznie rzadziej.

Wykres 28: W jakiej formie chciał(-a)by Pan(-i) otrzymać informacje dotyczące konsultacji społecznych w Krakowie? (można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)



Porównując dane z wykresu 27 i 28 warto zwrócić uwagę, że respondenci wyraźnie chcą, żeby zwiększyć ilość informacji na temat konsultacji społecznych, w tym przede wszystkim w miejskiej aplikacji mobilnej (obecnie jako źródło informacji została wskazana przez 4% osób, a jako preferowane źródło zaznaczyło ją 35% ankietowanych), na ekranach w pojazdach komunikacji miejskiej (obecnie: 6% wskazań, preferencje: 38%) oraz na słupach ogłoszeniowych i plakatach (obecnie: 13% wskazań, preferencje: 30%).

W ankiecie badano także ocenę dostępności informacji o poszczególnych elementach informacji o procesie konsultacji społecznych w Krakowie. Respondenci najlepiej ocenili dostępność informacji o przedmiocie konsultacji (45% wysoko i bardzo wysoko i 22% nisko i bardzo nisko).

W kwestii daty rozpoczęcia i zakończenia konsultacji głosy respondentów podzieliły się. 30% oceniło ją wysoko lub bardzo wysoko, a 35% nisko lub bardzo nisko. Pozostałe osoby zaznaczyły opcję "trudno powiedzieć". Podobnie było w przypadku harmonogramu konsultacji. W tym przypadku dostępność informacji w tym temacie wysoko (lub bardzo wysoko) została oceniona przez 27% osób, a nisko (lub bardzo nisko) przez 33%.

Dostępność informacji na temat pozostałych elementów informacji o procesie konsultacji społecznych została już oceniona znacznie niżej. Jasność dotycząca sposobu uczestnictwa, czyli form prowadzenia konsultacji została oceniona wysoko przez 21% respondentów, a nisko przez 34%. Podobnie w przypadku sposobu i terminów zgłaszania uwag i propozycji (ocena pozytywna: 19%, negatywna: 38%), przebiegu konsultacji (ocena pozytywna: 21%, negatywna: 34%) oraz informacji o raporcie ocena pozytywna: 22%, negatywna: 35%).

Tabela 1: Jak Pan(-i) ocenia dostępność informacji o poszczególnych etapach konsultacji społecznych w Krakowie?

	BARDZO WYSOKO	WYSOKO	TRUDNO POWIEDZIEĆ	NISKO	BARDZO NISKO
Data rozpoczęcia i zakończenia konsultacji	9%	21%	35%	21%	14%
Przedmiot konsultacji	8%	37%	33%	14%	8%
Harmonogram konsultacji	8%	19%	40%	20%	13%
Formy prowadzenia konsultacji (sposób uczestnictwa)	5%	16%	45%	24%	10%

	BARDZO WYSOKO	WYSOKO	TRUDNO POWIEDZIEĆ	NISKO	BARDZO NISKO
Sposób i terminy zgłaszania uwag i propozycji	5%	14%	43%	30%	8%
Przebieg konsultacji	5%	16%	45%	24%	10%
Raport z konsultacji	5%	17%	43%	22%	13%

W kolejnym pytaniu respondenci mieli za zadanie odpowiedzieć na pytanie, czy zgadzają się z kilkoma stwierdzeniami dotyczącymi konsultacji społecznych w Krakowie. Generalnie mają oni wysokie zdanie o konsultacjach i ich wpływie na Miasto i samych mieszkańców. Najwięcej osób zgodziło się ze stwierdzeniem, że konsultacje kształtują wśród mieszkańców postawę współodpowiedzialności za podejmowane decyzje (61% odpowiedzi zdecydowanie tak i raczej tak vs 20% odpowiedzi zdecydowanie nie lub raczej nie) oraz że wzmacniają kapitał społeczny poprzez rozwijanie idei społeczeństwa obywatelskiego (zdecydowanie tak i raczej tak: 57%, zdecydowanie nie lub raczej nie: 21%).

Większa grupa ankietowanych zgadzała się także ze stwierdzeniami, że konsultacje wpływają na zaangażowanie mieszkańców w rozwój Miasta, budują współpracę pomiędzy mieszkańcami i organizacjami pozarządowymi a władzami Miasta, zapewniają mieszkańcom uczestnictwo w procesie podejmowania rozstrzygnięć bezpośrednio wpływających na sposób i jakość ich życia oraz że są prowadzone w najważniejszych sprawach dotyczących Miasta i mieszkańców. Z tymi opiniami kontrastują odpowiedzi na ostatnie stwierdzenie, że władze Miasta traktują konsultacje jako ważny głos służący ostatecznemu stworzeniu jak najlepszych rozwiązań. W tym przypadku jedynie 19% respondentów zaznaczyło opcję „zdecydowanie tak” lub „raczej tak”, a 55% było odmiennego zdania.

Tabela 2: Na ile zgadza się Pan(-i) z poniższymi stwierdzeniami na temat konsultacji społecznych w Krakowie?

	ZDECYDOWANIE TAK	RACZEJ TAK	TRUDNO POWIEDZIEĆ	RACZEJ NIE	ZDECYDOWANIE NIE
Wpływają na zaangażowanie mieszkańców w rozwój Miasta	25%	33%	18%	21%	3%
Kształtują wśród mieszkańców postawę współodpowiedzialności za podejmowane decyzje	29%	32%	19%	14%	6%
Budują współpracę pomiędzy mieszkańcami a władzami Miasta	25%	27%	18%	19%	11%
Zapewniają mieszkańcom uczestnictwo w procesie podejmowania rozstrzygnięć bezpośrednio wpływających na sposób i jakość ich życia	24%	27%	21%	11%	17%
Budują współpracę międzysektorową pomiędzy organizacjami pozarządowymi a władzami Miasta	19%	28%	27%	16%	10%
Wzmacniają kapitał społeczny poprzez rozwijanie idei społeczeństwa obywatelskiego	27%	30%	22%	11%	10%
Są prowadzone w najważniejszych sprawach dotyczących Miasta i mieszkańców	14%	33%	28%	19%	6%
Władze Miasta traktują je jako ważny głos służący ostatecznemu stworzeniu jak najlepszych rozwiązań	11%	8%	27%	22%	32%

W § 3 uchwały zawarto Siedem Zasad Konsultacji, które zostały opracowane w wyniku współpracy przedstawicieli administracji oraz ekspertów społecznych, zaproszonych przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji do stworzenia standardów dla procesów konsultacyjnych. Zasady te obejmują: dobrą wiarą, powszechność, przejrzystość, responsywność, koordynację, przewidywalność oraz poszanowanie interesu ogólnego. W ramach badania ankietowego poproszono więc mieszkańców o ich opinię, czy konsultacje społeczne w Krakowie rzeczywiście odpowiadają w/w standardom.

Jak widać w tabeli 3, ankietowani najczęściej byli zdania, że konsultacje są prowadzone według zasady koordynacji (zdecydowanie tak i raczej tak: 59%, zdecydowanie nie i raczej nie: 17%). W przypadku kolejnych pięciu zasad także więcej było opinii pozytywnych od negatywnych. Jedynie w pytaniu dotyczącym zasady dobrej wiary było odwrotnie. W tym przypadku 36% osób wskazało odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak”, a 40% było przeciwnego zdania.

Tabela 3: Czy według Pana(-i) konsultacje społeczne w Krakowie prowadzone są w oparciu o następujące zasady?

	ZDECYDOWANIE TAK	RACZEJ TAK	TRUDNO POWIEDZIEĆ	RACZEJ NIE	ZDECYDOWANIE NIE
<b>Dobrej wiary</b> – w duchu dialogu, strony słuchają się nawzajem, wykazując wolę zrozumienia odmiennych racji	3%	33%	24%	27%	13%
<b>Powszechności</b> – każdy zainteresowany powinien mieć dostęp do udziału w konsultacjach, poprzez stworzenie warunków do powszechnego w nich uczestnictwa	14%	45%	22%	11%	8%
<b>Przejrzystości</b> – wszystkie informacje w ramach konsultacji muszą być powszechnie dostępne, poprzez zapewnienie rzetelności i kompletności informacji o przedmiocie konsultacji	16%	27%	30%	17%	10%
<b>Responsywności</b> – każdy uczestnik konsultacji powinien otrzymać merytoryczną odpowiedź na zgłoszoną uwagę, opinię, komentarz	13%	27%	33%	19%	8%



	ZDECYDOWANIE TAK	RACZEJ TAK	TRUDNO POWIEDZIEĆ	RACZEJ NIE	ZDECYDOWANIE NIE
<b>Koordinacji</b> – konsultacje społeczne muszą mieć gospodarza, odpowiedzialnego za cały proces	22%	37%	24%	11%	6%
<b>Przewidywalności</b> – konsultacje powinny być prowadzone na jak najwcześniejszym etapie, od wypracowania założeń, w zaplanowany sposób i w oparciu o czytelne zasady	25%	22%	24%	18%	11%

Ostatnie dwa pytania ankiety były otwarte. W pierwszym respondenci zostali poproszeni o wskazanie, w jaki sposób ich zdaniem można zwiększyć uczestnictwo mieszkańców w konsultacjach społecznych odbywających się w Krakowie. Ankietowani wskazali różne sposoby na zwiększenie uczestnictwa w konsultacjach społecznych, kładąc duży nacisk na poprawę komunikacji oraz organizacji. Jednym z głównych problemów jest styl komunikacji stosowany przez miasto: *„Komunikaty na stronie [obywatelski.krakow.pl](http://obywatelski.krakow.pl) są urzędowe w tonie i nudne, a do tego nie zawierają kluczowych informacji. [...] Brakuje także informacji o miejscach zaplanowanych spotkań”* (Informacje te zawsze pojawiają się w informacjach w zakładce: „Aktualne konsultacje” – przyp. autorów).

