



JAK  
PRZYGOTOWAĆ  
KONSULTACJE  
SPOŁECZNE?





1

2

3

4

5

6

7

8

1

## CZYM SĄ MIEJSKIE KONSULTACJE SPOŁECZNE?

KONSULTACJE SPOŁECZNE TO DIALOG Z MIESZKAŃCAMI, KTÓREGO CELEM JEST UZYSKANIE ICH OPINII NA TEMAT SPRAW ISTOTNYCH DLA DZIELNICY LUB MIASTA.



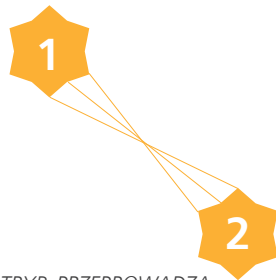
Rezultatem konsultacji jest większa wiedza urzędników, czyli także Twoja, o postrzeganiu danej sprawy przez mieszkańców. Dzięki temu będziesz podejmować decyzje bliższe ich rzeczywistym potrzebom i oczekiwaniom.

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8

## 2 CO O KONSULTACJACH MÓWI PRAWO?

NAJWAŻNIEJSZYM DOKUMENTEM JEST USTAWA Z DNIA 8 MARCA 1990 R. O SAMORZĄDZIE GMINNYM. ZGODNIE Z ARTYKUŁEM 5A:

*W WYPADKACH PRZEWIDZIANYCH USTAWĄ ORAZ WINNYCH SPRAWACH WAŻNYCH DLA GMINY MOGĄ BYĆ PRZEPROWADZANE NA JEJ TERYTORIUM KONSULTACJE Z MIESZKAŃCAMI GMINY*



*ZASADY I TRYB PRZEPROWADZANIA KONSULTACJI Z MIESZKAŃCAMI GMINY OKREŚLA UCHWAŁA RADY GMINY*



1

2

3

4

5

6

7

8

5

O tym, czy sprawy są „ważne dla gminy”, decydują zazwyczaj jej władze i do nich przede wszystkim należy inicjatywa w organizowaniu konsultacji. Należy pamiętać, że prawo nakłada obowiązek konsultowania kwestii związanych z:

**Ochroną środowiska:** kwestię tę reguluje Ustawa z dnia 3 października 2008 r. o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko

**Zagospodarowaniem przestrzennym:** kwestię tę reguluje Ustawa z dnia 27 marca 2003 r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym

**Aktami prawa miejscowego z organizacjami pozarządowymi:** kwestię tę reguluje Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz Ustawa o zmianie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie z dnia 22 stycznia 2011 r.

1  
2  
**3**  
4  
5  
6  
7  
8

# 3 CZEGO NAJCZĘŚCIEJ DOTYCZĄ KONSULTACJE?

POZA KWESTIAMI, KTÓRE WYNIKAJĄ Z POWYŻSZYCH USTAW, WŁADZE LOKALNE ZAZWYCZAJ ORGANIZUJĄ KONSULTACJE W SPRAWACH, KTÓRE:

WIĄŻĄ SIĘ Z WYSOKIM RYZYKIEM KONFLIKTU, BUDZĄ SILNE EMOCJE I MIESZKAŃCY CHCĄ UCZESTNICZYĆ W PRACACH NAD ICH ROZWIĄZANIEM

DOTYCZĄ WAŻNYCH INTERESÓW MIESZKAŃCÓW, A UJAWNIEŃ ICH STANOWISKA PRZYCZYNIĄ SIĘ DO SPRAWNIEJSZEGO PROCESU DECYZYJNEGO I... MNIEJSZYCH PROTESTÓW



1

2

**3**

4

5

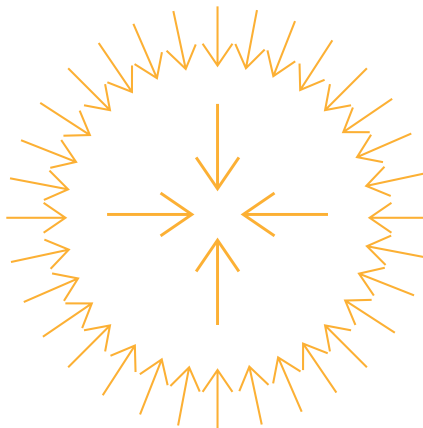
6

7

8



Konsultacje przeprowadzone w Warszawie w 2010 roku dotyczyły m.in.: modernizacji terenów zielonych, przeznaczenia budynków komunalnych, planowania nowych parkin- gów, strategii rozwiązywania problemów spo- łecznych, ochrony zabytków, rewitalizacji.



