

**Zasady prowadzenia konsultacji społecznych
i działań informacyjno-konsultacyjnych
dla zadań realizowanych przez Zarząd Dróg Miasta Krakowa (ZDMK)**

I. Konsultacje społeczne

Kanon konsultacji społecznych zawarty w uchwale Nr CXI/2904/18 Rady Miasta Krakowa z 26.09.2018 r. wyznacza następujące zasady w oparciu, o które prowadzone są konsultacje Krakowie:

1. Dobrej wiary - w duchu dialogu, strony słuchają się nawzajem, wykazując wolę zrozumienia odmiennych racji;
2. Powszechności - każdy zainteresowany powinien mieć dostęp do udziału w konsultacjach, poprzez stworzenie warunków do powszechnego w nich uczestnictwa;
3. Przejrzystości - wszystkie informacje w ramach konsultacji muszą być powszechnie dostępne, poprzez zapewnienie rzetelności i kompletności informacji o przedmiocie konsultacji;
4. Responsywności - każdy uczestnik konsultacji powinien otrzymać merytoryczną odpowiedź na zgłoszoną uwagę, opinię, komentarz;
5. Koordynacji - konsultacje społeczne muszą mieć gospodarza, odpowiedzialnego za cały proces;
6. Przewidywalności - konsultacje powinny być prowadzone na jak najwcześniejszym etapie, od wypracowania założeń, w zaplanowany sposób i w oparciu o czytelne zasady;
7. Poszanowania interesu ogólnego - ostateczne decyzje podejmowane w oparciu o konsultacje powinny reprezentować interes i dobro ogółu mieszkańców.

Zgodnie z zapisami uchwały konsultacje społeczne są formą dialogu mieszkańców i NGO z władzami miasta, wpływają na zaangażowanie mieszkańców w jego rozwój, kształtując wśród mieszkańców postawę współodpowiedzialności za podejmowane decyzje, budując współpracę międzysektorową pomiędzy NGO a miastem oraz zapewniając uczestnictwo w procesie podejmowania rozstrzygnięć bezpośrednio wpływających na sposób i jakość ich życia.

Celem konsultacji społecznych jest polepszenie 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.

1. Przeprowadzenie konsultacji społecznych

Konsultacje przeprowadza się na takim etapie prac nad danym zagadnieniem, aby uzyskana w ich ramach opinia mogła być uwzględniona przy podejmowaniu ostatecznych rozstrzygnięć.

Opinie zebrane w ramach konsultacji mają służyć lepszemu zaspokojeniu potrzeb kształtowania wśród mieszkańców postaw współodpowiedzialności za podejmowane decyzje.

2. Odpowiedzialni za konsultacje społeczne

Proces konsultacji organizowany jest i prowadzony przez dwie strony: **ZDMK i Wykonawcę**.

Ze strony ZDMK w procesie konsultacji biorą głównie udział:

- **Dział merytoryczny ZDMK** - dostarczenie materiałów i dokumentacji konsultowanego zadania; delegowanie pracowników merytorycznych; kontrola merytoryczna raportu,
- **Dział Komunikacji i Rozwoju** - obsługa informacyjna: przygotowanie, druk i dystrybucja ulotek oraz przygotowanie i rozpowszechnienie komunikatów dot. konsultacji – m.in. strony zdmk.krakow.pl, razemwdialogu.pl, inwestycje.krakow.pl; współpraca z wydziałem dedykowanym konsultacjom przy Urzędzie Miasta Krakowa; koordynacja przebiegu konsultacji.

Wykonawca włącza się w przebieg procesu, uczestniczy w jego wszystkich elementach. Zbiera niezbędne materiały (np. uwagi/wnioski z formularzy konsultacyjnych; uwagi/wnioski z dyżurów telefonicznych oraz spotkań/warsztatów konsultacyjnych), aby po zakończeniu konsultacji sporządzić raport. Przekazuje go w ciągu 14 dni od dnia zakończenia konsultacji. W dalszym etapie raport wymaga zatwierdzenia w ZDMK, następnie przekazywany jest do prezydenta.

