

ПРИРАЧНИК

ЗА ДОБИВАЊЕ НА ПОВРАТНО МИСЛЕЊЕ ОД ГРАЃАНИТЕ

ЗА ПРАШАЊА ОД ЛОКАЛНАТА УПРАВА

Оваа публикација е изработена за рецензија од страна на
Агенцијата на САД за Меѓународен Развој.

Во нејзината подготовка учествуваше Зоран Јачев.

Ставовите на авторот искажани во оваа публикација не ги
изразуваат ставовите на Агенцијата на САД за Меѓународен Развој
или на Владата на Соединетите Американски Држави.

Содржина

1.	Предговор	2
2.	Порака од УСАИД Проект за локална самоуправа	4
3.	Вовед	6
3.1.	Што претставува добивањето на повратни информации од граѓаните	7
3.2.	Потребни услови за добивање на повратни информации од граѓаните	7
3.2.1.	Достапност на информациите за работата на општината	8
3.2.2.	Граѓани позитивно настроени за давање на повратни информации	9
3.2.3.	Волја кај локалната управа за добивање на повратни информации	11
3.2.4.	Администрација оспособена за собирање на повратните информации	11
4.	Начини за добивање на повратно мислење од граѓаните	12
4.1.	Отворени седници на Советот на општината	13
4.2.	Истражување на општото јавно мислење во општината	17
4.3.	Истражување на мислењето на одделни категории граѓани.....	20
4.4.	Анкети за оценување на услугите на општината	23
4.5.	Учесто во радио и телевизиски емисии	26
4.6.	Средби со граѓаните (Јавни дебати)	29
4.7.	Средби со месни и урбани заедници	32
4.8.	Средби со здруженија на граѓани и деловна заедница	35
4.9.	Приемни денови кај Градоначалникот	39
4.10.	Интерактивна интернет страница на општината	42
4.11.	Отворена телефонска линија за поплаки и предлози на граѓаните	45
4.12.	Средби со граѓаните на јавни места	48
5.	Анализа и користење на добиените повратни мислења од граѓаните	52
6.	Позитивни ефекти од добивањето на повратно мислење од граѓаните	54

Предговор



Република Македонија се наоѓа во интензивен процес на децентрализација, со кој меѓу останатото, треба да се приближи процесот на донесување на одлуки за прашањата од интерес на локалната заедница поблиску до граѓаните. Со тоа се создаваат услови за нивно понепосредно и подиректно влијание и учество врз управувањето со локалната заедница.

За да можат граѓаните да влијаат врз донесувањето на одлуките, потребно е да имаат можност да го изразат своето мислење, своите желби, очекувања и приоритети пред надлежните во локалната управа. Од друга страна, локалната управа мора да има начини и средства со кои ќе го осознае мислењето на граѓаните, за да може своите постапки и активности да ги прилагоди на нив.

Токму тој аспект на работата на локалната управа е предмет на овој Прирачник. Тој првенствено им е наменет на раководствата и вработените во единиците на локалната управа во Република Македонија. Создаден е за да им помогне на општините кои немаат механизми за добивање на повратни информации од граѓаните полесно и поквалитетно да ги воспостават, а на оние кои применуваат такви мерки во својата работа, да им помогне во нивното збогатување или полесна примена.

Не помалку корисен ќе им биде и на граѓаните и нивните здруженија, деловната заедница, како и на другите заинтересирани субјекти на локално ниво. Нив ќе им послужи за запознавање со можностите за изразување на своето мислење и начините на кои можат да влијаат врз одлуките кои се носат во локалната управа. Тоа може и треба да ги поттикне да иницираат и помогнат во воспоставувањето на таквите механизми во својата локална заедница.

Прирачникот е создаден на начин да биде лесен за разбирање и употреба, со практичен приказ на начините на кои може да се организира и да функционира добивањето на повратните информации од граѓаните. Поединечно се појаснети досега нејефикасните практики за добивање на повратно мислење од граѓаните кои се користат во работата на локалната управа во светот.

Содржи и практични совети за нивна примена, вклучувајќи и начелно дефинирање на потребните ресурси, како и набројување на предностите и недостатоците на секој механизам поединечно.

