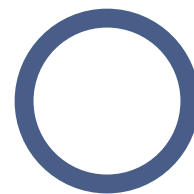
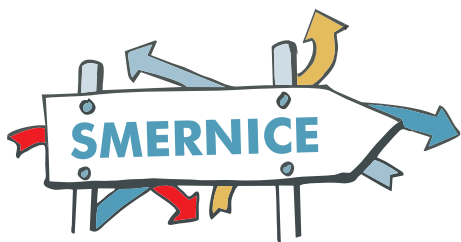


EVROPSKA UNIJA  
EVROPSKI  
SOCIALNI SKLAD

# S<sub>s</sub>M<sub>m</sub>E<sub>e</sub>R<sub>r</sub>N<sub>n</sub>I<sub>i</sub>C<sub>c</sub>E<sub>e</sub>

za vključevanje občanov in drugih  
zainteresiranih skupin v procese  
odločanja v občini

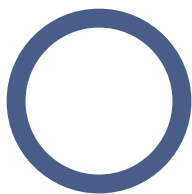




Dobri občinski predpisi in strategije, ki omogočajo rast in razvoj občine, temeljijo na dobrih podatkih. Virov podatkov je v občini veliko in najuspešnejša občina bo tista, ki jih bo pri sprejemanju politik izkoristila čim več. Pri tem so najpomembnejši in najzanesljivejši vir informacij o tem, kako uspešna je neka politika občine v praksi, gotovo njeni občani, ki občinske predpise uporabljajo pri svojih dejavnostih in v vsakdanjem življenju in so zato prvi, ki vedo, kdaj so potrebne spremembe. Zaradi svojih raznolikih in bogatih izkušenj, strokovnega znanja in stika s prakso lahko tudi vnaprej dobro ocenijo, kakšne rešitve potrebujejo, da bosta življenje in delo lažja ter uspešnejša, razvoj občine pa hitrejši.

**Pred vami so smernice, ki vam bodo v oporo pri zbiranju informacij in stališč različnih skupin občanov pri sprejemanju strategij, predpisov in drugih ukrepov občine. Smernice vas vodijo skozi vse bistvene korake vključevanja občanov v procese odločanja in vas usmerjajo, da bo vaše delo pri tem preprostejše in učinkovitejše.**

Vključevanje javnosti je koristno pri sprejemanju vseh odločitev v občini, pri čemer je treba oceniti, ali je predpis resnično takšen, da ima na občane širši vpliv, in ali je široka vključitev časovno smiselna. Zato priporočamo, da se po smernicah ravnate, ko gre za temeljne akte občine, proračun, strategije in druge razvojne projekte, medtem ko pri ostalih zadostuje javna razprava o osnutku predpisa. Tudi ko boste razmišljali o konkretnih načinih vključitve (različnih metodah), se odločajte sorazmerno s pomembnostjo odločitve – širša vključitev z raznolikimi metodami, ko gre za razvojna vprašanja, in na drugi strani manj metod, ko gre za ožje predpise.



## VES ČAS IMEJMO ODPRT KANAL ZA KOMUNIKACIJO Z OBČANI

**Prisluhnimo tistim občanom, ki nam želijo posredovati koristne informacije o dogajanju v občinah, svoje predloge in opozorila na morebitne težave.**

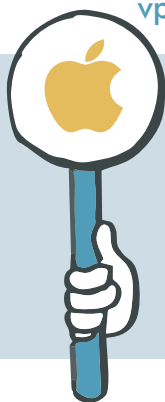
Da bi lahko bili neprestano na tekočem z življenjem v občini in da bi lahko pravočasno prepoznali potencialne težave, je pomembno, da smo ves čas in na različne načine odprti za komunikacijo z občani. Pri tem ne gre zgolj za to, da zagotovimo uradne ure občinske uprave, temveč za to, da na različne načine občane aktivno povabimo in jim pokažemo, da želimo slišati njihove predloge, na primer tako, da organiziramo **dneve odprtih vrat, županove dneve, zборе občanov, zagotovimo dober spletni forum, omogočimo zbiranje predlogov s spletnim obrazcem itd.**

