

Możliwości wdrożenia w urzędach deliberatywnych konsultacji online

Ocena specyfikacji i funkcjonalności prototypu platformy „W Dialogu” wspierającej realizację deliberatywnych konsultacji społecznych

Platforma W Dialogu wspiera innowacje społeczne na kilku poziomach. Po pierwsze, jest to narzędzie, które ułatwia konsultację jako formę partycypacji obywateli w zarządzaniu sprawami publicznymi na poziomie lokalnym. Po drugie, projekt rzeczywiście umożliwia szerokie włączenie osób z niepełnosprawnościami do procesu konsultacji, bowiem wcześniejsze dostępne narzędzia i wcześniejsze techniki tak naprawdę w żaden sposób tej partycypacji osób z niepełnosprawnościami nie wspierały.

Oba rodzaje innowacji – techniczne i społeczne są potrzebne. Te techniczne przesądzą o tym, czy PKB nam będzie rósł, czy też nie – to jest dosyć istotne. Innowacje techniczne umożliwiają innowacje społeczne, w sensie technologicznych ułatwień. Natomiast innowacje społeczne – w mojej ocenie – będą ważniejsze, ponieważ one będą decydowały o trwałości fundamentów naszego społeczeństwa, czy też całego systemu społeczno-gospodarczego. Walutą, jaką będziemy się rozliczali w tym wymiarze, jest zaufanie społeczne – a tego nam dramatycznie brakuje. Konsultacje jako element procesów partycypacyjnych będą współdecydowały o odbudowie tego zaufania, o zwiększaniu się jego poziomu.

Uwarunkowania formalno-prawne, w jakich działamy jako samorządowcy, są bardzo trudne. Prawo samorządowe z roku na rok się coraz bardziej komplikuje, a w każdym województwie są inne jego interpretacje. Powoduje to, że my samorządowcy mamy problem z planowaniem własnych działań, co wiąże się z gospodarowaniem 190 mld złotych rocznie. Mamy problem z wyjaśnieniem, dlaczego coś możemy zrobić albo czegoś nie możemy zrobić – bowiem niepewność ze strony prawa jest ogromna.

Z drugiej strony, oczekiwania mieszkańców rosną szybko. To są oczekiwania nie tylko w stosunku do formy komunikacji, jaką są konsultacje, ale generalnie wobec relacji z wybranymi demokratycznie władzami publicznymi. O zaufaniu do władzy nie będzie decydował bynajmniej profesjonalizm czy efektywność naszego działania. To wystarczało przez ubiegłych 25 lat. Teraz obywatele przyzwyczaili się do tego, że nie marnujemy pieniędzy i działamy profesjonalnie, i mają oczekiwania wobec lepszej komunikacji między władzą a obywatelami. Chcą traktowania ich jako partnerów.

Pożądaną konsekwencją istnienia zaufania będzie poczucie współodpowiedzialności. Nie da się zarządzać tak skomplikowanymi systemami jak państwo czy samorząd bez poczucia współodpowiedzialności partnerów społecznych, przedsiębiorców, obywateli. Oczywiście, powinno być absolutnie jasne, że to nie same konsultacje zdecydują o tym, czy to zaufanie uda nam się zbudować. Konsultacje będą jedynie fragmentem takiego systemu. Tym, co zadecyduje, czy uda nam się podnieść poziom zaufania do władz lokalnych, będzie szersza kultura zarządzania, kultura polityczna, szerszy sposób traktowania partnerów społecznych.

Oczekiwania tego typu zwykle formułujemy pod adresem liderów samorządowych. To niewątpliwie jest w połowie słuszny adres, bo to właśnie oni kształtują kulturę organizacyjną, ale drugim adresem, równie ważnym, są sami pracownicy aparatu administracyjnego, urzędnicy – ich jest ćwierć miliona. 250 000 osób pracuje w samej administracji samorządowej (a z nauczycielami, pracownikami ośrodków pomocy społecznej bądź ośrodków kultury, itd. jest nas nawet 1 800 000). Zatem nie tylko 3 000 wybranych demokratycznie liderów samorządowych zadecyduje o tej kulturze relacji z mieszkańcami, tylko *de facto* świadomość i działanie co najmniej 250 000 osób, a naprawdę jeszcze szerszej grupy. Narzędzie, nad którym pracujemy, służy temu procesowi konsultacji – dlatego jest ważne.

Pamiętajmy, że konsultacja to nie jest ta najwyższa oczekiwana forma partycypacji, czyli współdecydowania, ale bez niej, bez dobrze prowadzonego procesu konsultacji, na pewno trudno będzie osiągnąć to, na czym nam naprawdę zależy, czyli zaufania płynącego z poczucia ze strony obywateli, że oni współdecydują, współuczestniczą. Wobec tego skupmy się na konsultacjach jako na szczególnie ważnym, formalnie wymaganym elemencie. To, co jest formalnie wymagane, starajmy się zatem zrobić jak najlepiej. Duże miasta, czyli te organizmy samorządowe, które mają więcej zasobów i bardzo profesjonalną kadrę, to praktycy tego procesu. Oczywiście z drugiej strony, w tych największych miastach skala oczekiwań mieszkańców jest również najwyższa, wobec tego te plusy się zawsze równoważą. Niemniej reszta Polski – poza dużymi miastami, ta która liczebnie przeważa, i która decyduje o wyborach politycznych, społecznych – nie ma takiego doświadczenia w profesjonalnym prowadzeniu konsultacji, nie dysponuje – jak kilkanaście największych miast – platformami do konsultacji, nie wie jak się zabrać do rozszerzania metod, robi to opierając się głównie na doświadczeniu i metodach od dawna stosowanych.