Со право може да се очекува Прирачникот да биде значајна помош во воспоставување или подобрување на консултирањето на граѓаните за прашањата од надлежност на локалната управа во Македонија а со тоа и - за унапредување на нејзината работа и квалитетот на животот на граѓаните во неа.

2

Порака од УСАИД Проектот за локална самоуправа



Во текот на изминатите три години општините во Република Македонија имаат преземено голем број на нови функции кои треба да ги извршуваат во ситуација на недоволни финансиски средства и во често тешки економски услови.

Но дури и во ваквите времиња, со новите децентрализирани надлежности, представниците на локалните власти во Република Македонија уште повеќе треба да го отворат процесот на носење на одлуки за граѓаните. Иако локалните власти се посветени на интересите на граѓаните со цел да обезбедат високо квалитетни и ефикасни услуги, сепак, сеуште постојат податоци дека локалните власти не ги слушаат граѓаните не се чувствуваат слушнати или пак дека се интересираат за нивните потреби. Затоа, има потреба од добри и функционални механизми за добивање на повратна информација од граѓаните за да им овозможат на граѓаните да ги изразат своите потреби и задоволства или пак недостатоци на општинските услуги.

Секако дека ова не е едноставна работа. Вклучувањето на граѓаните преку слушање на нивните идеи и мислења бара време и средства. И овој процес не секогаш оди лесно. Меѓутоа, кога тоа ќе се случи ќе се воспостави силно партнерство помеѓу граѓаните и локалната администрација а со тоа ќе се зајакне довербата кај граѓаните, и на крајот, како резултат, демократијата на локално ниво.

Резултатите од првичното истражување што го спроведе тимот за Транспарентност и одговорност на УСАИД Проектот за локална самоуправа, со цел да се евалуира моменталната состојба во однос на транспарентноста и одговорноста, покажа дека општините, кои веќе ги употребуваат постоечките процедури за овозможување на повратни информации од граѓаните, сакаат да ги подобрат, или пак да воспостават механизми таму каде што тоа не е направено до сега.

За таа цел УСАИД Проектот за локална самоуправа подготви прирачник кој нуди широк спектар на ефективни механизми за добивање на повратни информации од граѓаните во општините во Македонија, кои ќе овозможат реално и континуирано влијание од страна на граѓаните врз работата на општинската администрација.

Ние во Проектот за локална самоуправа се надеваме дека прирачникот ќе им помогне на локалните власти и нивните вработени во напорите континуирано да го подобруваат квалитетот на услугите и да ги решаваат вистинските приоритети на граѓаните.

Овој прирачник е достапен на веб страниците на МЛГА и на Заедницата на единиците на локалната самоуправа во РМ (ЗЕЛС) www.zels.org.mk. Повратните информации и прашања се добредоједни. Контакт: nvucinic@mlga.com.mk, тел: 02 3094 734, 071 341 832

Нада Вучиниќ –Гавриловска
Тим за транспарентност и одговорност
УСАИД Проект за локална самоуправа



Локалната управа постои за да, во име на граѓаните, го уредува животот во локалната заедница преку произведување и испорачување на т.н. јавни добра и услуги кои ќе им го олеснат и подобрат нивниот животот. Познавањето на локалните прилики, постојаното живеење и работење во контакт со локалните проблеми овозможуваат на локалната власт да биде попогодна од централната, во однос на потребите на граѓаните на локално ниво. За да може да ги исполни овие очекувања и потреби, локалната управа мора, колку што е можно повеќе, да има јасна претстава за потребите и приоритетите на граѓаните, како и за очекувањата кои тие ги имаат од својата општина.

Ефикасната и добро поставена локална управа секогаш ги зема ставовите на граѓаните како појдовна точка во планирањето на својата работа и во одлуките кои ги донесува. Таквата локална управа секогаш ужива поголема доверба и поддршка кај граѓаните, за разлика од онаа која не му посветува доволно внимание на нивниот интерес. Недоволната информираност и загубениот интерес за ставовите на граѓаните неминовно води кон намалување на нивната доверба и поддршка и оттуѓување на локалната управа. Со тоа, се намалува количината и квалитет на јавни добра и услуги кои таа им ги испорачува на граѓаните, што резултира со намалени шанси за реизбор на раководството.