Z drugiej strony, respondenci zauważają, że na konsultacjach przeważnie pojawiają się osoby niezadowolone, co prowadzi do jednostronnych opinii: *„Zazwyczaj przychodzą na nie osoby niezadowolone z projektu, a nie te, którym on odpowiada. Aby to zmienić, trzeba również wysłuchać pozytywnych opinii”*. Mieszkańcy chcieliby większej równowagi w wyrażanych opiniach, a także lepszej promocji w mediach, aby wzbudzić zainteresowanie szerszego grona.

Wiele osób podkreśla również konieczność łatwiejszego dostępu do informacji o konsultacjach. *„Informacje o konsultacjach powinny być łatwo dostępne i zrozumiałe”*, mówi jeden z mieszkańców, proponując wykorzystanie różnych kanałów komunikacji. Współpraca z lokalnymi organizacjami, szkołami i stowarzyszeniami zdaniem kilku ankietowanych również mogłaby pomóc w dotarciu do większej liczby mieszkańców.

Wzbudzenie większego zaufania do procesu konsultacji to kolejny ważny aspekt. Jeden z uczestników konsultacji podkreśla: *„Ważne jest także wzbudzenie zaufania, że głosy lokalnej społeczności są brane pod uwagę”*. Zaufanie to mogłoby zostać zwiększone poprzez bardziej transparentny proces, gdzie każdy uczestnik otrzyma odpowiedź na zgłoszone uwagi. Taka transparentność i zaangażowanie mogłoby sprawić, że więcej osób poczułoby się zachęconych do udziału w kolejnych procesach konsultacyjnych.

Respondenci sugerują także bardziej bezpośrednie metody informowania, takie jak ogłoszenia na klatkach schodowych czy dostarczanie ulotek do skrzynek pocztowych. *“Odpowiednia informacja powinna być zamieszczona także na klatkach schodowych w budynkach mieszkalnych lub dostarczana do skrzynek pocztowych”*, sugeruje jeden z głosów. Dodatkowo postulują organizowanie konsultacji w godzinach bardziej dogodnych dla osób pracujących, najlepiej po 18:00, aby umożliwić większy udział.

Jednym z głównych problemów jest również brak realnego wpływu konsultacji na podejmowane decyzje. *“Zdarza się, że mieszkańcy są informowani o inwestycji dopiero na etapie jej realizacji, kiedy jest już za późno na zgłaszanie uwag”* – ten brak możliwości realnej zmiany sprawia, że mieszkańcy tracą zaufanie do konsultacji. Aby to zmienić, postulują większą odpowiedzialność urzędników i decydentów w przypadku „ignorowania” wyników konsultacji (zgodnie z § 9. 2 Uchwały „Wynik konsultacji nie jest wiążący dla Miasta podejmującego rozstrzygnięcie w sprawie objętej konsultacjami, lecz stanowi materiał pomocniczy, który powinien być brany pod uwagę przy podejmowaniu decyzji” - przyp. autorów).

Uczestnicy ankiety wskazują także na potrzebę organizowania spotkań w bliskiej okolicy oraz współpracy z lokalnymi radnymi, którzy są bliżej mieszkańców. *“Spotkania w najbliższej okolicy, do których można dojść pieszo (szkoła, klub kultury)”* to jeden z postulatów, które miałyby zwiększyć frekwencję na spotkaniach (w taki sposób dobierane są miejsca spotkań – przyp. autorów).

Podsumowując, mieszkańcy Krakowa sugerują poprawę komunikacji, bardziej przejrzyste przedstawianie tematów, lepszą promocję oraz zapewnienie, że ich głosy będą realnie wpływać na decyzje, co mogłoby znacząco zwiększyć ich zaangażowanie w konsultacjach społecznych.

W ostatnim pytaniu respondenci mieli wskazać, w jaki sposób można według nich usprawnić funkcjonowanie konsultacji społecznych w Krakowie w kolejnych latach. Przedstawili oni wiele interesujących pomysłów na poprawę funkcjonowania konsultacji społecznych, podkreślając potrzebę zmian w organizacji i sposobie ich przeprowadzania. Jednym z głównych postulatów było wykorzystanie nowoczesnych technologii. Jak zauważył jeden z respondentów: *„Wprowadzenie zaawansowanych platform online do konsultacji, które umożliwiają mieszkańcom łatwe i szybkie wyrażanie opinii oraz śledzenie postępów. Mogą to być aplikacje mobilne, interaktywne strony internetowe czy platformy do wideokonferencji”*. Mieszkańcy chcieliby, aby konsultacje były bardziej dostępne i przejrzyste dzięki nowoczesnym narzędziom cyfrowym. Zwracają też uwagę na potrzebę bardziej przemyślanej promocji wydarzeń związanych z konsultacjami oraz na konieczność uwzględniania wyników w rzeczywistych projektach.

Wielu osób krytycznie ocenia obecny stan konsultacji, zwracając uwagę, że mieszkańcy często są zapraszani do udziału zbyt późno, kiedy zmiany w projektach są praktycznie niemożliwe. Jak zauważył jeden z uczestników: *„Bardzo często przy inwestycjach drogowych (np. Trasa Zwierzyniecka, KST IV) mieszkańcy otrzymują projekty o już bardzo szczegółowych rozwiązaniach, które potem z trudem, a często w ogóle, nie są zmieniane”*. Proponuje on, aby rozpoczynać konsultacje na wcześniejszym etapie, od projektów koncepcyjnych, co pozwoliłoby mieszkańcom na realny wpływ na ich kształt.

Ankietowani również wskazują na konieczność zwiększenia zaangażowania lokalnych społeczności. Jednym z pomysłów jest organizowanie spotkań bliżej miejsc zamieszkania, co mogłoby zwiększyć frekwencję. *„Organizować spotkania w bliskiej okolicy, aby mieszkańcy mieli łatwy dostęp, i zapewnić, że wszyscy otrzymają ulotki – wtedy przyjdą”*. Propozycja ta podkreśla, jak ważne jest, aby konsultacje były wygodne i dostępne dla wszystkich mieszkańców.

Ciekawą sugestią jest również organizowanie konsultacji z odpowiednią oprawą, która sprzyjałaby bardziej otwartej dyskusji. Jeden z mieszkańców proponuje: *„Catering, kawa, herbata i ciastko, jak na każdym firmowym spotkaniu, tworzą lepszą atmosferę oraz dają możliwość wymiany uwag przed spotkaniem, w trakcie przerwy i po nim, tak jak na każdej konferencji czy prezentacji, w których się uczestniczy.”* Zwraca on uwagę na to, że takie detale mogą stworzyć bardziej przyjazne warunki do rozmów i zacieśniania współpracy.

Pojawiły się także dalej idące pomysły, takie jak losowy dobór mieszkańców do konsultacji, co miałoby zapobiec dominacji w procesie *„narcystycznych aktywistów”*. Jeden z mieszkańców proponuje: *„Należy losowo wybierać mieszkańców do udziału w konsultacjach, aby uzyskać reprezentatywną grupę, zamiast polegać na aktywistach o skłonnościach narcystycznych.”* Zgodnie z tą propozycją, uczestnikom konsultacji powinno się zapewnić zwolnienie z pracy oraz wynagrodzenie za udział, a ci, którzy odmówią bez uzasadnionego powodu, powinni zostać zobowiązani do prac społecznych.

Niektórzy podkreślają również znaczenie edukacji i profesjonalizmu w prowadzeniu konsultacji. *„Należy podnieść kompetencje zespołu oraz organizować profesjonalne konsultacje na ważne tematy,”* zauważa jeden z respondentów, wskazując na potrzebę bardziej profesjonalnego podejścia, które zwiększy zaufanie mieszkańców do całego procesu.

Uczestnicy ankiety zwracają także uwagę na potrzebę większej przejrzystości i informowania o wynikach konsultacji. Jak podsumował jeden z respondentów: *„Informować o ich przeprowadzaniu oraz o wynikach!”* Przejrzystość i efektywna komunikacja są kluczowe, aby mieszkańcy czuli, że ich głos ma realne znaczenie.