3. Sprawozdawczość

Wykonawca otrzymuje od ZDMK **wzór raportu z konsultacji**. Zawiera on informacje dot. działań informacyjnych. Zadaniem Wykonawcy jest uzupełnienie go o zebrane w trakcie konsultacji uwagi i przekazanie gotowego raportu do ZDMK w ciągu 14 dni od zakończenia konsultacji.

W dalszym etapie raport wymaga zatwierdzenia w ZDMK, następnie przekazywany jest do prezydenta. Po podpisaniu raportu przez wszystkie strony publikowany jest na stronach internetowych, m.in. Biuletynie Informacji Publicznej, zdmk.krakow.pl, razemwdialogu.pl, inwesycje.krakow.pl. Elektroniczna wersja zostaje przesłana do Rady Miasta Krakowa.

Raport zostaje opublikowany **w ciągu 30 dni od 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**.

4. Moderacja

W ramach konsultacji, organizowane są publiczne dostępne otwarte spotkania z mieszkańcami – stacjonarne lub on-line oraz prace warsztatowe. Spotkania powinny być moderowane przez zewnętrznych moderatorów. **Zapewnienie moderacji leży po stronie Wykonawcy.**

Konieczność zewnętrznej moderacji wynika z potrzeby dbania o właściwy i niedyskryminujący nikogo z uczestników przebieg procesu.

Odstąpienie od tej zasady może odbyć się jedynie na pisemny wniosek złożony przez Wykonawcę i tylko w uzasadnionym przypadku ZDMK może odstąpić od tego wymogu. W takim przypadku moderację spotkania prowadzi Wykonawca lub pracownik ZDMK. Sytuacja taka może zdarzyć się wyjątkowo, nie może być zasadą.

5. Dobór form konsultacji społecznych

Zgodnie z uchwałą konsultacje prowadzone są przy użyciu minimum trzech form przy czym obowiązkowo w minimum jednej z dwóch pierwszych wymienionych poniżej:

- otwartych, protokolowanych spotkań z mieszkańcami w miejscu publicznie dostępnym, w miarę możliwości na obszarze, którego dotyczy dana sprawa;
- prac warsztatowych prowadzonych wspólnie z mieszkańcami i przedstawicielami Miasta, mających na celu wypracowanie propozycji rozwiązań;
- zbierania uwag, wniosków i propozycji na piśmie w określonym czasie, w tym za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej;
- ankiet elektronicznych (on-line) jak i papierowych;
- sondażu deliberatywnego;
- planowania partycypacyjnego;
- dyżurów ekspertów;
- badań jakościowych i ilościowych;
- paneli obywatelskich;
- innych, jeśli wymaga tego specyfika przedmiotu konsultacji.

6. Ogłoszenie o konsultacjach społecznych

Zapowiedź ogłoszenia o konsultacjach społecznych publikowana jest 7 dni przed startem konsultacji. W dniu startu publikowany jest komunikat o rozpoczęciu konsultacji.

7. Zapisy w umowach

Działy merytoryczne podejmują decyzję dot. wprowadzenia zapisów we wzorach umów lub SWZ o konieczności poddania tematu/zadania pod społeczną dyskusję – przeprowadzenia konsultacji społecznych.

W przypadku konsultacji społecznych, po stronie Wykonawcy obligatoryjne zapewnienie moderacji (w przypadku organizacji spotkań) oraz przygotowanie raportu. Preferowany jest zewnętrzny moderator.

