



1. Nawiąż współpracę z instytucją publiczną i lokalnymi władzami

Wybierz instytucję publiczną z Twojej miejscowości, z którą chciałbyś nawiązać współpracę i wspólnie z grupą mieszkańców przeprowadzić ocenę jej sposobu funkcjonowania i oferty oraz zaproponować rozwiązania, które mogą je ulepszać. Taką instytucją może być np.

- ośrodek/dom/centrum kultury
- biblioteka
- ośrodek sportu
- muzeum (będące instytucją samorządową)
- świetlica (będąca jednostką samorządową)

Umów się na spotkanie z przedstawicielem tej instytucji (najlepiej dyrektorem/kierownikiem lub jego zastępcą).

Na spotkaniu:

- a) opowiedz o udziale w ogólnopolskiej akcji "Masz Głos, Masz Wybór" i o konkretnym zadaniu, które wybrałeś, jego celu i przebiegu. Zaproś instytucję do współpracy, polegającej na aktywnym jej udziale zarówno w przeprowadzeniu oceny funkcjonowania/oferty, jak i w wymyślaniu ulepszeń. Współpraca może polegać też np. na udostępnianiu przestrzeni na konsultacje z mieszkańcami w ramach akcji, zamieszczaniu ogłoszeń o akcji na stronie internetowej i w budynku instytucji, udziale przedstawicieli instytucji w pracach grupy roboczej. Opowiedz o korzyściach, jakie instytucja będzie miała ze współpracy przy realizacji zadania, np. otrzyma

dokument z wynikami oceny jej oferty i pomysłami mieszkańców na ulepszenia i zmiany, będzie postrzegana przez mieszkańców jako instytucja otwarta na ich głos, być może przyciągnie przez to do siebie nowe osoby. Pamiętaj, żeby wyjaśnić, że zadanie nie służy wytykaniu błędów, ale szukaniu dobrych rozwiązań i pomysłów na ulepszenia. Dopytaj, w jakich obszarach działalności można by wprowadzić ewentualne ulepszenia - czego mogłyby dotyczyć ewentualne zmiany, aby z mieszkańcami rozmawiać o rzeczach możliwych do realizacji.

b) Zapytaj, czy są jakieś kwestie, zbadaniem których instytucja jest szczególnie zainteresowana. Może podczas realizacji zadania będziecie wspólnie potrafili odpowiedzieć na jej potrzeby? Przykładowe pytania badawcze, na które odpowiedzi moglibyście szukać to:

- Jak mieszkańcy oceniają aktualną ofertę instytucji?
- Czy jest coś, czego w ofercie instytucji brakuje?
- Jak mieszkańcy oceniają sposób funkcjonowania instytucji (jej pracowników, godziny otwarcia itp.)?
- Jak mieszkańcy oceniają siedzibę instytucji (jej czystość, przyjazność, dostosowanie do potrzeb różnych grup, np. osób starszych, niepełnosprawnych itp.)?

Upewnij się, czy przedstawiciele instytucji byliby zainteresowani wdrożeniem choćby jednego z pomysłów mieszkańców na zmianę.

c) Zaproś przedstawiciela instytucji na pierwsze spotkanie otwarte, podczas którego zawiązywana będzie grupa robocza. Najlepiej by było, gdyby spotkanie udało się zorganizować w siedzibie danej instytucji - to dodatkowo uwiarygodniłoby całe przedsięwzięcie w oczach mieszkańców.

Dowiedz się/upewnij, czy przedstawiciele lokalnej władzy są otwarci na współpracę w trakcie realizacji zadania. Umów się na spotkanie z burmistrzem/wójtem lub z osobą przez niego wyznaczoną i opowiedz o pomyśle, jaki chciałbyś wdrożyć. Na spotkanie zaproś też przedstawiciela wybranej instytucji. Włączenie władz w działanie jest bardzo ważne między innymi dlatego, że jest elementem budowania porozumienia między stroną rządzących a mieszkańcami oraz dlatego, że większość instytucji, z którymi możesz pracować przy okazji zadania podlega władzy samorządowej i jest przez nie finansowana,

a realizacja niektórych pomysłów zaproponowanych w wyniku Waszej pracy może wymagać uwzględnienia ich w budżecie gminy.