## 5. 2 WYWIADY INDYWIDUALNE

W ramach ewaluacji przeprowadzono wywiady indywidualne z interesariuszami konsultacji społecznych, których celem było poznanie ich opinii na temat modelu przyjętego w Krakowie oraz jego realizacji w praktyce ze strony organizatorów i uczestników tego procesu. W sumie przeprowadzono 29 wywiadów, w ramach których rozmawiano z: 1) pracownikami komórek organizacyjnych UMK / MJO odpowiedzialnych merytorycznie za przedmiot konsultacji; 2) pracownikami Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia, który jest komórką koordynującą procesy konsultacyjne; 3) przedstawicielami organizacji pozarządowych; 4) przedstawicielami Rad Dzielnic; 5) członkiem Młodzieżowej Rady Krakowa oraz 6) miejskimi aktywistami i osobami, które wzięły udział w konsultacjach społecznych w okresie objętym ewaluacją.

## 5.2.1 KONSULTACJE SPOŁECZNE W OPINII PRACOWNIKÓW KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH UMK / MJO

### Komórki merytoryczne

W ramach ewaluacji przeprowadzono wywiady pogłębione z pracownikami pięciu komórek organizacyjnych UMK / MJO odpowiedzialnych merytorycznie za przedmiot konsultacji (Wydział Gospodarki Komunalnej i Klimatu Urzędu Miasta Krakowa, Wydział Kształtowania Środowiska UMK, Wydział Strategii, Planowania i Monitorowania Inwestycji UMK, Zarząd Dróg Miasta Krakowa, Zarząd Inwestycji Miejskich w Krakowie), a także z pracownikami Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia, który pełni rolę komórki koordynującej konsultacje.

Pracownicy komórek merytorycznych mówili w wywiadach, że są zadowoleni ze współpracy z Wydziałem Polityki Społecznej i Zdrowia i ze wsparcia jakie otrzymują. Jeden z rozmówców powiedział: *„Kiedy mamy jakieś pytania i wątpliwości to zawsze możemy do nich zadzwonić i bez problemu się poradzić”*. Inny dodał: *„Współpraca jest według mnie bardzo dobra. My się możemy skupić na merytoryce, a pozostałe sprawy ogarnia wydział”* (Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia – przyp. autorów).

Podział zadań pomiędzy komórkami merytorycznymi a komórką koordynującą wygląda różnie, w zależności od doświadczenia określonej komórki w prowadzeniu konsultacji społecznych. W niektórych przypadkach komórki merytoryczne potrzebują większego wsparcia ze strony Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia *“formę i zakres konsultacji ustalaliśmy wspólnie z Wydziałem Polityki Społecznej, a raport leżał po naszej stronie”*. Jednak nie wszystkie komórki działają w ten sam sposób. Część samodzielnie decyduje o wyborze form konsultacji. Jak wyjaśnia pracownik jednej z komórek, *„my decydujemy o tym, jak konsultacje będą wyglądać, a Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia pomaga nam bardziej roboczo – daje materiały, rozsyła je potem”*.

Równocześnie wydział koordynujący odpowiada za aspekty techniczne wydarzeń, zapewniając odpowiednią infrastrukturę i wyposażenie. *„Wydział wspiera nas w kwestiach technicznych, takich jak organizacja rzutnika, monitora czy laptopa”*, a także *„wspiera głównie tym, że daje sale i różne wyposażenia sali, natomiast całą merytoryką zajmujemy się my”*. Taki podział obowiązków jest dobrze odbierany przez pracowników komórek merytorycznych, ponieważ *„wszystko jest podzielone – wydział koordynujący jest od spraw technicznych, takich jak sala, rzutnik, laptop, moderator, a my piszemy wersję roboczą zaproszenia – co chcemy i jak chcemy, a oni to puszczaają do informacji. Ułatwia nam to, bo my się na tym nie znamy, a oni mają doświadczenie”*.

Kluczową rolę w procesie konsultacji społecznych pełni moderator, dbając o sprawny przebieg spotkań i konstruktywną wymianę opinii. To także często bywa po stronie komórki koordynującej, choć przy omawianiu tematów o kontrowersyjnym charakterze, komórki merytoryczne korzystają z moderatorów zewnętrznych: *„Prosimy także (komórkę koordynującą - przyp. autorów) o moderatora, chyba że jakiś temat jest kontrowersyjny, to my załatwiamy kogoś z zewnątrz”*. *„Prosimy także o moderatora, jednak w przypadku bardziej wrażliwych tematów korzystamy z moderatorów zewnętrznych”*.

Po zakończeniu konsultacji społecznych odpowiedzialność za przygotowanie raportu spoczywa na komórce merytorycznej. Przedstawiciele komórek merytorycznych podczas wywiadów podkreślali: *„Odpowiadamy także za sporządzanie raportu”* oraz *„My jako komórka merytoryczna jesteśmy odpowiedzialni za raport”*. Rozmówcy tłumaczyli także, że nie wszystkie zgłoszone opinie mogą być uwzględnione w raporcie. Czasami pojawiają się trudności w pełnym odzwierciedleniu sugestii uczestników, co wynika z charakteru samych opinii. Jak zaznaczają organizatorzy, *„niestety jak wiadomo, nie wszystko zawsze da się uwzględnić, szczególnie jeżeli chodzi o ludzkie opinie”*.

W urzędzie organizacja konsultacji społecznych opiera się na szczegółowych zasadach wynikających z obowiązującej uchwały, która wprowadza dość precyzyjne wymagania dotyczące procesu. Jak zauważają urzędnicy, *„obecna uchwała jest trochę zbyt szczegółowa. Na przykład wymóg zakończenia konsultacji w piątek wymaga dokładnego planowania z dużym wyprzedzeniem”*.

Mimo że urzędnicy starają się trzymać wyznaczonych przepisów, niejednokrotnie napotykają wyzwania związane z czasem na przygotowanie dokumentacji po zakończeniu konsultacji. Przygotowanie raportu w wyznaczonym, trzydziestodniowym terminie staje się szczególnie trudne, gdy uczestnicy zgłaszają dużą liczbę uwag. *„Problem pojawia się, gdy w formularzach jest dużo uwag – wtedy wykonawcy trudno zmieścić się w terminie 30 dni na sporządzenie raportu. Gdyby termin był dłuższy, byłoby to łatwiejsze do zrealizowania”*. Choć urząd pracuje w ramach przyjętego modelu konsultacji, część pracowników uważa, że obecne zasady warto przemyśleć: *„Nie prowadzimy tych konsultacji wiele, więc ciężko mi powiedzieć, przyjęliśmy po prostu ten model, ale myślę, że warto go zmienić i uelastyczyć”*.

Dodatkowym wyzwaniem są wymagania dotyczące końca konsultacji i liczby kanałów informacyjnych, co wiąże się z dużym nakładem pracy. Jak przyznają urzędnicy, *„czasem przez uchwałę jest problem – koniec konsultacji wypadający w piątek, 30 dni na raport, cztery kanały informacyjne to wymaga ogromnego nakładu pracy, który my jako urzędnicy sami sobie nakładamy”*. Niejednokrotnie spotykają się również z krytyką mieszkańców, którzy *„czasem są złośliwi i lubią wytykać, że coś nie było w terminie”*, co stanowi dodatkową presję na dokładność i punktualność działań.

Urzędnicy wskazują, że brakuje im szkoleń przygotowujących do organizacji i prowadzenia konsultacji społecznych. Jeden z pracowników przyznaje: *„Nie mieliśmy w ogóle szkoleń dotyczących konsultacji społecznych. Nigdy wcześniej w sumie nie przyszło mi to do głowy”*. Mimo że konsultacje stanowią ważny element pracy urzędu, brak regularnych szkoleń utrudnia efektywne prowadzenie tych działań, zwłaszcza dla mniej doświadczonych pracowników. *„Takie szkolenia byłyby cenne, mamy też młodych pracowników, którzy chętnie wzięliby udział. Nie mają doświadczenia w prowadzeniu konsultacji społecznych, poza tym warto wiedzieć, jak rozmawiać, jak przedstawiać temat, jak prowadzić spotkanie”*. W opinii urzędników, ostatnie szkolenia tego typu odbyły się dawno temu, a ich brak jest odczuwalny: *„Nie przypominam sobie w ostatnich latach, żeby takie szkolenia miały miejsce, więc jak były to wiele lat temu, ale myślę, że takie szkolenie byłoby cenne”*.