## POIŠČIMO PRAVE LJUDI

*Občani so najboljši vir informacij*

**Poiščemo tiste občane, ki imajo informacije, znanje, izkušnje ali vpliv in nam lahko pomagajo pri iskanju pravih rešitev.**

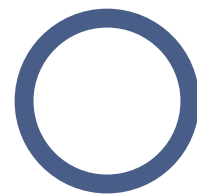
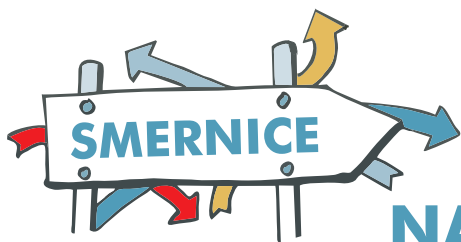
Nekateri občani ali skupine imajo dragocene informacije s terena, drugi imajo veliko teoretičnega znanja, spet tretji bodo ključni pri samem izvajanju novih ukrepov občine. Ti občani in skupine so naše ciljne skupine pri odločanju in vpeljevanju sprememb v občini.



### Nasvet

**Pri lažjem iskanju ciljnih skupin nam lahko pomagata vprašanji:**

- **Na koga vse problem/potreba vpliva?**
- **Kdo ima koristne informacije ali znanje?**



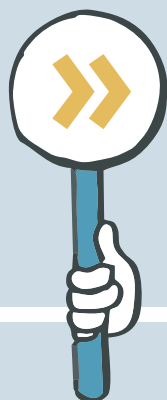
# NAČRTUJMO POSVETOVANJE Z OBČANI

*Za vsakim dobrim posvetovanjem stoji še boljši načrt*

## **Razmislimo, kaj pričakujemo od posvetovanja, in pripravimo načrt.**

Najpomembnejše sestavine posvetovalnega načrta so: **s kom** se bomo posvetovali, **kdaj** se bomo posvetovali, **kako** bomo to izvedli in kaj je **cilj** vsakega koraka posvetovanja. Hkrati načrtujemo, koliko nas bo to stalo, in poskrbimo, da imamo za opravljanje nalog dovolj ljudi.

Vključevanje občanov v odločanje je veliko več kot izvajanje javnih razprav o osnutkih odlokov in pravilnikov, ki smo jih pripravili na občini.



Bistvo procesov vključevanja je, da pri občanih že od samega začetka iščemo **ideje za spremembe, informacije o stanju v občini, izkoristimo njihove izkušnje v praksi in poiščemo njihove najboljše predloge**. To pa pomeni, da jih moramo v razmislek vključiti zelo zgodaj, že ko zaznavamo potrebe in težave na nekem področju in ko razpravljamo o alternativnih rešitvah.

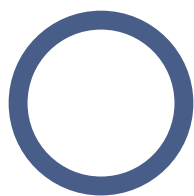
S tem, ko občane za mnenje povprašamo takoj in večkrat, tudi prispevamo k njihovem zaupanju v občino in njene odločitve.

**Vsaj takrat, ko je pripravljen osnutek predpisa, izvedemo 30-dnevno javno razpravo, ki je odprta za vse (na primer zbiramo predloge vseh na spletni strani, naredimo serijo posvetov po ožjih delih občine...).**

Z različnimi skupinami se lahko posvetujemo:

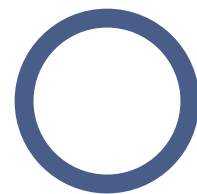
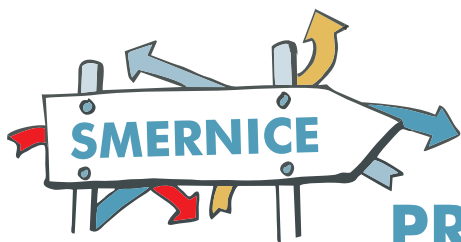
- ločeno ali skupaj,
- v različnih fazah z različnimi skupinami,
- z enimi tesneje in zelo zgodaj, z drugimi manj tesno in pozneje, odvisno od tega, na koga predpis bolj vpliva in kdo nam lahko v neki fazi najbolj pomaga,
- na različne načine, to je z vrsto različnih metod posvetovanja, ki so nam na voljo.

Pri načrtovanju procesa se odločajmo sorazmerno, kar pomeni, da dolžino posvetovanj, število posvetov, število posebej vabljenih skupin, uporabljene metode in druge elemente **prilagodimo pomembnosti in zahtevnosti odločitve**.



## PREDSTAVITEV NEKATERIH METOD VKLJUČEVANJA OBČANOV V PROCES ODLOČANJA

	Kdaj je metoda primerna?	Kdaj metoda ni primerna?
<b>Anketa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– za vprašanja o stališčih in izkušnjah občanov</li><li>– ko želimo izvedeti mnenje večjega števila ljudi</li><li>– ko so vprašanja dokaj preprosta in konkretna</li><li>– ko želimo možnost anonimnega odgovaranja</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– ko želimo natančno razumeti razloge, zakaj imajo občani določena stališča</li><li>– ko vprašanja zahtevajo obsežnejša pojasnila</li><li>– ko želimo spodbuditi razpravo, soočiti različna mnenja</li><li>– za krepitev odnosa med in z občani</li></ul>
<b>Pisno posvetovanje (na papirju ali elektronsko)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– za zbiranje predlogov za reformo politike na določenem področju (pred začetkom priprave politike)</li><li>– za posvetovanje o osnutku ali predlogu predpisa</li><li>– ko se želimo posvetovati s čim širšim krogom ljudi</li><li>– ko je treba predstaviti večjo količino gradiv</li><li>– ko želimo občanom omogočiti več časa za razmislek in kakovosten odziv ter predloge</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– kot edina metoda, če želimo vključevati skupino, ki potrebuje večjo podporo, da pripravi odziv</li><li>– kot edina metoda, ko želimo krepiti odnos z občani</li></ul>
<b>Fokusna skupina</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– ko želimo dobro razumeti stališča ciljne skupine in je potreben daljši pogovor z njo</li><li>– ko se nam zdi, da se bo določena skupina prej odzvala na srečanje v živo kot na elektronsko ali drugo posvetovanje</li><li>– za krepitev odnosa občine s ciljno skupino</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– kot edina metoda, saj ne omogoča dostopa širši javnosti</li></ul>
<b>Spletni forum, klepetalnica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– ko želimo odziv dobiti hitro in preprosto</li><li>– ko je vprašanje za javnost razmeroma preprosto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– ko želimo natančno razumeti stališča občanov o nekem vprašanju</li><li>– ko želimo krepiti odnos z občani</li></ul>
<b>Javni posvet ali moderirana posvetovalna delavnica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– za krepitev odnosa z in med občani</li><li>– ko je predmet posvetovanja kompleksen in je potrebnih več pojasnil</li><li>– za iskanje kompromisov med različnimi skupinami</li><li>– ko je koristno, da se različne skupine med seboj srečajo in povežejo</li><li>– ko se nam zdi, da se bo določena skupina prej odzvala na srečanje v živo kot na elektronsko ali drugo posvetovanje</li><li>– ko želimo razumeti razloge, zakaj imajo občani določena stališča</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– kot edina metoda, saj se vsi ne bodo mogli udeležiti (kombiniramo jo lahko na primer s pisnim posvetovanjem)</li><li>* če je zainteresiranih zelo veliko občanov, je bolje prirediti več posvetov</li></ul>
<b>Sestanki z različnimi deležniki</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– ko želimo podrobneje razumeti, kaj neka skupina meni oziroma želi</li><li>– za krepitev odnosa s ciljno skupino</li><li>– ko je potreben daljši pogovor, ker imamo večje število vprašanj</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– kot edina metoda, saj ne omogoča vključevanja vsem zainteresiranim občanom (kombiniramo jo lahko na primer s pisnim posvetovanjem in javnim posvetom)</li></ul>