2. Zbierz grupę roboczą na spotkaniu otwartym

Zorganizuj spotkanie, na którym opowiesz zebranych o zadaniu “Instytucje otwarte na mieszkańców” i zaprosisz ich do włączenia się w prace grupy roboczej.

Przed spotkaniem określ grupy mieszkańców, które korzystają z usług tej instytucji (np. młodzież, osoby starsze, rodzice z małymi dziećmi) i zadbaj o to, żeby z informacją o spotkaniu dotrzeć do każdej z tych grup. Możesz wykorzystać do tego metodę mapowania interesariuszy (link [tutaj](#)). Pamiętaj, żeby przypomnieć o spotkaniu też przedstawicielowi władz, z którym rozmawiałeś/rozmawiałaś oraz, żeby zaprosić przedstawicieli Urzędu i działających na terenie Twojej miejscowości organizacji pozarządowych i grup nieformalnych.

W przygotowaniu spotkania mogą pomóc krótkie broszury, zamieszczone poniżej.

Dla zebranych przygotuj materiały dotyczące realizowanego zadania. W trakcie spotkania opowiedz o akcji “Masz Głos, Masz Wybór” i realizowanym zadaniu, zarezerwuj czas na wystąpienie przedstawiciela władz oraz przedstawiciela instytucji publicznej na temat tego, dlaczego zdecydował się na współpracę, następnie opowiedz, na czym będzie polegała praca grupy roboczej i zapytaj, kto chciałby się do niej przyłączyć - osoby do tego chętne poproś o zostanie po zakończeniu spotkania, a resztę uczestników zaproś do wyrażania opinii na temat danej instytucji w trakcie zadania i zachęcania do tego innych.

Porozmawiaj z grupą roboczą o tym, które kwestie chcielibyście/moglibyście zbadać i kto w czym może pomóc - podzielcie się zadaniami. Opowiedz, że grupa robocza będzie “centrum dowodzenia” podczas realizacji zadania i że będzie się spotykać przynajmniej kilka razy w jego trakcie, żeby omawiać jego przebieg i planować dalsze działania.

Materiały pomocnicze:

- [Spotkanie/debata/zebranie wiejskie - przygotowanie i prowadzenie](#)
- [Organizujesz spotkanie - nie zapomnij](#)

3. Dowiedz się, co o wybranych aspektach funkcjonowania instytucji myślą mieszkańcy i jakie mają pomysły na zmiany i ulepszenia

Opinie mieszkańców można zbierać na wiele sposobów. W ramach zadania możesz zrealizować wariant podstawowy lub rozszerzony. Wybierz ten, który wydaje Ci się bardziej pasować do kontekstu Twojej miejscowości i instytucji, z którą współpracujesz oraz do predyspozycji Twoich i potencjalnych członków grupy roboczej. O realizacji wariantu rozszerzonego możecie zdecydować też w trakcie zadania.

Wariant podstawowy

- Zorganizuj spotkanie z mieszkańcami w formie tzw. [warsztatów przyszłościowych](#), które pozwoli na dowiedzenie się, co o ofercie i sposobie funkcjonowania danej instytucji myślą mieszkańcy oraz na zebranie konkretnych pomysłów na jej usprawnienie i dostosowanie do ich potrzeb. Warsztaty przyszłościowe mają szczególny przebieg - najpierw rozmawia się o tym, co w instytucji nie działa (faza krytyki), następnie o tym, jak mogłaby wyglądać instytucja idealna, nawet jeśli ta wizja nie jest w tym momencie realistyczna (faza utopii), a na koniec o tym, jak można się do tej idealnej wizji zbliżyć przy pomocy konkretnych pomysłów na zmiany. Pomysły zapisuje się na specjalnie przygotowanych formatkach (*będą do pobrania*). Dużą zaletą tej metody jest spotkanie wielu grup mieszkańców, którzy razem mogą wypracować ciekawe pomysły na polepszenie działania instytucji.