1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8

# 4 KIEDY ORGANIZOWAĆ KONSULTACJE?

KONSULTACJE ZAWSZE ORGANIZUJ **PRZED** PODJĘCIEM DECYZJI W DANEJ SPRAWIE, A **PO** ZDEFINIOWANIU PROBLEMU.



A zatem – wtedy, kiedy już wiesz, na czym polega zadanie, a wystarczająco wcześnie, żebyś mógł uwzględnić głosy mieszkańców w podejmowanych decyzjach. Nigdy nie nazywaj konsultacjami spotkań, na których informujesz o już przyjętych rozwiązaniach. Po co stawiać się w kłopotliwej sytuacji człowieka, który prosi o rekomendacje w sprawach, w których już nic nie zostanie zmienione?



1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8

# 5 CO ZROBIĆ, ŻEBY MIESZKAŃCY PRZYSZLI NA SPOTKANIE?

DOŚWIADCZENIE POKAZUJE, ŻE LUDZIE CHĘTNIE UCZESTNICZĄ W KONSULTACJACH DOTYCZĄCYCH SPRAW, NA KTÓRYCH IM ZALEŻY. Czasem jednak... nie wiedzą, że urząd je zaplanował. Informuj o spotkaniach w lokalnych mediach, poproś o pomoc w promocji organizacje pozarządowe, powieś plakaty na tablicach informacyjnych, wyślij listy do uczestników, na których najbardziej ci zależy... po prostu zadbaj o nagłośnienie sprawy. Spotka cię za to podwójna nagroda. Konsultacje będą cieszyły się dużym zainteresowaniem, a mieszkańcy docenią partnerskie nastawienie urzędu.



1

2

3

4

5

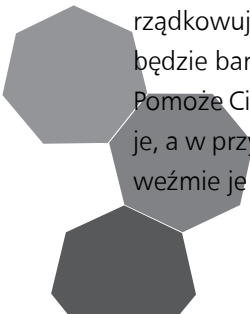

6

7

8

## 6 PODOBNO NA KONSULTACJACH LUDZIE SIĘ PRZEDE WSZYSTKIM KŁÓCĄ?

LUDZIE DENERWUJĄ SIĘ, KIEDY CZUJĄ, ŻE NIE MAJĄ WPŁYWU NA SPRAWY, KTÓRE SĄ DLA NICH WAŻNE. KONSULTACJE, CHOĆ CZASEM GORĄCE, POZWALAJĄ TAK NAPRAWDĘ UNIKNĄĆ WIELU KONFLIKTÓW. Kiedy mieszkańcy widzą, że ich opinie są wysłuchane przez urzędników i rozumieją, z czego wynikają takie a nie inne decyzje, łatwiej się im podporządkowują. Jeśli przewidujesz, że spotkanie będzie bardzo trudne, zaangażuj moderatora. Pomoże Ci zaplanować spotkanie, poprowadzi je, a w przypadku silnych emocji mieszkańców, weźmie je na siebie.





1

2

3

4

5

6

**7**

8

# 7 JAK PLANOWAĆ KONSULTACJE?

NAJPIERW UPEWNIJ SIĘ, ŻE W SPRAWIE, KTÓRA MA BYĆ PODDANA KONSULTACJOM... NA PEWNO NIE MA GOTOWEGO ROZWIĄZANIA.

Jeśli decyzja jest ciągle przed Tobą i naprawdę chcesz dowiedzieć się, co myślą mieszkańcy na dany temat i jakie rozwiązanie byłoby najbliższe ich oczekiwaniom...





1

2

3

4

5

6

**7**

8

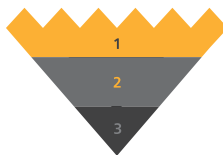


**1. Zbuduj *piramidę konsultacji***, czyli rozpisz sprawę, o której myślisz, tak żebyście i Ty, i Twoi współpracownicy rozumieli, jaki rodzaj wiedzy chcecie zyskać dzięki spotkaniom z mieszkańcami.





- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7**
- 8



**1**

NIE MA SENSU DYSKUTOWAĆ O TYM, CZEGO NIE DA SIĘ ZMIENIĆ.  
POWIEDZ MIESZKAŃCOM, JAKIE KWESTIE SĄ PRZESĄDZONE  
I Z CZEGO TO WYNIKA (PRAWO, BUDŻET, CZAS, MIEJSCE, PLAN ZA-  
GOSPODAROWANIA ITP.).