Добивањето на повратни информации од граѓаните и постапувањето согласно нив не е утописки концепт, ниту постапка која е „во тренд“ - тоа е реална потреба и многу важно средство во раководењето со локалната управа.

3.1.

Што претставува добивањето на повратни информации од граѓаните?

Добивањето на повратни информации од граѓаните е систем од осмислени, координирани и ефикасни механизми преку кои граѓаните имаат можност да ги искажат своите потреби, приоритети, очекувања и предлози а локалната управа да ги осознае нивните ставови, за да може да ги земе во вид при носењето на одлуките и планирањето на својата работа.

Механизмите за добивање повратно мислење од граѓаните мораат да бидат дел од систем а не повремени, најчесто предизборни активности за здобивање на поголема доверба и поддршка кај граѓаните. Со нивна редовна примена се добива појасна и пореална слика за ставовите на граѓаните и значајно се олеснува спроведувањето на механизмите, затоа што граѓаните се стекнуваат со навика да учествуваат во нив. Нередовното спроведување кај граѓаните предизвикува недоволна доверба во нив и во локалната управа и го отежнува спроведувањето на механизмите.

Тие треба да бидат координирани за да не се преклопуваат непотребно меѓу себе, што може да ги збунува граѓаните, да ја намали волјата за учество во нив и да ја претстави општината како недоволно организирана. Координацијата на механизмите кај граѓаните остава впечаток на сериозност на општината, водење редовна и постојана грижа за нив и го подобрува нејзиниот рејтинг.

Механизмите за добивање повратни информации треба да бидат ефикасни, за да ги оправдаат ресурсите вложени во нивно спроведување. Треба да се применуваат оние механизми чии резултати и ефекти ќе ги надминуваат ресурсите вложени во нив. Скапите активности без соодветни резултати ги иритираат граѓаните, кои тоа го сметаат за нерационално трошење на нивните пари. Скромните резултати наспроти очигледно големите средства вложени за нивно постигнување оставаат впечаток на неодговорна локална управа.

Кои механизми ќе бидат употребени е прашање на проценка на раководството на општината и ќе зависи од тоа што сака да се добие со нив и дали вложените финансиски и човечки ресурси одговараат на постигнатиот резултат.

3.2.

Потребни услови за добивање на повратни информации од граѓаните

За да биде можно добивањето на повратни информации од граѓаните и тоа да се одвива непречено, потребно е да бидат исполнети неколку услови, кои се однесуваат на раководството и администрацијата на општината, како и на нејзините граѓани:

- Информациите за работата на општината да им бидат достапни на граѓаните
- Јавно мислење да биде позитивно настроено за давање на повратни информации
- Раководството на општината да има волја за добивање на повратни информации
- Општинската администрација да е оспособена за собирање на повратни информации.

Добивањето на повратни информации и нивното користење при донесувањето на одлуките во локалната управа се само дел од покомплексен синџир на настани, во кој сите фази се меѓусебно поврзани и зависни една од друга. Успешноста на добивањето на повратни информации зависи од други претходни настани, кои се составен дел од циклус на активности, кој оди според следниот редослед:

- општината активно ги информира граѓаните за својата работа,
- кај граѓаните се буди интерес за нејзината работа и оформуваат свој став за тоа,
- раководството на општината има волја да ги добие нивните размислувања,
- општината работи на добивањето на повратни информации од граѓаните и

- ги зема во вид кога ги планира своите идни одлуки и активности.

Кога еднаш ќе се започне овој круг на активности, тој продолжува понатаму, но на повисоко ниво. Ако граѓаните бидат убедени дека локалната управа има желба да ги добие нивните сугестии и е подготвена да ги прифати, интересот кај нив за давање на повратни информации се зголемува. Тоа доведува до поблиска соработка на граѓаните и локалната управа, што води кон многу поактивно вклучување на граѓаните во носењето на одлуките во општината.