W komórkach organizacyjnych, z którymi rozmawiano nie funkcjonuje stanowisko dedykowanego koordynatora konsultacji społecznych. *„Koordynator? Nie, nie mamy kogoś takiego”*. Jak wyjaśniają rozmówcy, za konsultacje odpowiada z reguły osoba bezpośrednio zaangażowana w dany temat: *„Nie mamy jednej osoby, która jest odpowiedzialna za komunikowanie się z wydziałem (merytorycznym – przyp. autorzy) odnośnie konsultacji, jest to zwykle osoba, która jest najbliższej tematu poruszanego”*. *„Nie mamy stricte koordynatora konsultacji społecznych, u nas to wygląda tak, że osoba, która odpowiada za dany temat, zajmuje się też prowadzeniem konsultacji”*.

## Komórka koordynująca

Pracownicy Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia, pełniące funkcję komórki koordynującej, podkreślali w trakcie wywiadu, że sposób prowadzenia konsultacji ustalany jest w ścisłej współpracy z komórkami merytorycznymi, co ma na celu dostosowanie form konsultacji do rzeczywistych potrzeb i sprawdzonych praktyk: *„Wszystkie formy wybieramy we współpracy z komórkami merytorycznymi - nie narzucamy, ale też stosujemy to, co się sprawdza i patrzymy, czy jest to wystarczające.”*

Pracownicy wydziału podkreślali także, że zawsze dbają o to, żeby informacje o konsultacjach były przekazywane mieszkańcom z odpowiednim wyprzedzeniem i w odpowiednich formach. *„Wydziały zgłaszają się do nas z tematami, my pilnujemy, żeby najpóźniej te siedem dni wcześniej dali informacje o konsultacjach”*. Ponadto wydział oferuje wsparcie, wysyłając komórkom merytorycznym przykładowe ogłoszenia i formularze, aby ułatwić im pracę.

Rozmówcy z komórki koordynującej mówili, że urząd nie ma w zwyczaju określać jakiś konkretnych grup docelowych konsultacji. *„Nie spotkałem się z naciskiem wydziałów merytorycznych, którzy mówili ‘zwróćcie uwagę na tę grupę’, zwykle odbiorcami jest ogół mieszkańców”*. Wyjątkiem są tu rady dzielnic, które proszone są o współpracę, jeśli konsultowany temat dotyczy ich obszaru.

Pracownicy komórki koordynującej są świadomi, że obowiązująca uchwała regulująca konsultacje jest zbyt sztywna i ogranicza ich działania. Planują zmiany, które mają na celu uproszczenie niektórych przepisów: *„Odejdziemy od rzeczy, które są bardziej problematyczne, takie jak 30 dni na raport czy cztery kanały przekazu informacji o konsultacjach”*. Planowana uchwała ma także uwzględnić sugestie dotyczące długości raportu oraz jego formy: *„W nowej uchwale znajdzie się wzór, mamy z tym problem, że jednostki nie odnoszą się konkretnie do wniosków złożonych przez mieszkańców, a chcemy, aby mieszkańcy wiedzieli że zgłoszone przez ich propozycje zostały rozpatrzone”*.

Dodatkowo Wydział dostrzega potrzebę lepszej komunikacji w zakresie dalszych działań po konsultacjach: *„W uchwale trzeba też uwzględnić, że wydział merytoryczny musi informować o dalszym przebiegu inwestycji, żeby nie było, że to wisi w próżni – odbyły się konsultacje, jest raport, ale nie wiadomo co dalej”*.

Pracownicy wydziału zauważają również, że szkolenia dla koordynatorów konsultacji z komórek merytorycznych są niezbędne i myślą o ich realizacji w najbliższych latach. *„Jesteśmy za szkoleniami dla koordynatorów, aby byli zaznajomieni z tematem konsultacji”*.

Obecnie funkcjonujący regulamin konsultacji społecznych w Krakowie zakłada umieszczanie w serwisie internetowym dotyczącym konsultacji planu konsultacji na bieżący rok kalendarzowy. Zdaniem pracowników wydziału jest to niewykonalne, ponieważ często otrzymują informacje dotyczące planowanych konsultacji na krótko przed ich rozpoczęciem: *„Nie jest to wykonalne, bo zdarza się, że dostajemy informacje o odbywających się konsultacjach na 2 tygodnie przed”*.

## 5.2.2 KONSULTACJE SPOŁECZNE W OPINII PRZEDSTAWICIELI ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH

W ramach ewaluacji przeprowadzono pięć telefonicznych wywiadów pogłębionych z przedstawicielami organizacji pozarządowych zasiadających w Krakowskiej Radzie Działalności Pożytku Publicznego oraz w Komisjach Dialogu Obywatelskiego (Fundacja Biuro Inicjatyw Społecznych, Fundacja na rzecz Osób Niewidomych i Słabowidzących, Fundacja Przestrzeń do życia, Fundacja Przestrzeń Rozwoju, Polski Związek Głuchych - Oddział Małopolski). Zdaniem członków Rady pełni ona głównie funkcję opiniodawczą, jednak jej realny wpływ na procesy decyzyjne jest ograniczony, co niejednokrotnie ich frustruje. Wskazują oni, że *„opiniujemy na zbyt późnym etapie, co sprawia, że nasz wpływ istnieje, ale nie jest tak znaczący, jak byśmy chcieli – gdy opiniujemy gotowy dokument, nasz wpływ jest bardzo ograniczony”*. Przez to rada nie zawsze może aktywnie kształtować miejskie polityki, a jej działalność sprowadza się często do formalności. Jak zauważają jej przedstawiciele: *„ciągle dyskutujemy o tym, żebyśmy mieli więcej do powiedzenia niż tylko wydawanie opinii pozytywnych lub negatywnych”*.

Członkowie rady dążą do większego zaangażowania w tworzenie polityk, postulując, że ich rola powinna wykraczać poza formalne wymogi opiniowania. *„To, do czego rada służy, a do czego powinna, to dwie różne rzeczy. Powinna być miejscem roboczych warsztatów, gdzie współtworzy się polityki miejskie”*. Dodatkowo zasugerowano, że zwiększenie efektywności działań rady wymaga udziału przedstawicieli administracji na wyższych szczeblach, ponieważ ich obecność mogłaby umożliwić większy wpływ na decyzje. *„Byłoby dobrze, gdyby w posiedzeniach rady uczestniczyły osoby decyzyjne z urzędu”*. Zdaniem wszystkich rozmówców, współpraca z administracją postępuje i układa się coraz lepiej, ale, jak zauważają, niektóre działania rady wciąż są traktowane jako spełnienie wymogów formalnych: *„Rada bywa traktowana jako formalność, spełniając obowiązek opiniowania dokumentów, gdy prawo tego wymaga”*.

W ciągu ostatnich 1,5 roku rada intensywnie pracowała nad określeniem swojego zakresu działalności, starając się, by skupiał się on na kwestiach, w których jej członkowie mają odpowiednie kompetencje. Jak twierdzi część rozmówców, *„pomimo oporu, udało nam się dużo osiągnąć. Program współpracy (Programu Współpracy Gminy Miejskiej Kraków z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami określonymi w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie – przyp. autorów) nie trafia już do nas w ostatniej chwili. Zaczynamy proces jego tworzenia już w maju, a nie dopiero, gdy projekt pojawia się we wrześniu lub październiku”*.

Jak wspominali rozmówcy w ostatnim czasie wprowadzono nowe zasady dotyczące opiniowania, co pozwala Radzie Działalności Pożytku Publicznego na szersze angażowanie się w procesy decyzyjne. Członkowie rady wskazują: „Podjęto także wstępną decyzję, że będziemy przekazywać nie tylko same opinie, ale również ich uzasadnienia członkom komisji i radnym”. Mimo że rada pełni głównie funkcję opiniodawczą, jej przedstawiciele czują potrzebę posiadania większej sprawczości i kompetencji w podejmowaniu decyzji, podkreślając, że „my jako rada mamy tylko tak naprawdę moc opiniotwórczą, a o tym, jak to ostatecznie będzie wyglądać, decydują urzędnicy. Chcielibyśmy mieć większe kompetencje, bo to my jesteśmy głosem mieszkańców”.

Choć osoby, z którymi rozmawiano zaczynają zauważać pewien wpływ na prawodawstwo lokalne, wciąż odczuwają, że ich rola jest ograniczona. Jak podkreślają, „dopiero trochę zaczynamy mieć wpływ na prawodawstwo w Krakowie, ale dalej jest bardzo mały – tyle, ile dane rady sobie wywalczą, tyle będą miały. Nie wszyscy urzędnicy rozumieją działalność pożytku publicznego”.

Przedstawiciele NGO dostrzegają także postępy w organizacji konsultacji: „Na pewno jest lepiej niż kilka lat temu – miasto robi więcej różnego rodzaju spotkań dla organizacji pozarządowych i mieszkańców”. Najczęściej stosowaną formą konsultacji ich zdaniem pozostaje jednak forma pisemna, co jest źródłem niezadowolenia: „Niestety najpopularniejszą formą konsultacji jest zebranie opinii i uwag na piśmie, jest ona również najmniej skuteczna”.