**2**

PODCZAS KONSULTACJI PRZEDSTAW MIESZKAŃCOM PROPOZYCJE  
URZĘDU. POWIEDZ JEDNAK, ŻE JESTEŚCIE GOTOWI NA ICH ZMIANĘ  
POD WPŁYWEM NOWYCH OPINII I WSKAZÓWEK.

**3**

PODCZAS KONSULTACJI POPROŚ MIESZKAŃCÓW O PROPOZYCJE  
ROZWIĄZAŃ, WCZEŚNIEJ PODAJĄC IM „WARUNKI BRZEGOWE”  
Z DOŁU PIRAMIDY.





1

2

3

4

5

6

**7**

8



**2. Na podstawie piramidy wypisz pytania, które zadasz podczas konsultacji.** Pamiętaj, że konsultacje to spotkanie, na których mówić mają MIESZKAŃCY. Od tego, czy i jakie im zadasz pytania, będą zależały ich odpowiedzi. To pozornie proste, ale błędem wielu urzędników jest... zagadywanie mieszkańców.

**3. Określ grupę, która jest najważniejsza dla sprawy podlegającej konsultacjom.** Pomyśl, na czyjej obecności najbardziej ci zależy?



Kogo w największym stopniu dotyczy problem, który będzie przedstawiony podczas konsultacji?

Kto posiada informacje, których Ci brakuje?





1

2

3

4

5

6

**7**

8

#### **4. Przygotuj uczestników konsultacji:**

pomóż im samym przygotować się do dyskusji.

Zadbaj, żeby mieszkańcy mieli aktualne informacje o sprawie. Częstym błędem jest pokazywanie mieszkańcom istotnych dokumentów dopiero podczas spotkań. Ludzie denerwują się wówczas, że są zaskakiwani nowymi danymi. Nie warto popełniać tego błędu: po prostu umieść dokumenty na stronie internetowej, roześlij je pocztą elektroniczną, przygotuj kopie, które łatwo będzie można otrzymać lub obejrzeć w urzędzie.



1

2

3

4

5

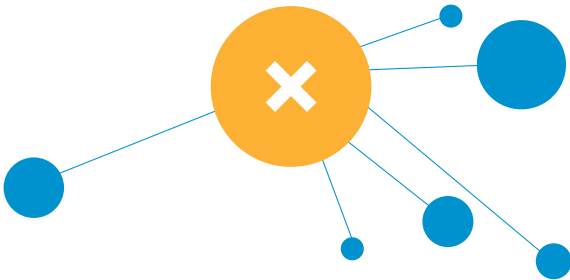
6

**7**

8

## 5. Wybierz miejsce, w którym odbędą się konsultacje: niech będzie naprawdę łatwo dostępne.

Gdzie powinno odbywać się spotkanie, żeby miejsce było wygodne dla mieszkańców? Kiedy i gdzie najłatwiej spotkać mieszkańców, na których głosie najbardziej Ci zależy? Pamiętaj, że dla części z nich urząd wcale nie jest dogodnym miejscem – czują się w nim jak petenci, a nie partnerzy dialogu.







1

2

3

4

5

6

**7**

8



## 6. Zaplanuj sposób prowadzenia spotkań.

Ich najważniejszym celem jest zebranie opinii mieszkańców. Czasem bardzo proste metody, na przykład gotowy formularz, który wypełnia każdy z uczestników spotkania, pozwalają szybko zebrać opinie. Poświęć trochę czasu na opracowanie scenariusza spotkania. A może... spróbujesz jednocześnie przeprowadzić konsultacje przez Internet?

*JEŚLI PLANUJESZ SPOTKANIE: SPRAWDŹ CZY JEST WYSTARCZAJĄCO DUŻO MIEJSC SIEDZĄCYCH W WYBRANYM PRZEZ CIEBIE MIEJSCU.*



*ZADBAJ O OZNACZENIE MIEJSCA KONSULTACJI. TABLICZKI ZE STRZAŁKĄ „KONSULTACJE MIEJSKIE – SERDECZNIE ZAPRASZAMY” UŁATWIĄ MIESZKAŃCOM ZNALEZIENIE DROGI I... WPROWADZĄ DOBRY NASTRÓJ.*



1

2

3

4

5

6

**7**

8

**7. Zaplanuj harmonogram konsultacji i ogłoś go z wyprzedzeniem, żeby mieszkańcy wiedzieli, jak będzie wyglądał cały proces podejmowania decyzji.**