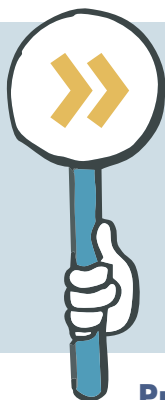


# PRITEGNIMO OBČANE K SODELOVANJU

Več glav več ve

## Izberemo prave kanale za obveščanje.

Mladi komunicirajo drugače (družbena omrežja) in po drugih kanalih kot starejši (radio/televizija), kmeta bomo o posvetu obvestili drugače (zadruga) in drugje kot učitelja (šola), zato za vsako skupino poiščimo ustrezne kanale za obveščanje ter ji prilagodimo sporočila.



**Tiste občane, ki o pobudi, problemu ne vedo nič ali vedo malo, nagovorimo in povabimo k posvetovanju v množičnih medijih (lokalni, regionalni in nacionalni), v občinskem glasilu, na družbenih omrežjih ali po e-obvestilih občine in občinske spletne strani.**

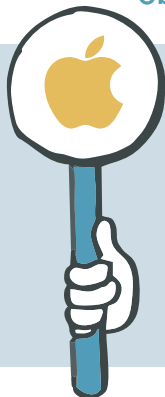
**Točno določene vplivne občane ali interesne skupine povabimo k posvetovanju osebno (telefonski klic, e-pošta) ali preko interesnih združenj (poziv po e-pošti, na oglasni deski ...).**

## Pripravimo navodila, vprašanja in gradiva.

Vprašanja in navodila naj bodo jasna in jedrnata. Vedno vključimo vse informacije (povzetki ugotovitev in analiz, osnutki, ponazoritve podatkov...). Vprašanja naj bodo omejena na bistvena, saj preveč vprašanj povzroča zmedo in lahko odvrne od sodelovanja, in naj bodo čim konkretnjša, tako bomo dobili natančnejše odgovore.

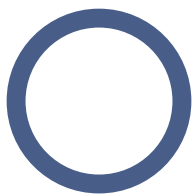
Kratko predstavimo proces posvetovanja.

Občanom in drugim zainteresiranim skupinam sporočimo osnovne podatke o procesu posvetovanja, to je, kdaj se bomo posvetovali, koliko časa in kje ter kaj bomo naredili s predlogi: kako jih bomo preučili, ali so na podlagi prispevka občanov predvideni dodatni posveti in kdaj okvirno bo znana odločitev občine.



## Nasvet

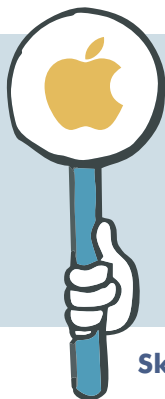
**Včasih se zgodi, da od občanov dobimo predloge, ki se ne skladajo z našimi pričakovanji. Razlog je lahko ta, da so vprašanja napačno ali preširoko zastavljena ali pa občanom nismo dali vseh informacij. Zato oblikovanju vprašanj za javnost posvetimo dovolj pozornosti, pravilno predstavimo problem in dobro razmislimo o vprašanjih ter odgovorih, ki nas zares zanimajo.**



## OBDELAJMO PREJETE INFORMACIJE, MNENJA IN PREDLOGE

*Glas občanov mora biti slišan*

Izberemo način dokumentiranja novih informacij, pripomb in predlogov. Zbiranje odzivov je odvisno od metode posvetovanja in vrste podatkov, ki jih zbiramo (podatki so lahko zelo različni – predlogi, stališča o predlogu, podatki o seznanjenosti občanov s storitvami občine ...). Bistveno je, da predloge in pripombe občanov zbiramo tako, da se zagotovi sledljivost – to pomeni, da moramo v vsakem trenutku vedeti, kdaj je kdo posredoval kakšno pripombo in kaj smo z njo naredili.