Од друга страна, кога граѓаните имаат чувство дека можат да бидат консултирани при носењето на одлуките, нивниот интерес за работата на општината се зголемува. Зголениот интерес за работата на општината, со себе носи и поголем број на граѓански предлози за решавање на прашањата од надлежност на локалната управа и подобрување на работата на општинската администрација. Поголемиот број на предлози создава и зголемена волја, но и рачка обврска за локалната управа за прибирање на повратните мислења од граѓаните, при што општинската администрација стекнува вештини за спроведување на тој процес.

3.2.1. Информациите за работата на општината достапни на граѓаните

Јавноста во работата на општината, односно информирањето на граѓаните за нејзините планови, одлуки и активности има многу важно значење за добивањето на повратните информации од нив.

Многу раководства на општини се воздржуваат од активната јавност во работата, сметајќи дека со тоа отвораат повеќе простор за критика од страна на опозицијата во Советот, медиумите, граѓаните и нивните здруженија. Тоа е погрешен став, бидејќи во најголемиот дел од општини во Македонија, каде поголемиот дел од населението се познава лично, практично е невозможно да се сокријат информации за работењето на локалната управа.

Отсуството на информации за работата на општината предизвикува чувство на сомнеж кај

граѓаните дека „зад затворени врати“ се решава за нивните пари и потреби. Најголема грешка прават раководствата на општините кои работат исправно - согласно законските прописи и интересите на граѓаните а немаат доволно јавност во работата. И покрај најдобрата намера и исправноста во работата, локалното население не се стекнува со доверба во таква општина, иако таа тоа го заслужува.

Постојат повеќе видови на отвореност на општината кон граѓаните, кои зависат од начинот и времето кога таа ги дава информациите за својата работа. Во поглед на начинот, тоа може да биде пасивно, кога се даваат информации само кога тоа од неа е побарано или пак активно, кога постои редовно информирање и без да бидат побарани информации. Во однос на времето на давањето на информациите, општината може да ги информира граѓаните за своите одлуки откако ќе донесе одлука за некое прашање или пак пред донесувањето на одлуката.

Нема сомневање дека најдобриот пристап е активната јавност во работата на општината, при што информациите за намерите за носење на одлуки треба да бидат соопштени во процесот на нивната подготовка одлуки. Така се остава простор за консултативен процес, во кој граѓаните и нивните здруженија можат да се изјаснат по тие прашања и да сугерираат свои ставови.

Активната јавност во работата, особено информирањето за плановите на општината, од една страна е многу корисен корективен механизам за спречување на можните злоупотреби во работата на општината а од друга страна извонредно средство за придобивање на довербата на локалното население.

Заради тоа, во рамките на своите можности, општината треба да ги користи сите механизми кои овозможуваат достап на граѓаните до информациите за нејзината работа. Начини за информирање на јавноста има многу а најчесто користени се:

- медиумски соопштенија за јавноста
- билтен на општината,
- информативни летоци,
- граѓански информативен центар,
- водич низ општината,

- информативни табли на јавни места,
- автоматизирани телефонски информации.

3.2.2.

Јавно мислење позитивно настроено за давање на повратни информации

Секако, најважниот елемент за добивањето на повратни информации од граѓаните е нивната подготвеност своите ставови да ги соопштат на локалната управа. Во транзиционите земји, каде локалната управа нема долга традиција, граѓаните не се навикнати да бидат прашувани за нивното мислење а дел од нив немаат доволно верба дека нивното мислење ќе биде употребено за доброто на локалната заедница. Некои граѓани, пак, сметаат дека не треба да вложуваат труд и време во нешто што не им носи лична корист или подобрување на состојбата на нивното семејство и блиски.

Во високо политизирани општества, кај дел од граѓаните, расположението за соработка од овој вид, може да зависи од тоа дали власта во општината ја има партијата чии членови или симпатизери се тие. Ако сепак се согласат да соработуваат, политичката припадност може да влијае на објективноста во нивните одговори. Таквите граѓани можат да одобруваат одредени постапки на локалната управа предводена од политичката опција чии симпатизери или членови се тие а да ги критикуваат истите постапки ако власта во општината ја има друга партија.