8. Obowiązki pracowników ZDMK

Obowiązki Działu Komunikacji i Rozwoju:

1. koordynacja przebiegu konsultacji, ustalenie terminów – ścisła współpraca z wydziałem dedykowanym konsultacjom przy Urzędzie Miasta Krakowa,
2. przygotowanie projektów graficznych oraz komunikatów – po dostarczeniu informacji merytorycznych,
3. dystrybucja materiałów graficznych,

4. rozpowszechnienie informacji o konsultacjach w Internecie oraz w terenie,
5. publikacja materiałów wideo ze spotkań na kanale YouTube (materiał dostarcza dział merytoryczny),
6. zbieranie wniosków/uwag z formularzy od mieszkańców oraz z formularza „Zgłoś uwagi do inwestycji” - przekazywanie ich do Wykonawcy,
7. przesłanie Wykonawcy wzoru raportu, uzupełnionego w zakresie działań informacyjnych i jego późniejsza publikacja.

Obowiązki działów merytorycznych:

1. przekazanie (telefonicznie, mailowo lub pisemnie) do Działu Komunikacji i Rozwoju informacji o konieczności przeprowadzenia konsultacji społecznych,
2. dostarczenie informacji merytorycznych do Działu Komunikacji i Rozwoju,
3. techniczna obsługa organizowanych spotkań (otwarcie, nagranie, zamknięcie), w tym dostarczenie nagrań wideo do Działu Komunikacji i Rozwoju,
4. przygotowanie podsumowania do raportu – od strony ZDMK,
5. merytoryczna ocena raportu przygotowanego przez Wykonawcę.

II. Działania informacyjno-konsultacyjne

W przypadku zadań, które nie budzą kontrowersji, ale istnieje zasadność odwołania się do opinii mieszkańców (biorąc pod uwagę zakres inwestycji, etap oraz wpływ na mieszkańców), pracownicy ZDMK (z działu merytorycznego oraz Działu Komunikacji i Rozwoju) podejmują decyzję o przeprowadzeniu działań informacyjno-konsultacyjnych.

Przy realizacji tych działań niezbędna jest bieżąca współpraca działu merytorycznego, Działu Komunikacji i Rozwoju oraz Wykonawcy.

Przy działaniach informacyjno-konsultacyjnych nie stosuje się wytycznych dotyczących terminów i wymaganej liczby działań opisanych w uchwale Nr CXI/2904/18 Rady Miasta Krakowa z 26.09.2018 r.

Wśród rekomendowanych form zalecane jest:

- przygotowanie niezbędnych, w miarę szczegółowych informacji na temat zadania i zamieszczenie na: zdmk.krakow.pl, razemwdialogu.pl, inwestycje.krakow.pl,
- rozpowszechnienie informacji o zadaniu na materiałach informacyjnych przekazanych bezpośrednio do skrzynek mieszkańców rejonu objętego inwestycją (ulotki, plakaty),
- zbieranie uwag mieszkańców np. za pośrednictwem serwisu inwestycje.krakow.pl (formularz: „Zgłoś uwagi do inwestycji”),
- opcjonalnie zorganizowanie spotkania informacyjnego online lub stacjonarnego,
- opcjonalnie zorganizowanie dyżuru telefonicznego eksperta – Wykonawcy,
- opcjonalnie zbieranie uwag mieszkańców za pośrednictwem dedykowanego adresu mailowego: inwestycje@zdmk.krakow.pl

Wykonawca włącza się w przebieg procesu, uczestniczy w jego wszystkich elementach.

1. Sprawozdawczość

Wykonawca otrzymuje od ZDMK **wzór podsumowania**. Zawiera ono informacje dot. podjętych działań informacyjnych. Zadaniem wykonawcy jest przekazanie gotowego podsumowania w ciągu 7 dni od zakończenia działań informacyjno-konsultacyjnych.

Podsumowanie zostaje opublikowane na stronach: zdmk.krakow.pl, razemwdialogu.pl oraz inwestycje.krakowie.pl (po uzyskaniu akceptacji działu merytorycznego) – w ciągu 14 dni roboczych od zakończenia działań informacyjno-konsultacyjnych.

2. Zapisy w umowach

Działy merytoryczne podejmują decyzję dot. wprowadzenia zapisów we wzorach umów lub SWZ o konieczności poddania tematu/zadania pod społeczną dyskusję – przeprowadzenia działań informacyjno-konsultacyjnych.