### Nasvet

V en dokument sproti pregledno zapisujemo prejete predloge, pošiljatelja, oznako, ali je bil predlog sprejet (DA, NE, DELNO), in razlog za sprejem ali (delno ali celotno) zavrnitev. To vam bo zelo olajšalo tudi pripravo poročila o posvetovanju, ki se pogosto objavi ravno v obliki takšne preglednice.

Skrbno preučimo predloge.

Sprejmemo odločitev.

ALI

Če je treba, pripravimo dodatne posvete.

Ko preučimo odzive, lahko po potrebi pripravimo še kakšen posvet, predvsem kadar podpore ni veliko ali ste dobili veliko novih informacij in predlogov.

IN POTEM...

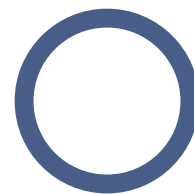
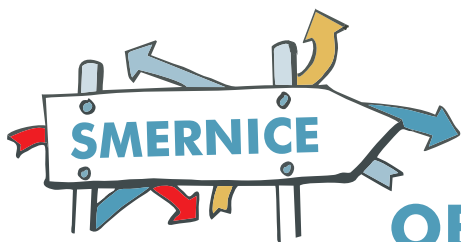
Občane obvestimo o rezultatih.

Obvestilo o rezultatu posvetovanja je eden najpomembnejših korakov. Obvestilo naj vsebuje informacijo, katere predloge ste upoštevali, katere le delno in katerih ne. Za vsako odločitev navedite tudi razlog, zakaj prispevek ste/niste upoštevali. Ljudje se namreč aktivno vključujejo v sprejemanje in izvajanje predpisov le, če imajo občutek, da je njihov glas slišan, v nasprotnem jih lahko neodzivnost v prihodnje odvrne od sodelovanja, zmanjša pa se tudi njihovo zaupanje v delo občine.



### Nasvet

Enake ali podobne predloge lahko združite in objavite le en odziv na ta predlog.