И нискиот животен стандард може да влијае на ставовите на граѓаните за работата на локалната управа. Во локални средини со ниски просечни примања, незадоволство од приватната состојба може да се пренесе и во повратните мислења дадени на локалната управа. Во такви случаи, дури и локалната управа која добро ја врши својата работа, ќе биде критикувана заради лично незадоволство, кое не е поврзано со квалитетот на нејзината работа.

Сето ова не треба да биде пречка за примена на средствата за добивање на повратно мислење од граѓаните, но сепак треба да биде земено во вид кога таквите мерки ќе се планираат и применуваат.

За да можат да бидат активен фактор во ба-

лансот на моќта во локалната заедница и да дадат корисни повратни информации, граѓаните треба да бидат:

- Заинтересирани за работата на локалната управа
- Да ги разбираат процесите кои во неа се одвиваат
- Да бидат подготвени да ги соопштат своите ставови на организиран начин

Заинтересираност на граѓаните за работата на локалната управа

Граѓаните треба да се заинтересирани за работата на локалната управа, заради тоа што таа носи одлуки за прашања кои влијаат на нивниот живот. Во спротивно, оставаат можност за носење на одлуки кои не се од општ интерес и простор кој може да биде злоупотребен за лични, групни или партиски интереси.

Со пасивен однос, граѓаните го навикнуваат раководството на општината дека може слободно да донесе и одлуки кои не се во склад со интересите на мнозинството граѓани во општината. Така, граѓаните праќаат сигнал до општинското раководство дека може во свое име и интерес да ги носи одлуките и раководи со животот во локалната заедница, без притоа да биде многу загрижена дали граѓаните ќе искажат спротивставено мислење.

Интересот на граѓаните, покрај другото, зависи и од локалниот менталитет, количината на информации кои ги добиваат за работата на општината, нејзината ориентираност за соработка со нив и начинот на кој работата на општината е претставена во јавноста.

За да може да се оствари добивањето на повратни мислења од граѓаните потребно е тие да бидат информирани, ангажирани, мотивирани и организирани. Во тој процес, покрај самата локална управа, клучна улога имаат локалните медиуми и здруженија на граѓани кои треба да им помогнат на граѓаните и општината да воспостават и одржуваат постојана двонасочна комуникација.

Најважниот момент во создавањето на заинтересираност кај граѓаните, сепак го има локал-

ната управа, која треба да ги убеди граѓаните дека нивните мислења и сугестии се добредојдени и дека навистина ќе бидат сослушани и ако се рационални и корисни – ќе бидат прифатени.

Разбирање на процесите во локалната управа од страна на граѓаните

За да можат да дадат конструктивен придонес во работата на локалната управа, граѓаните треба да ги разбираат надлежностите на локалната управа и начинот на кој работи општината. Во спротивно, можат да се појават со нерационални барања, да ја успоруваат работата на општината и да создаваат непотребно незадоволство меѓу населението.

Многу важно во овој процес е општината редовно да ги информира граѓаните за својата работа, надлежности, планови, ресурси (особено буџетот на општината), прописите и процедурите за работа во општината. Тие треба да се информирани и за процесот на донесување на одлуки во локалната управа и времето потребно за тоа, за да не вршат непотребен и контрапродуктивен притисок.

За да постигне потребно ниво на разбирање на работата на општината кај мнозинството на граѓаните, локалната управа треба самостојно или во соработка со локалните здруженија на граѓани, да организира настани на кој на граѓаните ќе им се објаснува работата на општината. Тоа треба да биде надополнето со издавање на брошури и летоци од типот „Водич низ мојата општина“, кои би биле делени на граѓаните.

Истата содржина треба да биде поставена на интернет страницата на општината, заедно со т.н. најчесто поставувани прашања. Многу корисна практика е и составување и делење на информации за начинот на кој се остваруваат најчестите услуги на општината.

Крајниот производ на ваквите активности треба да биде - мнозинството од граѓаните да имаат основно познавање на работата на општината, нејзините надлежности и ресурси.