Przedstawiciele NGO z którymi rozmawiano zauważają, że miasto wykazuje zbyt małą elastyczność w podejściu do konsultacji. Jak wskazują, „miasto zbyt kurczowo się trzyma tego, co muszą skonsultować, a powinno być myślenie, co ma sens skonsultować”. Wskazują również, że procedury zbierania uwag są ich zdaniem niewłaściwe. „Nie może być tak, że ludzie uczestniczą w spotkaniu, zgłaszają uwagi, a potem są proszeni, żeby te same uwagi uwzględnili na piśmie – jest to według mnie nadużycie”. Taki system ich zdaniem zniechęca uczestników do aktywnego udziału w procesach konsultacyjnych, co prowadzi do większej frustracji i spadku zaangażowania.

### 5.2.3 KONSULTACJE SPOŁECZNE W OPINII PRZEDSTAWICIELI RAD DZIELNIC

Ważnym interesariuszem konsultacji społecznych w Krakowie są działające w mieście Rady Dzielnic. Stąd w trakcie ewaluacji przeprowadzono wywiady pogłębione z przedstawicielami pięciu rad (Dzielnica II Grzegórzki, Dzielnica V Krowodrza, Dzielnica IX Łagiewniki-Borek Fałęcki, Dzielnica XI Podgórze Duchackie, Dzielnica XV Mistrzejowice).

Wszyscy rozmówcy zgadzali się, że Urząd regularnie informuje rady o planowanych konsultacjach, co sprzyja ich propagowaniu wśród mieszkańców. „Urząd informuje swoimi kanałami, że są konsultacje, ale dodatkowo to nas prosi o umieszczanie takiej informacji, jako ludzie, którzy są ‘na miejscu’.” Wspomniano jednak także o takich procesach, w których informacja o konsultacjach do mieszkańców nie dotarła. „Może raz czy dwa nie dotarła informacja do mieszkańców, ale poza tym współpraca się układa. Wydaje mi się, że tematyka była chybiona.”



Część osób, z którymi rozmawiano podkreślała, że urząd zbyt słabo informuje o publikacji raportów z konsultacji oraz o tym, jak przebiega realizacja projektów czy inwestycji, które wcześniej były poddane ewaluacji. *„Same konsultacje są realizowane najczęściej profesjonalnie, nie mam do tego żadnych uwag. Problem jest jednak taki, że potem nie jesteśmy już informowani o tym, że powstał raport. Ja sam jeszcze wiem, gdzie szukać informacji, więc do tego dojdę, ale wiele osób już nie, a potem się zniechęca”*. *„Przydałaby się podstrona konsultacji społecznych, która by informowała o tym co się dzieje z realizowanymi inwestycjami już po etapie konsultacji społecznych. Dzięki temu mieszkańcy mogliby śledzić, co się dzieje z ich opiniami i jak są one wykorzystywane w praktyce”*.

Przedstawiciele Rad Dzielnic pytani byli także o skuteczność konsultacji i ich wpływ na ostateczny kształt konsultowanych projektów czy inwestycji. W tej kwestii mieli oni zdanie rozbieżne. Część wyraziła swoje zadowolenie. *„Konsultacje według mnie robione są rzetelnie, a nie że trzeba odbębnić.”* Inni uważali jednak, że mieszkańcy mają ograniczony wpływ na ostateczne decyzje. *„Nie da się ukryć, że mieszkańcy niestety nie mają wpływu, jakie są ostateczne rozwiązania, które są konsultowane, jedynymi osobami, które mają wpływ, to urzędnicy”*. Ci ostatni dodatkowo zaznaczyli, że *„konsultacje są prowadzone, ale to, co się później dzieje z wynikami, to kompletnie inna sprawa, w większości te uwagi nie są brane pod uwagę”*.

#### 5.2.4 KONSULTACJE SPOŁECZNE W OPINII PRZEDSTAWICIELA MŁODZIEŻOWEJ RADY KRAKOWA

W ramach ewaluacji przeprowadzono rozmowę z przedstawicielem Młodzieżowej Rady Krakowa. Stwierdził on w kontekście konsultacji dotyczących Statutu Młodzieżowej Rady Krakowa, że *„urzędnicy narzucali swoje zdanie młodym ludziom, nie było tam miejsca na rozmowę”*. Ten brak przestrzeni na otwartą dyskusję jego zdaniem znacznie ograniczył ich poczucie wpływu na kształt dokumentu.

Kolejnym istotnym problemem była promocja konsultacji, która zdaniem rozmówcy była niewystarczająca. *„To było według mnie odhaczeniem tego, że takie konsultacje musiały się odbyć”*. Reprezentant Młodzieżowej Rady stwierdził, że promocja jest niewystarczająca także w przypadku innych toczących się w mieście procesów konsultacyjnych. *„Uważam, że w przypadku konsultacji społecznych w Krakowie w ogóle się o nich nie mówi, trzeba się tym interesować, żeby trafić na informację”*. To według niego sprawia, że wielu młodych ludzi nie ma świadomości trwających konsultacji, co ogranicza ich możliwość uczestnictwa.

Rozmówca w trakcie wywiadu wskazał także na inny dostrzegany przez niego problem, jakim jest traktowanie młodych mieszkańców z brakiem należytej powagi. *„Urzędnicy stosują aduptyzm – wasze zdanie nie ma znaczenia, jesteście za młodzi, nie macie wystarczająco wysokiego wykształcenia”*. Takie podejście zniechęca młodych ludzi do aktywnego udziału w konsultacjach i w procesach decyzyjnych.

## 5.2.5 KONSULTACJE SPOŁECZNE W OPINII MIEJSKICH AKTYWISTÓW I UCZESTNIKÓW PROCESÓW KONSULTACYJNYCH

Kolejną grupą, z którą przeprowadzono wywiady pogłębione w ramach ewaluacji, byli miejscy aktywiści i osoby, które wzięły udział w konsultacjach społecznych w okresie objętym ewaluacją. Łącznie przeprowadzono 12 wywiadów telefonicznych. Wypowiedzi rozmówców ujawniają szereg problemów związanych z ich organizacją, przejrzystością oraz dostępnością dla mieszkańców. Jednym z głównych problemów jest sposób prezentacji raportów z konsultacji. Mieszkańcy zwracają uwagę, że *„raport jest w tym samym ogłoszeniu, co ogłasza się konsultacje, i trudno potem znaleźć, jakie są wyniki tych konsultacji. Najlepiej by były ogłoszenia: ‘Skończyliśmy konsultacje społeczne, mamy raport’”* (część raportów pojawia się w serwisie [obywatelski.krakow.pl](http://obywatelski.krakow.pl) na stronie głównej i w zakładce „Aktualności” oraz w mediach społecznościowych prowadzonych przez Referat ds. Partycypacji i Dialogu Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia – przyp. autorów).

Takie podejście ich zdaniem utrudnia dostęp do informacji, a niektórzy dodają: *„nie wiem, co dzieje się z tymi konsultacjami, w których jako mieszkaniec wzięłem udział, jeżeli raport jest dawany w to samo miejsce, w którym było ogłoszenie, to według mnie jest to do zmiany”*. Mieszkańcy sugerują również, aby wyniki konsultacji były przesyłane bezpośrednio na ich e-maile: *„skoro wzięłam udział w konsultacjach to znaczy, że jestem zainteresowana ich efektami”*. Frustracja mieszkańców z powodu braku informacji o efektach konsultacji wpływa negatywnie na ich zaangażowanie. Jak stwierdzają, *„o wynikach często też nie jesteśmy informowani. Jestem tym rozczarowana – nie mam ochoty już poświęcać swojego czasu, jak nie ma efektów”*. Niektórzy mieszkańcy wyrażają brak chęci do uczestnictwa w przyszłych konsultacjach, zauważając: *„powiem szczerze, nie chodzę już od jakiegoś czasu na konsultacje – nie chcę mi się, nie jestem z tego dumna, ale nie widzę, że to ma sens”*.

Innym istotnym problemem, na który wskazywała część rozmówców, są godziny, w których odbywają się konsultacje. *„Często konsultacje są prowadzone w godzinach popołudniowych, przez co ludzie nie mogą uczestniczyć”*. Osoby pracujące na etatach czy uczące się często nie mogą wziąć udziału w takich spotkaniach, co prowadzi do *„wstępnej selekcji”* w uczestnictwie (zdecydowana większość spotkań konsultacyjnych z mieszkańcami jest prowadzona popołudniami – przyp. autorów).

Kolejnym problemem jest zbytne poleganie na elektronicznych formach komunikacji. Osoby, z którymi prowadzono wywiady zauważyli, że *„urząd idzie na łatwiznę – skupia się na elektronicznych drogach, a poszkodowana jest ta grupa osób starszych, które nie mają takiego dostępu do informacji przez internet”*. Proponują również bardziej tradycyjne metody informowania: *„wystarczy powiesić na tablicy w blokach, które obejmują konsultacje plakat – miastu powinno zależeć, żeby jak najwięcej osób brało udział”*. Krytycznie oceniają również, że *„w kwestii informowania ludzi na temat konsultacji jest trochę do poprawy, nie wystarczy tylko strona internetowa o konsultacjach społecznych”*.