Wariant rozszerzony

- Oprócz warsztatów przyszłościowych opisanych powyżej możecie się wraz z członkami grupy roboczej wcielić w rolę badawczy i zebrać opinie dotyczące oferty instytucji i sposobu jej funkcjonowania przy pomocy **kwestionariusza**. Zastanówcie się, kto przychodzi do danej instytucji (jakie grupy mieszkańców, w jakim wieku, czy raczej mężczyźni, czy kobiety), a kogo tam brakuje. Możecie wykorzystać do tego metodę mapowania interesariuszy (link [tutaj](#)). Zastanówcie się, jak najskuteczniej dotrzeć do zidentyfikowanych grup odbiorców, gdzie można ich spotkać? Podzielcie się z innymi członkami grupy roboczej kwestionariuszami, ustalcie kto z Was dotrze do konkretnych grup odbiorców. Spróbujcie dotrzeć do kilku osób z każdej grupy - zarówno tych, którzy korzystają z oferty wybranej instytucji, jak i tych, którzy do niej

nie chodzą. Warto poznać obydwie punkty widzenia. Wybierzcie po kilka "profilu" takich osób (np. kobieta z małym dzieckiem, osoba starsza) i spróbujcie do nich dotrzeć i zadać pytania z kwestionariusza. Macie do dyspozycji dwie jego wersje (*będą do pobrania*) - dla tych, którzy korzystają z oferty instytucji i dla tych, którzy tam nie chodzą. Z osobami korzystającymi z oferty danej instytucji będzie najłatwiej rozmawiać w jej budynku, natomiast tych, którzy nie chodzą spróbujcie poszukać w różnych innych rejonach miasta, np. w parkach, na rynku czy w galerii handlowej. Dużą zaletą tej metody jest to, że dzięki członkom grupy roboczej można z kwestionariuszem dotrzeć do osób, które do danej instytucji nie przychodzą i poznać ich motywacje.

Poza aktywnościami opisanymi w wybranym przez Was wariantcie zadania, dobrze zorganizować działanie, które będzie miało szansę dotrzeć do jeszcze większej grupy mieszkańców. Umożliwia to np.

- [pytanie na sznurku](#), które jest atrakcyjną wizualnie i niezbyt wymagającą metodą zasięgnięcia opinii w danej sprawie. Pytanie na sznurku można rozwiesić zarówno w instytucji, jak i w plenerze (np. w parku lub na rynku), co daje szansę na dotarcie do nowych odbiorców i poznanie ich opinii.

Materiały pomocnicze:

- [Jak rozmawiać z mieszkańcami?](#)
- [Jak przeprowadzić diagnozę społeczną?](#)

4. Opracuj zebrane opinie i przekaz przedstawicielowi danej instytucji

Zebrane opinie na temat funkcjonowania instytucji, jej problemów, braków, ale też pomysłów na jej ulepszenie warto pogrupować, podsumować i zebrać w jednym dokumencie. Podzielcie się pracą w ramach Waszej grupy roboczej.

Odpowiedzi Waszych respondentów uzyskane w trakcie warsztatów, podczas wypełniania kwestionariusza, czy za pomocą "pytań na sznurku" pogrupujcie według tematów, których dotyczą (przestrzeń instytucji, oferta, sposób funkcjonowania), wskazując przy tym na te odpowiedzi, które pojawiały się najczęściej. Warto przy tym pamiętać, żeby osobno zebrać opinie dotyczące oceny instytucji, a osobno pomysły na ulepszenie jej działania. Opracujcie

jasne i czytelne podsumowanie i spiszcie je w formie jednego dokumentu. Możecie przygotować też prezentację.