Подготвеност на граѓаните да ги соопштат ставови на организиран начин

За добивањето на повратно мислење од граѓаните, покрај нивната информираност и разбирање на работата на општината, потребно е тие да имаат свој став во однос на тоа и да се подготвени да ѝ го соопштат на локалната управа. На оформувањето на став на граѓаните за одредени прашања значајно влијание имаат локалните и националните медиуми, односно начинот на кој тие известуваат за процесите во локалната управа.

Влијанието на медиумите во оформувањето на мислењето на граѓаните е многу големо, кои често ставот на медиумите по одредени прашања, некритички го прифаќаат како свој. Во високо исполитизирани општества, во кои политиката има влијание врз медиумите, можа да се случи известувањето на медиумите да не биде до крај објективно. Затоа, локалната управа треба колку е можно почесто да биде присутна во медиумите со свои изјави и ставови, за да може на граѓаните да им овозможи директни информации за својата работа.

Откако граѓаните ќе оформат свој став за работата на локалната управа, особено е значајно тие да бидат подготвени да го соопштат на организиран и конструктивен начин. На тоа многу ќе влијаат постапките на општината, односно колку таа е подготвена да ги сослуша предлозите на граѓаните, на која начин ќе го стори тоа и како понатаму ќе постапува со нивните сугестии.

Еднакво важно позитивно влијание ќе имаат и формите на организација на граѓаните во општината. Таму каде што постои организиран граѓански сектор, постои поголема веројатност дека повратните мислења на граѓаните ќе бидат подобро артикулирани и поефикасно пренесени до локалната управа.

Најпожелната ситуација за добивање на повратно мислење од граѓаните е – истовремено постоење на волја кај раководството на општината, организиран и активен граѓански сектор и воспоставена, редовна комуникација меѓу нив. Во таква ситуација, каналите за двонасочна комуникација меѓу граѓаните и општината постојат и се функционални, што овозможува ефикасни и продуктивни консултации за прашања од заеднички интерес.

3.2.3. Волја кај раководството на општината за добивање на повратни информации

Еднакво важно како и подготвеноста на граѓаните да го дадат своето мислење е и волјата на општината тоа мислење да го прими и да го земе во вид кога ќе одлучува за одредени прашања.

Некои општини не се одлучуваат да почнат со собирање на повратно мислење од граѓаните бидејќи и имаат недостаток на ресурси потребни за тоа. Други стравуваат дека граѓаните прашани за мислење ќе имаат дополнителни барања од локалната управа кои можат работно и финансиски да ја оптоварат општината.

Во некои случаи раководствата на општините не сакаат да ги прашуваат граѓаните за мислење затоа што мислат дека тоа ќе отвори простор за критики на сметка на локалната управа, што може да влијае на нивниот рејтинг. Понекогаш, недостатокот на волја може да биде недоволна демократска култура кај раководството, кое смета дека нема потреба да се консултираат граѓаните.

Ниту една од овие причини за недостаток на волја за собирање на повратни информации не е издржана и не смее да биде пречка за консултирање на општината со граѓаните. Тоа значи само дека интензитетот на консултациите треба да биде прилагоден на објективните ресурси. За примена на добар дел од механизмите за собирање на повратни информации не се потребни големи финансиски или човечки ресурси. Тие најмногу зависат од волјата на раководството, доброто планирање на ресурсите и убеденоста дека и општината и граѓаните ќе имаат корист од тоа.

Раководствата на општините не само што не треба да стравуваат дека консултациите со граѓаните ќе им донесат дополнителни тешкотии, туку треба да бидат убедени дека соработката со нив ќе им ја олесни работата и ќе ја зголеми довербата во локалната управа.

3.2.4 Администрација оспособена за собирање на повратните информации

Волјата на локалната управа да ги добие повратните информации од граѓаните нема да биде доволна за да тие се соберат, ако не постои општинска администрација оспособена за такво нешто. Во земјите каде што добивањето на повратно мислење од граѓаните е релативно нова пракса во работата на локалната управа, не може да се очекува дека администрацијата во сите општини е подготвена и оспособена за работа на овој план.

Во некои општини, на патот на успешното добивање на повратно мислење можат да се испречат и објективната работна оптовареност на администрацијата, но и отпор кон дополнителни работни обврски, како резултат на комформизмот на вработените.