Skarżą się także na zbyt małą ich zdaniem różnorodność technik wykorzystywanych przez urząd. *„Najczęściej są to otwarte spotkania, które nieraz przeradzają się w kłótnie i krzyki. Czemu tak mało jest warsztatów czy np. spacerów badawczych?”*

Z drugiej strony mieszkańcy uważają, że czas wyprzedzenia, z jakim są informowani o konsultacjach, jest wystarczający. Jak podkreślają, *„jeżeli chodzi o informowanie o konsultacjach, sądzę, że tydzień maksymalnie 2 tygodnie wcześniej wystarczy”*.

Wśród wielu osób, z którymi rozmawiano pojawił się zarzut, że konsultacje są moderowane przez samych urzędników. *„Częstym problemem konsultacji w Krakowie jest to, że są prowadzone przez urzędników, a nie osoby, które się na tym znają, a ponieważ Miasto zaczyna robić konsultacje, gdy zaczyna się konflikt, więc wielu ludzi przychodzi na nie pokrzywić”*. Wiele osób uważa, że *„urzędnicy nie mogą pod żadnym pozorem ich prowadzić – powinni być uczestnikami konsultacji na równi z mieszkańcami”*. Niektórzy dodają: *„Według mnie urzędnicy nie radzą sobie jako moderatorzy – potrzeba ludzi, którzy mają odpowiednie kompetencje. Ludzie przychodzą na konsultacje, a tu pojawia się taki człowiek, który nie daje dojść innym do głosu, urzędnicy nie potrafią nad nim zapanować i pozostali się zniechęcają i ponownie udziału nie wezmą”* (Do prowadzenia spotkań konsultacyjnych, zwłaszcza dotyczących tematów szczególnie budzących emocje są angażowani zewnętrzni moderatorzy. Obecność urzędników z merytorycznych KO / MJO wiąże się z tym, że podczas spotkań muszą oni odpowiadać na pytania związane z ich wiedzą i kompetencjami – przyp. autorów).

Uczestnicy wywiadów wskazali również, że konsultacje powinny odbywać się na etapie, gdy istnieje jeszcze możliwość wprowadzenia zmian. Jak stwierdzili, *„najlepszym typem konsultacji jest ten, gdzie nie przychodzi się dyskutować nad gotowym projektem, bo wtedy urzędnicy nie muszą go bronić i są otwarci na dialog”*. Taki model konsultacji ich zdaniem sprzyjałby lepszej wymianie myśli i pomysłów.

Rozmówcy wskazywali także, że duże znaczenie ma miejsce, gdzie odbywają się konsultacje, choć mieli w tym przypadku różne opinie. Jedni zwracali uwagę, że konsultacje często odbywają się w odległych lokalizacjach, co ogranicza dostępność dla osób z różnych części miasta i podkreślali: *„ważne jest też to, żeby spotkania konsultacyjne odbywały się w centrum – gdzie łatwo się dostać, a nie na drugim końcu miasta, gdzie tylko osoby mieszkające mogą się dostać”*. Pozostali postrzegali ten problem odmiennie: *„Jeśli konsultacje dotyczą jakiego terenu, to tam właśnie powinny się odbywać, żeby osoby, których dotyczy problem miały jak najbliżej, a nie zawsze tak jest”*.

## 6. Podsumowanie

Uchwała w § 3 zawiera Siedem Zasad Konsultacji, będących wynikiem współpracy przedstawicieli administracji i ekspertów społecznych, którzy, na zaproszenie Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, opracowali standardy obowiązujące w procesach konsultacyjnych. W publikacji ministerstwa do każdej z zasad przypisano listę kryteriów, których spełnienie świadczy o realizacji danej zasady. W ramach podsumowania ewaluacji warto przeanalizować te kryteria, odpowiadając na pytanie, czy każde z nich jest spełnione, czy też nie.

Tabela 4: Siedem zasad konsultacji

1. ZASADA DOBREJ WIARY	
KRYTERIUM	OCENA SPEŁNIENIA KRYTERIUM
Organizator konsultacji jest gotowy na opinie krytyczne oraz na wprowadzenie zmian w swojej propozycji.	SPEŁNIONE
Organizator konsultacji powinien w jasny i przystępny sposób przedstawić przedmiot konsultacji, jak długo mają trwać i kiedy planuje przedstawienie odpowiedzi na opinie i podsumowanie wyników konsultacji.	SPEŁNIONE
Organizator konsultacji musi dać zainteresowanym obywatelom odpowiedni czas na zebranie argumentów i przedstawienie odpowiedzi.	SPEŁNIONE
Materiały do konsultacji muszą być przygotowane rzetelnie – a więc być jasne, zrozumiałe i możliwie zwarte (albo mieć zwarte i zrozumiałe streszczenie).	SPEŁNIONE
Dobłą praktyką jest zaopatrzenie materiałów w pytania, by każdy mógł zrozumieć, przed jakim wyborem stoimy w danej sprawie.	SPEŁNIONE CZĘŚCIOWO

## 2. ZASADA POWSZECHNOŚCI

KRYTERIUM	OCENA SPEŁNIENIA KRYTERIUM
Organizator konsultacji informuje o rozpoczęciu konsultacji w miejscu ogólnodostępnym (BIP).	SPEŁNIONE
Zalecane jest umieszczanie propozycji na publicznie dostępnej platformie internetowej służącej konsultacjom społecznym.	SPEŁNIONE
Organizator konsultacji musi podjąć wysiłek, by ustalić, kogo dana sprawa interesuje lub w szczególności sposób dotyczy (dowodem, że zadał sobie ten trud, jest publiczna lista interesariuszy, do których został przesłany konsultowany dokument. Lista taka powinna być jawna i otwarta na kolejne zgłoszenia).	NIE SPEŁNIONE
Organizator konsultacji musi zadbać o to, by dokumenty przedstawione online były w formie umożliwiającym przeszukiwanie (zatem nie mogą to być skany pism).	SPEŁNIONE
Pomocniczo dokument powinien być także zamieszczony w jednym z technologicznie neutralnych formatów umożliwiających edytowanie (np. .rtf, .jpg – przyp. autorów).	NIE SPEŁNIONE
Organizator konsultacji powinien aktywnie docierać do zainteresowanych, zwłaszcza do grup, które nie korzystają z dostępnych mechanizmów konsultacji (nie wystarczy publikacja informacji o konsultacjach – należy zaprosić do udziału w konsultacjach osoby i instytucje z listy interesariuszy).	NIE SPEŁNIONE
Przedmiot konsultacji powinien być przedstawiony w sposób zrozumiały nie tylko dla ekspertów, ale dla zainteresowanych nim obywateli. Opinie powinny być zbierane w sposób właściwy dla przedmiotu konsultacji (nie zawsze na piśmie, nie tylko online) oraz dbając o możliwe ułatwienia dla obywateli niepełnosprawnych, którzy mogą napotykać trudności w dostępie do konwencjonalnych stron internetowych.	SPEŁNIONE

### 3. ZASADA PRZEJRZYŚCI

KRYTERIUM	OCENA SPEŁNIENIA KRYTERIUM
Organizator konsultacji informuje o harmonogramie konsultacji i umieszcza bez zbędnej zwłoki kolejne wersje dokumentu oraz zgłaszane uwagi.	SPEŁNIONE
Jawne są wszystkie zgłoszone uwagi, a także odpowiedzi organizatora konsultacji.	SPEŁNIONE
Nie nazywamy konsultacjami społecznymi zamkniętych spotkań eksperckich.	SPEŁNIONE

### 4. ZASADA RESPONSYWNOŚCI

KRYTERIUM	OCENA SPEŁNIENIA KRYTERIUM
Podsumowanie konsultacji powinno nastąpić w terminie podanym na początku konsultacji.	SPEŁNIONE CZĘŚCIOWO
Podsumowanie konsultacji powinno mieć formę publicznie dostępnego dokumentu z zestawieniem zgłoszonych opinii i merytorycznym odniesieniem się do nich.	SPEŁNIONE
Odpowiedzi muszą uzasadniać podjęte decyzje i być przygotowane w języku zrozumiałym dla pytających – czasem lepiej przygotować odpowiedzi zbiorcze, by umożliwić całościowy ogląd tematu.	SPEŁNIONE
Publikując wyniki konsultacji organizator konsultacji musi zadbać, by dowiedziały się o tym osoby, które zgłosiły opinie poprzez publikowanie odpowiedzi na ogólnodostępnym portalu, na którym prowadzone były konsultacje.	SPEŁNIONE