W efekcie wszyscy prowadzimy konsultacje, ale chodzi o to, że nie robimy tego w sposób, który rzeczywiście byłby dla drugiej strony wystarczająco satysfakcjonujący. Dość powiedzieć, że najczęściej jako urzędnicy myślimy o konsultacjach z punktu widzenia tego drugiego etapu, jakim jest sama ich realizacja. Tymczasem narzędzie, które jest w projekcie przygotowywane,

obejmuje: pierwszy etap *planowanie*, potem *realizację*, a potem jeszcze ma pomóc we *wnioskowaniu*, wyciągnięciu wniosków i ich przedstawieniu. Pierwszy i trzeci element z całą pewnością zadecyduje o efektywności tego procesu. Sam fakt prowadzenia konsultacji dzieje się w Polsce systemowo (obowiązek wynikający z kilku ustaw) nie przekłada się na jakość. One muszą być dobrze przygotowane. Choć może nie 250 000 pracowników samorządowych prowadzi te konsultacje, ale znacznie mniejsza grupa – niemniej to właśnie ich kompetencje też trzeba rozwijać, oni też potrzebują takich narzędzi jak oferuje nasz projekt. Mówimy tu o prawidłowym zadawaniu pytań, o prawidłowym (tj. efektywnym, skutecznym, sensownym, mającym wartość informacyjną), przygotowaniu materiałów. To jest olbrzymi zasób i pole do technicznego doskonalenia swoich kompetencji. Ten trzeci etap, czyli wyciąganie wniosków, udostępnianie ich w formie komunikatywnej, to też jest taki etap, który jak jest źle zrobiony, to zniweluje prawie do zera efekt naszej pracy. Bez tego trzeciego etapu nadal jesteśmy na poziomie jedynie spełnienia wymogu prawnego.

Platforma „W Dialogu” będzie w stanie pomóc w wyciągnięciu i zaprezentowaniu wniosków tak, aby uczestnicy konsultacji odnaleźli tam stanowisko, które sami zaprezentowali w dyskusji w zestawieniu z innymi opiniami, i pokazane na tle całego przekroju opinii. Bo my przecież – mówię jako obywatel – przystępując do dyskusji publicznej, wiemy, iż to, że się wypowiemy, nie oznacza, że druga, trzecia strona – a w tym procesie jest wiele stron dyskusji publicznej – się z nami zgodzą. To, na co na pewno liczymy i czego oczekujemy, to to, że nasz głos będzie zauważony, i w pewnym stopniu będzie współkształtował wynik dyskusji. Mamy naturalną potrzebę bycia dostrzeżonymi. Damy się przekonać innym, tylko wtedy, jeśli nasz głos będzie gdzieś zarejestrowany i potraktowany poważnie. Ważne jest, żeby ta platforma pozwalała na zrealizowanie takiego oczekiwania uczestnika, że zostanie poważnie potraktowany.

Raz jeszcze nawiążę do samej platformy. Duże miasta albo budują samodzielnie takie platformy, albo kupują je na rynku, dostosowując je do swoich potrzeb. Natomiast cała reszta Polski, która stanowi około 99% samorządów, nie ma dostępu do takiego bezpłatnego narzędzia. Wymiar finansowy jeszcze przez długi czas będzie współdecydował – obok świadomości potrzeby – o stosowaniu tego typu narzędzi. Dlatego bezpłatna platforma do konsultacji będzie szerzej używana niż płatne rozwiązania – to ważny wymiar użyteczności naszego narzędzia. Zupełnie bezkonkurencyjny jest nasz projekt, jeśli chodzi o to, że ta platforma tworzy warunki do udziału osób z różnymi niepełnosprawnościami. Tu żadnej konkurencji nie będzie.

Na końcu – pamiętajmy – musimy zorganizować system szkoleń. Platforma, ma godzić trzy, w dużej mierze rozbieżne warunki, które trzeba spełnić: ma być dostępna dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, ma być jednocześnie łatwa w obsłudze i bezpłatna. Już wiemy, że to jest bardzo trudne do pogodzenia, tym bardziej w przypadku kompleksowego narzędzia,

które nie może być takie zupełnie proste w obsłudze. Wobec tego element szkoleń będzie bardzo istotny. Podsumowując – jako przedstawiciel Związku Miast Polskich, mam pełne przekonanie, że to jest bardzo ważne i potrzebne narzędzie.

Baza danych przygotowana przez zespół „W Dialogu” będąca podstawą do wnioskowania o sposobie realizacji konsultacji z wykorzystaniem IT, podejście deliberatywne, udostępniamy tu:
<https://docs.google.com/a/student.uw.edu.pl/spreadsheets/d/1T37RIWUGd6IX1sWd29WUDGmprKN2hNYNqQOq6gybFOY/edit?usp=sharing>