Dokument/prezentację prześlijcie przedstawicielowi instytucji oraz przedstawicielowi lokalnych władz obecnemu na pierwszym spotkaniu. Poproś przedstawiciela instytucji o przyjrzenie się w szczególności zawartym w nim pomysłom, pod kątem tego, które z nich można by faktycznie zrealizować (zwróć uwagę m.in. na to, czy w bieżącym budżecie instytucji znajdują się pieniądze na realizację pomysłu; jeżeli nie - to czy jest możliwość zapewnienia środków na jego realizację w przyszłym budżecie, czy w zasobach instytucji jest ktoś, kto mógłby się zająć jego wdrożeniem oraz czy instytucja dysponuje odpowiednim sprzętem/przestrzenią do jego realizacji). Zaproś przedstawiciela instytucji oraz przedstawiciela władz lokalnych na spotkanie podsumowujące diagnozę.

5. Zorganizuj spotkanie dla mieszkańców, na którym przedstawisz wyniki diagnozy oraz uszczegółowisz możliwe do zrealizowania pomysły

Spotkanie będzie okazją do przekazania informacji zwrotnej o tym, co wynikało z przeprowadzonej oceny instytucji oraz jakie w jej trakcie pojawiły się pomysły na ulepszenie jej działania. Warto zadbać o to, żeby w spotkaniu wziął udział przedstawiciel instytucji, najlepiej osoba, do której wcześniej zostało przesłane podsumowanie oceny i która potrafi wskazać pomysły możliwe do realizacji. Postarajcie się też zaprosić na spotkanie przedstawiciela lokalnych władz, który jeszcze raz będzie miał okazję zapoznać się z wynikami Waszej pracy oraz z nowymi formami komunikowania się z mieszkańcami, które wykorzystywaliście podczas realizacji zadania.

Podczas spotkania zajmijcie się pomysłami wskazanymi przez przedstawiciela instytucji jako te możliwe do zrealizowania. Zastanówcie się, które z nich warto zrealizować w pierwszej kolejności, a z realizacją których można trochę poczekać. Pomyślcie, kto mógłby włączyć się w realizację pomysłu i kto mógłby być odpowiedzialny za jego wdrożenie. Możecie też wstępnie oszacować, jakie będą się z tym wiązały koszty oraz ewentualnie, jakie zasoby będą konieczne (np. sprzęt, ludzie). Jeśli jakiś pomysł na usprawnienie nie jest w tym momencie możliwy do realizacji, pomyślcie, czym można by go zastąpić.

Uszczegółowienie pomysłów uznanych wcześniej przez instytucję za możliwe do realizacji warto spisać w formie planu działania po to, aby łatwiej było stać na straży ich wdrażania.

Ustalcie z przedstawicielem instytucji, czy wypracowane pomysły mieszkańców mogą być wyłożone lub wywieszane w jej siedzibie, aby każdy mógł się z nimi zapoznać. Warto też opublikować podsumowanie diagnozy na stronie internetowej instytucji, lokalnych organizacji pozarządowych, poinformować o akcji lokalne media - tak, aby jak najwięcej mieszkańców dowiedziało się o przedsięwzięciu i "otwieraniu" się instytucji na głos mieszkańców.

Materiały pomocnicze:

- [Jak prezentować?](#)
- [Spotkanie/debata/zebranie wiejskie - przygotowanie i prowadzenie](#)
- [Organizujesz spotkanie - nie zapomnij](#)

6. Sprawdzaj, czy zebrane rekomendacje-pomysły są wdrażane

Wybierzcie spośród członków grupy roboczej osobę lub osoby, które będą co jakiś czas sprawdzać, czy rekomendowane przez mieszkańców zmiany są wprowadzane w czasie, który został wstępnie na to zaplanowany podczas ostatniego spotkania. Jeśli tak nie jest, warto umówić się na spotkanie z przedstawicielem instytucji, przypomnieć o rekomendacjach i porozmawiać o przeszkodach we wdrażaniu wypracowanych pomysłów w życie. Postaraj się, żeby informacja o każdej pozytywnej zmianie dostała się do mieszkańców!

7. Opisz działania, które zrealizowałeś przy okazji realizacji zadania "Instytucje otwarta na mieszkańców" i przekaz opis przedstawicielowi instytucji i władz lokalnych jako przykład "dobrej praktyki"

Zachęć ich do przekazywania go dalej i wykorzystywania w innych instytucjach o podobnym profilu.