## 5. ZASADA KOORDYNACJI

KRYTERIUM	OCENA SPEŁNIENIA KRYTERIUM
Zaczynając konsultacje trzeba wskazać ich gospodarza, w zależności od zasięgu i przedmiotu konsultacji.	SPEŁNIONE
Gospodarz konsultacji powinien angażować w proces konsultacji podległą mu administrację.	SPEŁNIONE
Gospodarz może wyznaczyć koordynatora procesu konsultacji. Należy o tym poinformować uczestników konsultacji.	SPEŁNIONE

## 6. ZASADA PRZEWIDYWALNOŚCI

KRYTERIUM	OCENA SPEŁNIENIA KRYTERIUM
Nie można nazywać konsultacjami procesu akceptowania podjętych już decyzji.	SPEŁNIONE
Nie można nazwać konsultacjami społecznymi zbierania opinii w czasie krótszym niż 7 dni.	SPEŁNIONE
Konsultacji nie rozpoczyna się dopiero w momencie konfliktu. Dobrze przeprowadzone konsultacje mogą potencjalnemu konfliktowi zapobiec.	SPEŁNIONE
Proces konsultacji zostaje uruchomiony na możliwie wstępnym etapie tworzenia polityk publicznych i ich założeń.	CZĘŚCIOWO SPEŁNIONE
Czas przeznaczony na wyrażenie opinii nie jest krótszy niż 21 dni.	SPEŁNIONE
W harmonogramie konsultacji przewidziany jest czas na analizę opinii i przygotowanie odpowiedzi.	SPEŁNIONE

## 7. ZASADA POSZANOWANIA DOBRA OGÓLNEGO I INTERESU PUBLICZNEGO

KRYTERIUM	OCENA SPEŁNIENIA KRYTERIUM
Celem konsultacji jest wzajemne wysłuchanie racji.	SPEŁNIONE
Ktoś, kto zgłosił pogląd nieuwzględniony w ostatecznym stanowisku organizatora konsultacji, ma prawo dowiedzieć się, jakie stały za tym przesłanki.	SPEŁNIONE CZĘŚCIOWO
Podjmując decyzję organizator konsultacji kieruje się nie siłą nacisku, ale interesem publicznym i dobrem ogólnym.	BRAK MOŻLIWOŚCI WERYFIKACJI

Tabela powyżej pokazuje, że wpisane do § 3 uchwały Siedem Zasad Konsultacji nie są tylko pustym sloganem, ale urząd spełnia zdecydowaną większość kryteriów. Na podstawie przeprowadzonej ewaluacji można więc stwierdzić, że konsultacje społeczne w Krakowie są prowadzone według tych zasad, co nie oznacza jednak, że nie tu miejsca na usprawnienie całego systemu, o czym będzie mowa w przedstawionych w kolejnym rozdziale rekomendacjach.

## 7. Rekomendacje

### PRZEPISY REGULUJĄCE PROWADZENIE KONSULTACJI SPOŁECZNYCH W KRAKOWIE

1. Rezygnacja z form konsultacji w postaci sondażu deliberatywnego i panelu obywatelskiego, określonych w § 4 ust. 2 pkt 5) i 9) uchwały.

Uchwała w § 4 ust. 2 pkt 5) i 9) wprowadza organizację konsultacji w formach sondażu deliberatywnego i panelu obywatelskiego. Proponuje się z nich zrezygnować. Należy wskazać, iż pierwsza z nich – sondaż deliberatywny – objęta jest ochroną przewidzianą przez prawo własności intelektualnej, w tym prawo autorskie, a prawo do jej stosowania przysługuje



Centrum Demokracji Deliberatywnej na Uniwersytecie Stanforda, kierowanym przez prof. Jamesa Fishkina. Wymaga ona w związku z tym poniesienia dużych nakładów finansowych (jak wskazują na to przykłady jej przeprowadzenia w Polsce), w szczególności w zakresie uzyskania praw (licencji) do jej wykorzystania. Panel obywatelski jest z kolei przykładem formy konsultacji społecznych, której wynik jest wiążący dla organu przeprowadzającego konsultacje. W związku z tym nie jest wskazane, żeby była ona łączona z innymi technikami prowadzenia konsultacji, co powoduje, że w obecnym kształcie uchwały (obowiązek użycia minimum trzech form) nie ma możliwości korzystania z niej.

## 2. Uchylenie postanowienia § 7 ust. 8 zd. 2 uchwały.

Proponuje się uchylić postanowienie § 7 ust. 8 zd. 2 uchwały, określające, iż termin zakończenia konsultacji należy wyznaczyć w ten sposób, aby ostatnie 5 dni konsultacji nie odbywało się w dniach ustawowo wolnych od pracy. Biorąc pod uwagę liczbę dni ustawowo wolnych od pracy i możliwość ich przypadania w kilku następujących po sobie tygodniach (np. w listopadzie czy na przełomie grudnia i stycznia), wskazane postanowienie może znacznie, a nierzadko zbędnie, wydłużyć proces przeprowadzanych konsultacji.

## 3. Rezygnacja z obligatoryjnych środków przekazu informacji o konsultacjach wskazanych w § 8 ust. 6 uchwały.

Uchwała w § 8 ust. 6 wprowadza wymóg wykorzystania niemniej niż czterech wskazanych w tym przepisie kanałów informacyjnych, w celu przeprowadzania akcji informacyjnej dotyczącej organizowanych konsultacji. Wobec tego, iż kanały informacji określone w tym przepisie stanowią stricte komercyjne środki przekazu (reklamy, ogłoszenia, plakaty) proponuje się, aby ich wykorzystanie miało charakter wyłącznie fakultatywny i przystawało do przedmiotu i zasięgu przeprowadzanych konsultacji. W obecnym brzmieniu ww. postanowienie nakłada na Miasto obowiązek angażowania środków budżetowych w działania promujące konsultacje, również w przypadkach gdy wystarczające byłoby przekazanie informacji o konsultacjach w formach wskazanych w § 8 ust. 4 i 5 uchwały.

## 4. Wydłużenie terminów na przygotowanie raportu z konsultacji określonych w § 10 ust. 3 i 4 uchwały.

Przepisy § 10 ust. 3 i 4 uchwały wyznaczają termin (30 dni) i dają możliwość jego wydłużenia (o kolejne 30 dni) na przygotowanie raportu z konsultacji i jego ogłoszenie. Proponuje się wydłużenie wskazanych terminów do 60 dni na przygotowanie raportu z możliwością jego ewentualnego wydłużenia do 90 dni. Nierzadko bowiem dochowanie 30-dniowego terminu na przygotowanie raportu ze względu na dużą ilość skomplikowanych uwag i pytań ze strony uczestników konsultacji jest bardzo trudne. Aby nie dokonywać każdorazowo jego przedłużenia i spotykać się z dezaprobatą mieszkańców czy też organizacji pozarządowych oczekujących na ogłoszenie raportu, proponuje się wprost wydłużyć do 60 dni termin w uchwale. Oczywiście nie stoi to na przeszkodzie sporządzenia i ogłoszenia raportu przed upływem terminu określonego w uchwale.

5. Wpisanie do zadań komórki koordynującej konsultacje określonych w § 4 zarządzenia kompetencji związanych ze wspieraniem komórek merytorycznych we wskazywaniu grup interesariuszy konsultacji społecznych.

Jest to jeden z kluczowych elementów całego procesu, który ma duży wpływ na ostateczną frekwencję mieszkańców i organizacji pozarządowych w konsultacjach. Zostawienie tego zadania jedynie w rękach komórki merytorycznej, która często ma niewielkie doświadczenie w prowadzeniu konsultacji, może utrudniać dotarcie do grup i osób potencjalnie zainteresowanych konsultowanym tematem.

## ORGANIZACJA KONSULTACJI

1. Stworzenie podręcznika dla urzędników zaangażowanych w procesy konsultacyjne. Warto tu wzorować się na materiałach stworzonych przez Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej ([http://konsultacje.dabrowa-gornicza.pl/jak\\_konsultowac/51/miejski\\_niezbednik\\_konsultacji.html](http://konsultacje.dabrowa-gornicza.pl/jak_konsultowac/51/miejski_niezbednik_konsultacji.html)).

2. Stworzenie obowiązującego wzoru raportu, który będzie zawierał wszystkie informacje, które wynikają z § 10 ust. 2 uchwały.

3. Wyznaczenie we wszystkich komórkach organizacyjnych UMK / MJO koordynatorów konsultacji społecznych. W każdej komórce tą rolę powinny pełnić co najmniej dwie osoby, żeby w przypadku choroby czy urlopu jednej z nich, proces konsultacyjny mógł być prowadzony przez osobę, zaznajomioną z tematem prowadzenia konsultacji.

