

Scenariusz działania Otwarte instytucje

Czy macie czasem wrażenie, że instytucje publiczne to miejsca, które mają narzucaną ofertę i sposób funkcjonowania? Że jako odbiorcy ich usług nie macie na nie praktycznie żadnego wpływu? Nie musi tak być! **Czas, aby instytucje publiczne otwierały się na głos osób, które korzystają** (lub chciałyby korzystać) **z ich oferty** i dostosowywały się do ich potrzeb. Zaangażujcie się w przeprowadzenie diagnozy funkcjonowania wybranej instytucji publicznej i wspólnie z mieszkańcami wypracujcie propozycje zmian!

Krok 1. Określcie problem

Pierwszym zadaniem będzie określenie problemu, jego przyczyn i oddziaływania na otoczenie. To bardzo ważne, byście materiału do pracy nie szukali tylko na własnym podwórku i tylko wśród swojego znajomego grona. Rozejrzyjcie się dookoła, poczytajcie lokalną prasę, fora internetowe, porozmawiajcie z sąsiadami. Zainspirować Was mogą na przykład: dyskusje nad nieprzyjaznymi programami instytucji publicznych, niedostosowanymi do potrzeb godzinami pracy urzędów czy brakiem zasad dialogu z władzami w ważnych sprawach dotyczących najbliższej okolicy. Ważne, żeby sprawa była konkretna i namacalna, dotyczyła wielu osób i aby wpływ na jej przebieg miał Wasz lokalny samorząd (powiat, gmina, dzielnica, osiedle).

Krok 2. Zaproszcie do współpracy szerokie grono ludzi

Kolejnym etapem jest nawiązanie kontaktów z lokalną społecznością, mediami – czyli wszystkimi grupami, które powinny zaangażować się w działanie. Ważne, by z zaproszeniem dotrzeć do jak najszerszej liczby osób. Im większa różnorodność grupy zaangażowanej w działanie, tym więcej głosów w dyskusji i lepsze, bardziej realne rezultaty.

Zorganizujcie spotkanie, na którym opowiecie o Waszych planach i zaprosicie do włączenia się w prace grupy roboczej.

Przed spotkaniem określcie grupy mieszkańców, które korzystają z usług tej instytucji (np. młodzież, osoby starsze, rodzice z małymi dziećmi) i zadbajcie o to, żeby z informacją o spotkaniu dotrzeć do każdej z tych grup. **Krok 3. Nawiążcie współpracę z instytucją publiczną i lokalnymi władzami**

Wybierzcie instytucję publiczną, która Waszym zdaniem ma wpływ na rozwiązanie zidentyfikowanego przez Was problemu i wspólnie z grupą roboczą przeprowadźcie ocenę jej sposobu funkcjonowania i oferty oraz zaproponujcie 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)

Umówcie się na spotkanie z przedstawicielem tej instytucji (najlepiej z osobą zarządzającą lub jego/jej zastępcą).

Na spotkaniu:

- opowiedzcie o udziale w ogólnopolskiej akcji "Masz Głos"
- zaproście instytucję do współpracy, polegającej na aktywnym jej udziale zarówno w dalszym przeprowadzeniu oceny funkcjonowania/oferty, jak i w szukaniu rozwiązań na jej ulepszenie. 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.
- opowiedzcie 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.

Pamiętajcie, żeby wyjaśnić, że Wasze działanie nie służy wytykaniu błędów, ale szukaniu dobrych rozwiązań i pomysłów na ulepszenia. Zapytajcie, czy istnieją obszary, zbadaniem których instytucja jest szczególnie zainteresowana. Może podczas realizacji zadania będziecie wspólnie potrafili odpowiedzieć na jej potrzeby? Przykładowe pytania, 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.)?

Upewnijcie się, czy przedstawiciele instytucji byliby zainteresowani wdrożeniem choćby jednego z pomysłów mieszkańców na zmianę. Dowiedzcie się/upewnijcie, czy przedstawiciele lokalnej władzy są otwarci na współpracę w trakcie realizacji Waszych działań. Umówcie się na spotkanie z burmistrzem/wójtem lub z osobą przez niego wyznaczoną i opowiedzcie o pomysły, jaki chcielibyście wdrożyć. Na spotkanie zaproście 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.

Krok 4. Zorganizujcie spotkanie otwarte

Zaproście przedstawiciela instytucji oraz przedstawiciela władz lokalnych na pierwsze spotkanie otwarte. Najlepiej było by, gdyby spotkanie udało się zorganizować w siedzibie danej instytucji - to dodatkowo uwiarygodniłoby całe przedsięwzięcie w oczach mieszkańców.

Dla zebranych przygotujcie materiały dotyczące realizowanych przez Was działań. W trakcie spotkania opowiedzcie o akcji "Masz Głos", zarezerwujcie czas na wystąpienie przedstawiciela władz oraz przedstawiciela instytucji publicznej na temat tego, dlaczego zdecydował się na współpracę. Pamiętajcie także o stworzeniu przestrzeni i pozostawieniu czasu na pytania oraz wnioski zgłoszone przez mieszkańców.

Krok 5. Dowiedzcie się, co o wybranych aspektach funkcjonowania instytucji myślą mieszkańcy i jakie mają pomysły na zmiany i ulepszenia

Opinie mieszkańców dotyczące oferty instytucji i sposobu jej funkcjonowania możecie zebrać 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.

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.

Możecie przygotować dwie jego wersje - 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.

Pamiętajcie, aby uwzględnić także opinie mieszkańców zebrane podczas spotkań otwartych i innych spotkań z mieszkańcami.

Krok 6. Opracujcie zebrane opinie i przekazcie 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 spotkania, podczas wypełniania kwestionariusza, czy za pomocą innej metody diagnozy lokalnej 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. Poproście 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 pomysłów; 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). Zaproście przedstawiciela instytucji oraz przedstawiciela władz lokalnych na spotkanie podsumowujące diagnozę.

Krok 7. Zorganizujcie spotkanie dla mieszkańców, na którym przedstawicie wyniki diagnozy oraz uszczegółowicie 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 w trakcie Waszych działań.

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.

Krok 8. Sprawdzajcie, 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. Postarajcie się, żeby informacja o każdej pozytywnej zmianie dotarła do mieszkańców!

Krok 9. Opiszcie działania, które zrealizowaliście i przekazcie opis przedstawicielowi instytucji i władz lokalnych jako przykład "dobrej praktyki"

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

Krok 10. Informujcie o swoich działaniach

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.

Sami bądźcie otwarci – załóżcie stronę internetową, bloga, informujcie media, rozmawiajcie o działaniach, bądźcie w stałym kontakcie z mieszkańcami/mieszkankami.

Potrzebujecie pomocy?

Skontaktujcie się z Waszym regionalnym koordynatorem lub koordynatorką.