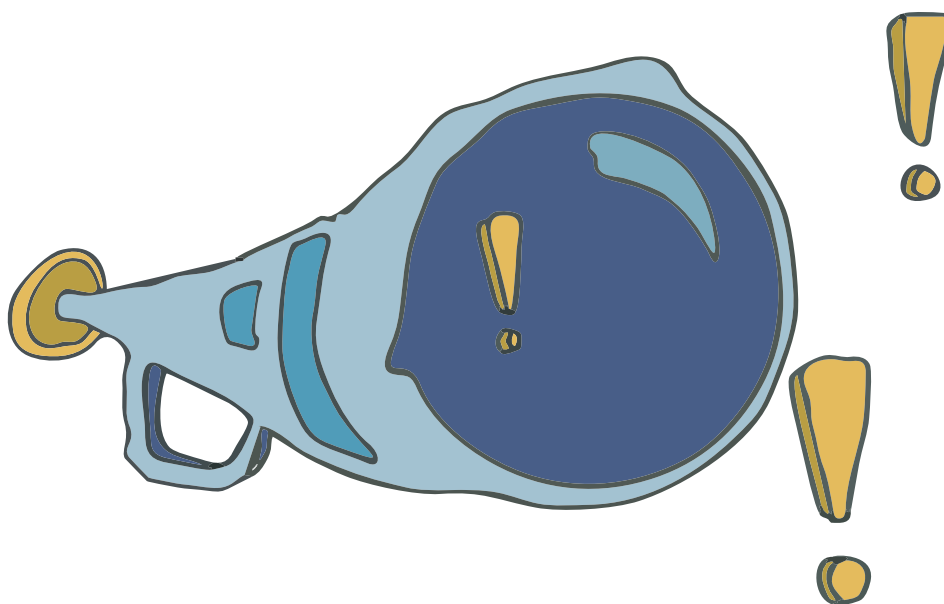


# OBVEŠČANJE OBČANOV O POTSKU POSVETOVANJA

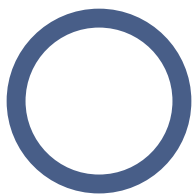
Občane obveščamo ves čas postopka, ker le tako ohranjamo tako njihov interes kot zaupanje in pripravljenost za sodelovanje. Pomembna je odzivnost občine na predloge občanov v doglednem času.

**Obvestila, s katerimi ohranjamo interes in zaupanje občanov, so:**

- Prvo obvestilo o tem, da se odlok ali strategija sprejema, in kako bo odločanje potekalo.
- Obvestilo o posvetovanjih z občani (napoved dogodkov).
- Obvestilo in zahvala za prejet predlog občana.
- Kratke objave o opravljenih posvetih, srečanjih delovnih skupin in drugih dogodkih v postopku odločanja.
- Odgovori občanom na zastavljena vprašanja.
- Objava odgovorov na najpogostejša zastavljena vprašanja (FAQ).
- Javna objava vseh prejetih predlogov in komentarjev.
- **Obvestilo o rezultatih posvetovanja in upoštevanju predlogov.**







# SMO BILI USPEŠNI?

*Samo odlično je dovolj dobro*

Spremljamo in ovrednotimo svoj uspeh pri vključevanju občanov.

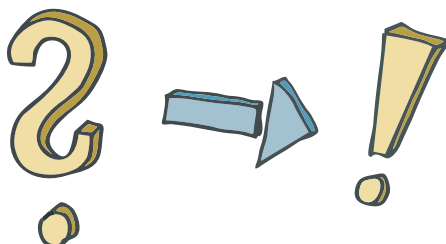
Uspeh lahko ugotavljamo tako, da spremljamo in ovrednotimo proces vključevanja občanov. To pomeni, da preverimo in spremljamo, kaj je šlo po načrtu, kaj smo dosegli, česa nismo in kaj bi prihodnjič naredili drugače. S spremljanjem in z vrednotenjem procesa vključevanja občanov lahko preverimo, ali dosegamo cilje, ki smo si jih zastavili, lahko se pravočasno odzovemo na morebitna odstopanja in prilagodimo metode posvetovanja ali pridobimo dragocene podatke, ki nam bodo koristili pri sprejemanju odločitev in posvetovanjih tudi v prihodnje.

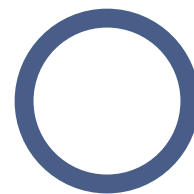
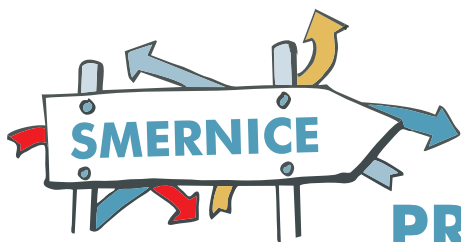
## **Vprašanja, ki si jih zastavimo, ko spremljamo in ocenjujemo svojo uspešnost pri posvetovanjih, so:**

- Ali smo lahko sledili načrtu? Kakšni so bili razlogi za odstopanja?
- Ali smo uspešno pritegnili občane – so se vključili, kot smo pričakovali? So občani razumeli naša vprašanja?
- So imeli občani dovolj časa za posredovanje pripomb in predlogov?
- Smo bili sami zadovoljni s potekom posvetovanja? So bili prejeti predlogi ustrezni, relevantni?
- Kaj bi si želeli, da bi bilo drugače? Kako lahko to naslednjič dosežemo?