Заради сето ова, добивањето на повратното мислење треба да биде иницирано и осмислено од страна на раководството на општината, во што спаѓа и подготовката на администрацијата за работа на оваа тема. Во тој процес ќе треба да се вклучи не само и обука за работата на добивањето на повратните информации, туку и објаснувањето на значењето на тој процес за работата на општината. Тоа е важно затоа што вработените кои го разбираат значењето на добивањето на мислењето на граѓаните, поквалитетно и попосветено ќе ги извршуваат таквите обврски.

Осмислувањето на процесот подразбира постоење план и програма за собирањето на повратните информации, со прецизно одредени носители, рокови, обврски, редослед и време за спроведување на механизмите. За да се олесни и направи поефикасна работата на добивањето повратни информации, пожелно е планот и програмата треба да бидат донесени со официјален документ на Градоначалникот или Советот. Така ќе се обезбеди непречена соработка на сите служби и вработени во општината во спроведувањето на мерките за добивање на повратни информации.

Добро организираната и обучена администрација ќе овозможи правилно собирање на повратните информации, нивна стручна анализа и објективно презентирање на добиените резултати на раководството на општината.

4

Начини на добивање на повратни информации од граѓаните



Ефикасноста и применливоста на механизмите за добивање на повратни информации од зависи од спецификите на земјата и општината во која се спроведува, менталитетот на граѓаните кои живеат во неа, финансискиот и административниот капацитет на локалната управа. Не може да се даде генерална препорака за тоа кои механизми би биле најдобри за примена во конкретна општина, туку е најдобро изборот да се препушти на раководството на локалната управа. Според досегашните искуства, најчесто применуваните механизми за таа намена кои се користат во земјите со степен на општествен и демократски развој сличен на Република Македонија, се:

- Отворени седници на Советот на општината
- Истражување на општото јавно мислење во општината
- Истражување на мислењето на одделни категории граѓани
- Анкети за оценување на услугите на општината
- Учесто во радио и телевизиски емисии
- Средби со граѓаните (Јавни дебати)
- Средби со месни и урбани заедници
- Средби со здруженија на граѓани и деловна заедница
- Приемни денови кај Градоначалникот
- Интерактивна интернет страница на општината
- Отворена телефонска линија за поплаки и предлози на граѓаните
- Средби со граѓаните на јавни места

4.1.

Отворени седници на советот на општината

Кога и за што се користи?

Отворените седници на Советот на општината се користат за:

- Запознавање на граѓаните со начинот на кој функционира Советот
- Запознавање на граѓаните со начинот на кој се донесуваат одлуките во Советот
- Зголемување на јавноста на работата на Советот на општината
- Добивање на повратно мислење од граѓаните за прашањата кои се на дневен ред

Според Законот за локалната самоуправа, седниците на Советот на општината се јавни, но во реалноста тоа не се практикува многу често. Често нема доволно интерес од граѓаните, некаде нема волја на раководството на општината да овозможи услови за тоа или пак салата за седници на Советот не е приспособена за таа цел.





Најголемиот дел од граѓаните немаат точна претстава за начинот на кој се донесуваат одлуките во општината и колку е комплексна неговата работа. Заради тоа, голем дел од граѓаните имаат забелешки за спороста на работата на општината или пак не се задоволни од одлуките донесени на Советот. Од друга страна пак, држењето на седниците на Советот „затворени“ за јавноста ги подгреваат размислувањата и сомневањата во исправноста на неговата работата и работењето на општината во целост.

Најголемат придобивка од присуството на граѓаните на седниците на Советот е можноста тие да дадат свои мислења и предлози во врска со прашањата од дневниот ред. Ако добро се осмисли и организира, директниот придонес од овој вид е извонредна можност за практикување на непосредна демократија. Со тоа се придонесува кон носење на одлуки кои навистина се во интерес на граѓаните, се создава многу поголема доверба меѓу нив и советниците и се отвораат можности за нови иницијативи за подобра работа на локалната управа.

Како се спроведува?