*JAKIE TERMINY SĄ  
NAJBARDZIEJ DO-  
GODNE Z PUNKTU  
WIDZENIA MIESZ-  
KAŃCÓW?*

*JAKIE BYŁYBY NAJ-  
BARDZIEJ DOGOD-  
NE DLA URZĘDU?  
TRZEBA TO JAKOŚ  
POGODZIĆ.*



1

2

3

4

5

6

7

8



# 8

## CZY NAPRAWDĘ WARTO?



WARTO. NAPRAWDĘ. DOBRZE PRZEPROWADZONE KONSULTACJE POZWOLĄ CI ZDOBYĆ INFORMACJE, KTÓRE OKAZĄ SIĘ POMOCNE PRZY PODEJMOWANIU DECYZJI I POZWOLĄ PRZEWIDZIEĆ TRUDNOŚCI, KTÓRE MOŻESZ NAPOTKAĆ PRZY JEJ WDROŻENIU. Wielu urzędników myśli, że zna reakcje mieszkańców i w związku z tym nie ma sensu pytać ich o zdanie. Nieprawda. Nikt nie jest w stanie przewidzieć, co sądzi na dany temat tak zróżnicowana grupa, jak mieszkańcy Twojego miasta. Zobaczysz, że wysiłek włożony w organizację konsultacji, naprawdę Ci się opłaci.

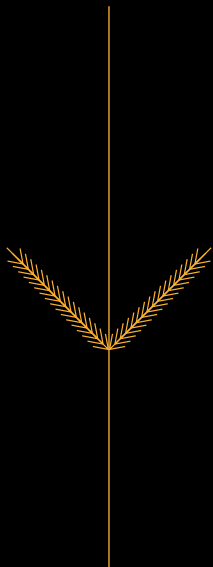


**POWODZENIA!**



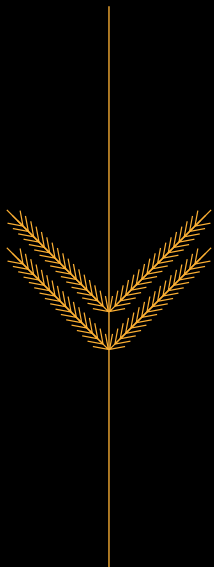
norway  
grants 

Materiał przygotowany w ramach projektu „Wzmacnianie mechanizmu partycypacji społecznej w m.st. Warszawie”, realizowanego dzięki wsparciu udzielonemu przez Norwegię poprzez dofinansowanie z Norweskiego Mechanizmu Finansowego.



W KONSULTACJACH  
NAJWAŻNIEJSZE JEST TO, ŻEBY MIEĆ  
ŚWIADOMOŚĆ, CZEGO WŁAŚCIWIE  
URZĘDNIK CHCE SIĘ DOWIEDZIEĆ  
OD MIESZKAŃCÓW.  
A MY NAJCZĘŚCIEJ MYŚLIMY O TYM,  
CO IM POWIEDZIEĆ.

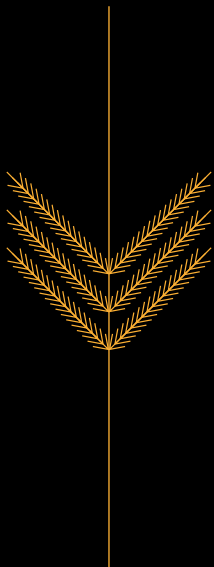






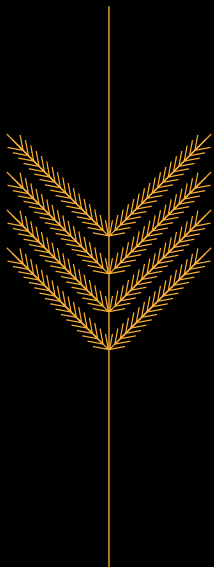
ODKĄD ZOBACZYŁEM, ŻE MOŻNA  
ZAPROSIĆ DO KONSULTACJI  
NAJBARDZIEJ ZAINTERESOWANYCH,  
A NIE NAMAWIAĆ DO UDZIAŁU  
WSZYSTKICH MIESZKAŃCÓW,  
UWIERZYŁEM, ŻE TO  
PRZEDSIĘWZIĘCIE SIĘ UDA.





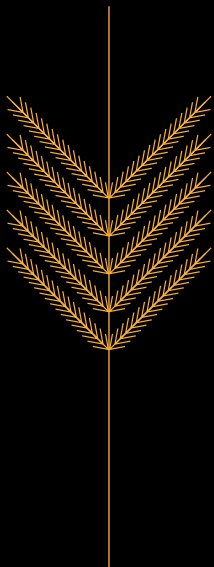
W KONSULTACJACH NIEZWYKŁE JEST  
TO, ŻE CZŁOWIEK WYCHODZI  
Z URZĘDU, SPODZIEWA SIĘ  
STRASZNEJ AWANTURY, A TAM  
SIEDZĄ ROZSĄDNI LUDZIE  
I PO PROSTU MÓWIĄ, CO MYŚLĄ.