## **Viri informacij, kjer dobimo odgovore na zgornja vprašanja, so:**

- dokumenti, v katerih smo beležili proces posvetovanja:
  - prejeti predlogi in odzivi javnosti;
  - zapisniki in poročila o dogodkih (konference, posveti, sestanki);
  - liste prisotnosti,
  - vsebinske analize predlogov ...
- anketni vprašalniki za ciljne skupine;
- notranji sestanki s sodelavci, ki so bili vključeni v proces;
- posveti s ciljnimi skupinami, kjer povedo svoje mnenje o procesu posvetovanja.





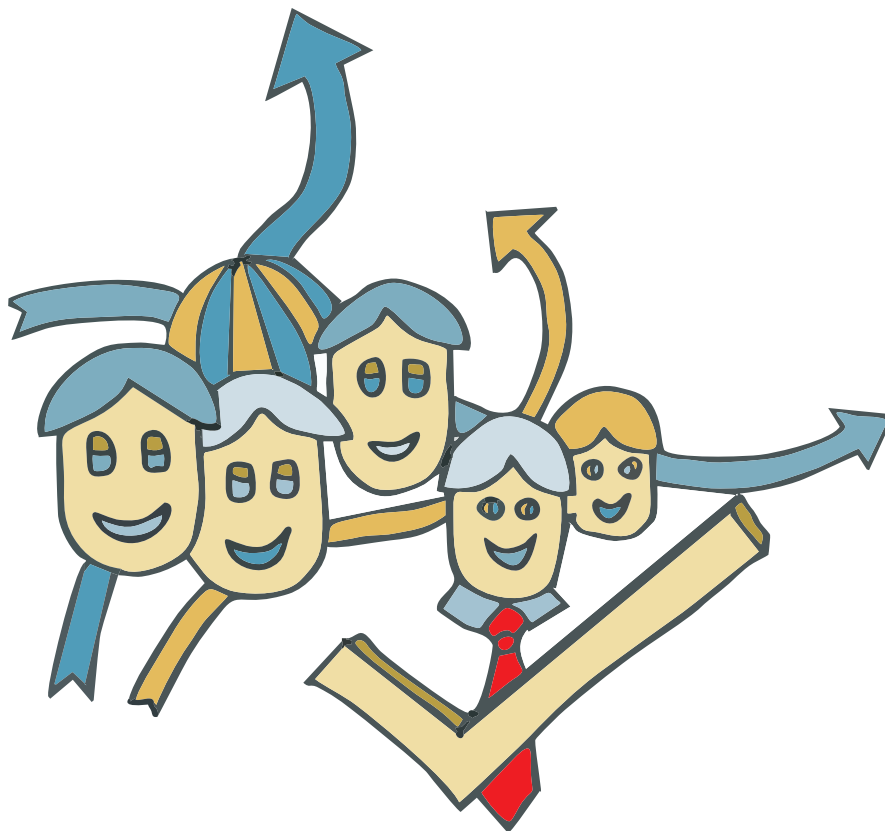
## PRISPELI SMO NA CILJ...

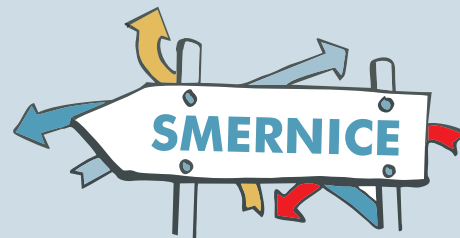
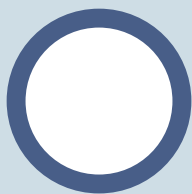
*Konec dobro, vse dobro*

Posvetovanje z občani in drugimi zainteresiranimi skupinami v naši občini nam je prineslo vrsto prednosti:

- boljše ukrepe,
- večjo preglednost delovanja občine,
- večje zaupanje občanov v delo občine,
- večje razumevanje odločitev občine s strani občanov,
- lažje uvajanje sprememb s pomočjo informiranih in vključenih občanov,
- manj popravkov predpisa in s tem manj stroškov,
- **zadovoljnejše občane in druge zainteresirane skupine.**

**Ne obupajmo, če bo odločitve treba še izboljševati. Dober načrt in dobro zabeleženi podatki ter izkušnje v enem procesu odločanja nam bodo koristili pri drugem in vseh nadaljnjih izboljšavah ukrepov na določenem področju. Občina pa se bo hitro izurila tudi v izvajanju procesov posvetovanja, da bo naslednjič pot do najboljše rešitve še hitrejša.**





## Ključna vprašanja v pomoč pri vključevanju občanov

### KANALI ZA STALNO KOMUNIKACIJO Z OBČANI

- Ali se lahko občani kadarkoli obrnejo na nas s svojimi predlogi (npr. na dnevu odprtih vrat, t. i. županovih dnevih, na spletu ...)?
- Ali smo občanom vnaprej sporočili, katere strategije, odloki in pravilniki se bodo sprejemali (npr. z letnim programom predpisov)?

### VKLJUČEVANJE OBČANOV V PRIPRAVO KONKRETNEGA PREDPISA ALI POLITIKE

#### O ČEM

- Kaj želimo z vključevanjem doseči (alternativne rešitve, podporo za naše rešitve, preveriti sprejemljivost rešitev, preprečiti potencialne konflikte pri implementaciji)?
- Smo postavili jasna vprašanja, na katera naj bi nam občani odgovorili?

#### S KOM

- Kdo nam lahko pomaga pri odprtih vprašanjih (ima informacije, izkušnje, vpliv ali znanje)?
- Koga se predpis v praksi najbolj tiče?

#### KAKO

- Katere metode so najprimernejše glede na to, s kom se želimo posvetovati (mladi/starejši, organizacije/posamezniki itd.), in kdaj je pravi čas za posvetovanje?

#### KDAJ

- Ali smo občane vključili dovolj zgodaj, da nam lahko pomagajo analizirati stanje, opredeliti probleme in poiskati rešitve?

#### INFORMACIJE

- Katere informacije potrebuje javnost, da se bo lahko kakovostno odzvala?
- Ali smo jim dali dovolj časa za pripravo (preučitev gradiv in drugih informacij)?
- Ali smo izbrali ustrezne kanale obveščanja, da bodo informacije resnično prišle do naslovnikov?

#### KAJ SE JE ZGODILO S PREDLOGI

- Ali smo občane in vse sodelujoče obvestili o tem, kaj se je zgodilo z njihovimi predlogi (kako in zakaj so bili (ne)upoštevani)?

**C N V O S**

center za informiranje, sodelovanje  
in razvoj nevladnih organizacij



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO

  
Skupnost občin Slovenije  
*Association of Municipalities and Towns of Slovenia*



REGIONALNO STIČIŠČE  
**NOVUS**



**KOROCI.V.SI**



Regionalno stičišče nevladnih organizacij Pomurja  
**LRF za Pomurje**



**grozd  
nvo  
odgorenjske**



Projekt delno financira Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada. Projekt se izvaja v okviru 11. prednostne osi Operativnega programa za izvajanje Evropske kohezijske politike v obdobju 2014 – 2020, prednostne naložbe 2.11.4. Krepitev zmogljivosti za vse zainteresirane strani, ki izvajajo politike na področju izobraževanja, vseživljenjskega učenja, usposabljanja in zaposlovanja ter socialnih zadev, vključno prek sektorskih in teritorialnih dogovorov za spodbujanje reform na nacionalni, regionalni in lokalni ravni, Specifični cilj 1: Okrepljena zmogljivost nevladnih organizacij za zagovornišvo in izvajanje javnih storitev.