4. Przeprowadzenie cyklu szkoleń dla koordynatorów konsultacji ze wszystkich komórek organizacyjnych UMK / MJO.

## PROWADZENIE PROCESÓW KONSULTACYJNYCH

1. Tworzenie w każdym procesie konsultacyjnym listy interesariuszy.

Zgodnie z § 3 uchwały konsultacje powinny być prowadzone zgodnie z zasadą powszechności, a więc każdy zainteresowany powinien mieć dostęp do udziału w konsultacjach, poprzez stworzenie warunków do powszechnego w nich uczestnictwa. W praktyce zasada ta powinna oznaczać stworzenie listy podmiotów, których dany problem dotyczy (np. aktualni i potencjalni użytkownicy czy sąsiedzi danej przestrzeni / obiektu, organizacje, grupy nieformalne i instytucje zajmujące się daną problematyką).

2. Dostosowywanie kanałów informacyjnych do właściwości i potrzeb poszczególnych grup interesariuszy.

3. Dostosowywanie materiałów i treści informacyjnych do właściwości i potrzeb poszczególnych grup interesariuszy.

4. W miarę możliwości aktywne docieranie do zidentyfikowanych podmiotów będących interesariuszami konsultacji. W przypadku zidentyfikowanych organizacji pozarządowych czy liderów społecznych mogą to być bezpośrednie maile, w przypadku przedsiębiorców czy mieszkańców ulotki roznoszone bezpośrednio do ich siedzib lub domów, a w przypadku użytkowników jakiejś przestrzeni (np. parku czy placu) punkt konsultacyjny ustawiony w jej centralnym miejscu i / lub plakaty wywieszane w centralnych miejscach lub w miejscach wejścia do danej przestrzeni.
5. Częstsze korzystanie z materiałów drukowanych (plakaty, ulotki) w trakcie prowadzonych procesów konsultacyjnych, aby dotrzeć z informacją na ich temat do mieszkańców lub użytkowników danego obszaru.
6. Publikacja ogłoszeń o rozpoczęciu wszystkich procesów konsultacyjnych na stronie [www.krakow.pl](http://www.krakow.pl), która jest oficjalnym serwisem internetowym Miasta i która zgodnie z uchwałą powinna być podstawowym kanałem dystrybucji informacji dotyczących prowadzonych konsultacji.
7. Umieszczanie we wszystkich ogłoszeniach o rozpoczęciu konsultacji informacji o komórce UMK / MJO odpowiedzialnej merytorycznie za konsultacje wraz z kontaktem telefonicznym i e-mailowym do tej jednostki.
8. Rozpoczynanie akcji informacyjnej poprzedzającej większe procesy konsultacyjne z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
9. Tworzenie bazy danych mieszkańców oraz podmiotów zainteresowanych otrzymywaniem bezpośrednich informacji na temat konsultacji. Specjalnie w tym celu stworzone formularze należy opublikować na stronie [www.obywatelski.krakow.pl/](http://www.obywatelski.krakow.pl/). Poza tym powinny być one dostępne dla uczestników wszystkich odbywających się w mieście wydarzeń związanych z prowadzonymi procesami konsultacyjnymi (spotkania otwarte, warsztaty, punkty konsultacyjne, spacerzy badawcze itp.).
10. Umieszczanie we wszystkich ogłoszeniach o konsultacjach informacji o dostępności dla osób z niepełnosprawnościami.
11. Poszerzenie stosowanych w trakcie konsultacji technik o takie, które nie generują dużych kosztów, a z powodzeniem są wykorzystywane w innych miejscowościach, wśród nich np. fotosondaż, zabawa w projektowanie, animacja w terenie, spacerzy badawcze czy warsztaty przyszłościowe.
12. Częstsze organizowanie w trakcie konsultacji warsztatów, kosztem otwartych spotkań.
13. Dobieranie w wybranych procesach konsultacyjnych odpowiednich form, pod kątem włączania w nie grup, które w innym przypadku raczej nie wezmą w nich udziału (np. dzieci i młodzież, osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności, osoby z niższym wykształceniem).

14. Częstsze korzystanie w trakcie spotkań czy warsztatów z usług zewnętrznych moderatorów.
15. Wykorzystywanie do informowania o konsultacjach społecznych aplikacji [krakow.pl](http://krakow.pl).
16. Tworzenie w trakcie trwającego procesu konsultacyjnego bazy uczestników zainteresowanych otrzymaniem raportu z konsultacji, w których biorą udział.
17. Informowanie o publikacji raportu z konsultacji za pośrednictwem tych samych serwisów internetowych i portali społecznościowych, z których korzystano przy prowadzeniu akcji informacyjnej.
18. Stworzenie zakładki na stronie [www.obywatelski.krakow.pl/](http://www.obywatelski.krakow.pl/), w której urząd na bieżąco będzie informował o postępie prac we wszystkich projektach i inwestycjach, które poddane były konsultacjom społecznym, w tym na ile realizowane są one zgodnie z wynikami konsultacji przedstawionymi w raportach.

## 8. Załączniki

### Spis wykresów:

Wykres nr 1: Liczba konsultacji prowadzonych przez poszczególne KO UMK i MJO

Wykres nr 2: Czas trwania konsultacji

Wykres nr 3: Termin uruchomienia akcji informacyjnej

Wykres nr 4: Kanały wykorzystywane do informowania o konsultacjach społecznych

Wykres nr 5: Liczba kanałów wykorzystywanych do promocji konsultacji

Wykres nr 6: Techniki stosowane w trakcie konsultacji społecznych

Wykres nr 7: Płeć badanych

Wykres nr 8: Wiek badanych

Wykres nr 9: Wykształcenie badanych

Wykres nr 10: Czy w ciągu ostatnich dwóch lat brał(-a) Pan(-i) udział w konsultacjach społecznych w Krakowie?

Wykres nr 11: Proszę zaznaczyć, w jakim charakterze brał(-a) Pan(-i) udział w konsultacjach społecznych? (można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)

**Wykres 12:** W jakich formach konsultacji społecznych w Krakowie uczestniżył(-a) Pan(-i) w ciągu ostatnich dwóch lat? (można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)

**Wykres 13:** Jak Pan(-i) ocenia jakość merytoryczną materiałów informacyjnych w konsultacjach społecznych, w których Pan(-i) uczestniżył(-a)?

**Wykres 14:** Jak Pan(-i) ocenia jakość merytoryczną spotkań otwartych i/lub warsztatów prowadzonych w ramach konsultacjach społecznych, w których Pan(-i) uczestniżył(-a)?

**Wykres 15:** Czy zapoznał(-a) się Pan(-i) z raportem końcowym z konsultacji społecznych, w których Pan(-i) uczestniżył(-a)?

**Wykres 16:** Czy raport końcowy z konsultacji społecznych, w których Pan(-i) uczestniżył(-a) spełnił Pana(-i) oczekiwania?

**Wykres 17:** Dlaczego Pan(-i) nie zapoznał(-a) się z raportem końcowym z konsultacji, w których Pan(-i) uczestniżył(-a)?

**Wykres 18:** Czy w ciągu ostatnich dwóch lat zgłaszał(-a) Pan(-i) uwagi w trakcie konsultacji społecznych w Krakowie?

**Wykres 19:** Czy Pana(-i) uwagi zostały umieszczone w raporcie końcowym?

**Wykres 20:** Czy Pana(-i) uwagi zostały przyjęte?

**Wykres 21:** Czy w raporcie końcowym podano przyczyny odrzucenia Pana(-i) uwag?

**Wykres 22:** Czy przyczyny odrzucania uwag były dla Pana(-i) zrozumiałe?

**Wykres 23:** Czy po zapoznaniu się z przyczynami odrzucenia uwag, zgadza się Pan(-i) z przytoczoną argumentacją?

**Wykres 24:** Jeśli w ciągu ostatnich dwóch lat był(-a) Pan(-i) zainteresowany(-a) tematem jakichś konsultacji społecznych odbywających się w Krakowie, ale nie wziął(-ęła) Pan(-i) w nich udziału, proszę wskazać przyczynę (można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)

**Wykres 25:** W jakich formach konsultacji społecznych w Krakowie najchętniej bierze bądź wzięłaby/ wzięłaby Pan(-i) udział? (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)

**Wykres 26:** Czy w ciągu ostatnich dwóch lat zetknął(-ęła) się Pan(-i) z informacją o prowadzonych konsultacjach społecznych w Krakowie?

**Wykres 27:** Gdzie zetknął(-ęła) się Pan(-i) z informacją o konsultacjach społecznych w Krakowie? (można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)

**Wykres 28:** W jakiej formie chciał(-a)by Pan(-i) otrzymać informacje dotyczące konsultacji społecznych w Krakowie? (można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)

## Spis tabel:

**Tabela 1:** Jak Pan(-i) ocenia dostępność informacji o poszczególnych etapach konsultacji społecznych w Krakowie?

**Tabela 2:** Na ile zgadza się Pan(-i) z poniższymi stwierdzeniami na temat konsultacji społecznych w Krakowie?

**Tabela 3:** Czy według Pana(-i) konsultacje społeczne w Krakowie prowadzone są w oparciu o następujące zasady?

**Tabela 4:** Siedem zasad konsultacji

[www.bonafides.pl](http://www.bonafides.pl)