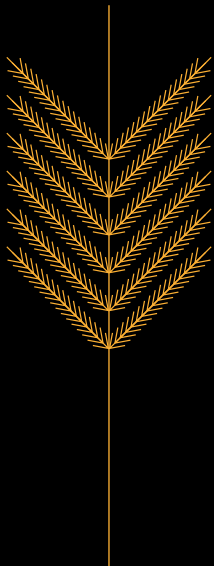
JAK DO WSZYSTKIEGO,  
DO KONSULTACJI TRZEBA SIĘ  
DOBRZE PRZYGOTOWAĆ.  
I JAK SIĘ TO ZROBI, ONE SIĘ UDAJĄ.





KONSULTACJE TO TAKA NASZA  
PRAWDZIWA DEMOKRACJA, JAK NA  
GRECKIEJ AGORZE. MOŻE DLATEGO  
ZAWSZE MAM TREMĘ.

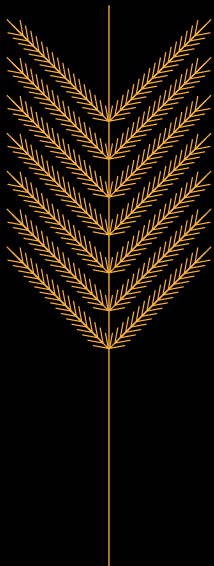






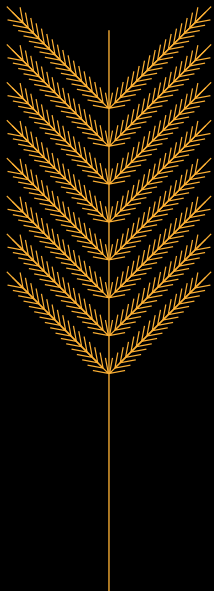
NASI MIESZKAŃCY NA POCZĄTKU  
W OGÓLE NIE ROZUMIELI, PO CO SĄ  
TE KONSULTACJE I MAŁO KTO  
PRZYCHODZIŁ. MUSIAŁO MINĄĆ  
KILKA SPOTKAŃ, ŻEBY ZOBACZYLI,  
ŻE WARTO, BO DYSKUSJE JEDNAK  
WPŁYWAJĄ NA OSTATECZNE DECYZJE.





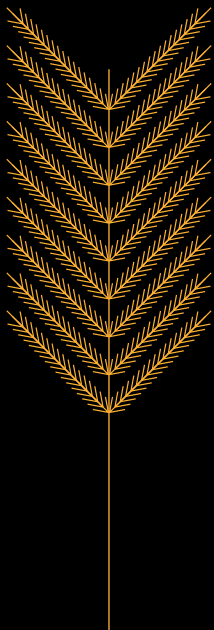
NIE OPŁACA SIĘ OSZUKIWAĆ  
MIESZKAŃCÓW. ONI OD RAZU  
WIEDZĄ, ŻE URZĄD ROBI  
KONSULTACJE A DECYZJA JEST JUŻ  
PODJĘTA - I WŁAŚNIE WTEDY SIĘ  
AWANTURUJĄ.





WARTO WŁOŻYĆ WYSIŁEK W DOBRĄ  
PROMOCJĘ KONSULTACJI, ŻEBY  
DOWIEDZIELI SIĘ O NICH LUDZIE,  
KTÓRZY SĄ ZAINTERESOWANI  
SPRAWĄ, A RZADKO BYWAJĄ  
W URZĘDZIE. SAMA INFORMACJA  
W GABLOTCE NIE WYSTARCZA, BO  
LUDZIE JEJ NIE CZYTAJĄ I NIE  
PRZYCHODZĄ NA SPOTKANIA.





Wydawca: Miasto Stołeczne Warszawa

Koncepcja: Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy

Koordinacja: Justyna Piwko

Tekst: Ilona Iłowiecka-Tańska

Opracowanie graficzne: Studio graficzne TEMPERÓWKA, [www.temperowka.pl](http://www.temperowka.pl)

Korekta: Agnieszka Skórzewska

EGZEMPLARZ BEZPŁATNY

Publikacja finansowana ze środków Miasta Stołecznego Warszawy  
oraz Norweskiego Mechanizmu Finansowego.

[www.konsultacje.um.warszawa.pl](http://www.konsultacje.um.warszawa.pl)