W przypadku działań informacyjno-konsultacyjnych, po stronie Wykonawcy obligatoryjne zapewnienie moderacji (w przypadku organizacji spotkań) oraz przygotowanie podsumowania. Preferowany jest zewnętrzny moderator.

3. Obowiązki pracowników ZDMK

Obowiązki Działu Komunikacji i Rozwoju:

1. koordynacja przebiegu działań, ustalenie terminów,
2. przygotowanie projektów graficznych oraz komunikatów – po dostarczeniu informacji merytorycznych,
3. dystrybucja materiałów graficznych,
4. rozpowszechnienie informacji o działaniach w Internecie oraz w terenie,
5. publikacja materiałów wideo ze spotkań na kanale YouTube (materiał dostarcza dział merytoryczny),
6. zbieranie uwag przesłanych za pomocą formularza „Zgłoś uwagi do inwestycji” oraz przekazywanie ich do działów merytorycznych i Wykonawcy, w celu udzielenia odpowiedzi stronie,
6. przesłanie Wykonawcy wzoru podsumowania, uzupełnionego w zakresie działań informacyjnych i jego późniejsza publikacja.

Obowiązki działów merytorycznych:

1. przekazanie (telefonicznie, mailowo lub pisemnie) do Działu Komunikacji i Rozwoju informacji o konieczności działań informacyjno-konsultacyjnych,
2. dostarczenie informacji merytorycznych do Działu Komunikacji i Rozwoju,
3. techniczna obsługa organizowanych spotkań (otwarcie, nagranie, zamknięcie), w tym dostarczenie nagrań wideo do Działu Komunikacji i Rozwoju,
4. merytoryczna ocena podsumowania przygotowanego przez Wykonawcę.

Słowniczek terminów:

ZDMK – Zarząd Dróg Miasta Krakowa

Wykonawca – jest to podmiot odpowiedzialny za np. opracowanie koncepcji, przygotowanie projektu dla wskazanego zadania. Z Wykonawcą zawierana jest umowa, w której znajdują się zapisy o konsultacjach społecznych lub działaniach informacyjno-konsultacyjnych

Konsultacje społeczne – konsultacje społeczne to forma dialogu mieszkańców i NGO z władzami Gminy Miejskiej Kraków, realizowane są na podstawie uchwały Nr CXI/2904/18 Rady Miasta Krakowa z dn. 26.09.2018 roku (lub późniejszych)

Działania informacyjno-konsultacyjne – całokształt działań podejmowanych przez ZDMK oraz Wykonawcę mających na celu poinformowanie zainteresowanych stron o konkretnym zadaniu, dla których nie stosuje się wytycznych dotyczących terminów i wymaganej liczby działań opisanych w uchwale Nr CXI/2904/18 Rady Miasta Krakowa z 26.09.2018 r. (lub późniejszych)

Moderacja – kierowanie dyskusją podczas spotkań w ramach konsultacji społecznych, według uzgodnionego z ZDMK scenariusza przebiegu spotkania wraz z zapewnieniem notatki lub podsumowania zgłoszonych przez uczestników głównych uwag i wniosków

NGO – organizacje pozarządowe, z ang. tzw. non-governmental organizations, w rozumieniu ustawy o działalności pożytku publicznym i o wolontariacie

SWZ – specyfikacja warunków zamówienia, zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych

Przykłady klasyfikacji konsultacji społecznych oraz działań informacyjno-konsultacyjnych:

Działania informacyjno-konsultacyjne mogą dot. np.: prac utrzymaniowych (drogi, torowiska i obiekty, oświetlenie), Budżetu Obywatelskiego - małych i średnich zadań, które nie wzbudzają kontrowersji wśród mieszkańców

Konsultacje społeczne mogą dot. np.: budowy, przebudowy i rozbudowy ulic, projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych – średnie i duże inwestycje, również takie o charakterze strategicznym, wieloletnie, które mogą wzbudzać kontrowersje wśród mieszkańców