Суштината на оваа практика е овозможување на граѓаните директно да го следат текот на седницата на Советот на општината и, според однапред одредени услови, да им се овозможи да го дадат своето мислење по прашањата кои се на дневен ред на Советот.

За да се оствари присуството и учество на граѓаните во седниците на Советот на општината потребно е:

-  Да се создадат физички и технички услови за нивно присуство на седниците на Советот. Постојат две основни можности за следење – физичко присуство на граѓаните во истата сала во која се одржува седницата или пак аудио-видео пренос на седницата во друга просторија, во која би биле сместени граѓаните. За давање на повратно мислење многу попогодна е првата можност, која овозможува директна комуникација на граѓаните со советниците. Можна е и комбинација од двете решенија, при што видео преносот би го следеле поголем број на граѓани а помал број физички би присуствувал на седницата. Ако се воспостави таков пренос на седницата и ако општината има технички услови за тоа, можно е да се воспостави директен пренос и преку интернет страницата на општината.
-  Ако салата за состаноци на Советот на општината има доволно простор, во неа треба да се осмисли и изведе можност за комотно сместување на одреден број на граѓани. Тоа во најмала мерка подразбира столици за седнување и, по можност, површина на која ќе можат да се смести прибор за пишување. Зависно од финансиските можности на општината, пожелно е условите за сместување на граѓаните да не се разликуваат многу од оние на советниците. На таков начин, граѓаните ќе се чувствуваат рамноправно со советниците, што значајно влијае на нивното мислење за општината. Тоа не значи дека граѓаните треба да бидат сместени во идентични услови како и советниците, што би можело да предизвика чувство дека и тие ја имаат истата улога. Во тој случај, кај нив може да се појави желба почесто да бараат збор и да се впуштаат во непродуктивни дискусии.
-  Местото на кое ќе бидат сместени граѓаните треба да овозможува тие добро да можат да го видат и слушнат текот на седницата, но не и да седат на истата конференциска маса или пак во истите клупи како советниците. Најдобро е да се организира видливо издвоен дел од салата, јасно обележен дека тоа се седишта резервирани за граѓаните кои присуствуваат на седницата. Ако советниците имаат технички помагала за следење на текот на седницата (монитор, слушалки, микрофон и слично), пожелно е и граѓаните да ги имаат истите услови. Ова особено се однесува на седниците чиј тек симултано се преведува. Користењето на опремата треба да биде под контрола на лицето кое се грижи и за опремата на советниците. Ова особено се однесува на микрофоните, кои треба да се вклучат само во времето предвидено за сугестии и предлози на граѓаните - во спротивно, може да се случат неконтролирани упади на граѓаните во текот на седницата.
-  Можноста за присуство на граѓаните на седниците на Советот на општината треба да биде објавено на пригоден начин. Најпогодно е тоа да се најави во некои од настапите на претставниците на општината во медиумите, на огласната табла и интернет страницата на општината. При тоа, треба да се објаснат условите и правилата под кои граѓаните можат да присуствуваат на седницата. Најавата за можност за присуство треба да биде дозирана, за да не предизвика поголем интерес од капацитетите за сместување на граѓаните. Треба да се внимава да не се случи често враќање на граѓани кои дошле да присуствуваат на седницата заради тоа што нема доволно места за нивно сместување. Тоа би предизвикало контраефект, би ги одвраќало граѓаните од учества на седниците и би раширило мислење дека локалната управа не сака да ги сослуша граѓаните.

□ Пред да започне со праткиката на присуство на граѓани на седниците на Советот, општината задолжително треба да подготви регулатива според која тоа ќе се одвива. Најдобар начин е да се изготват Правила за присуство и учество на граѓаните во работата на Советот на општината, тие да бидат усвоени од страна на Советот и да бидат достапни на граѓаните. Целта на овие Правила не би била да ги ограничи граѓаните во нивниот придонес во работата на Советот, туку да овозможи нивно ефикасно и конструктивно учество. Неговата содржината треба да ја одреди самата општина а препорачливо е да ги содржи следните елементи:

- Максимален број на граѓани кои можат да присуствуваат на седницата на Советот во исто време
- Начин на кој граѓаните можат да се најават за присуство на седницата на Советот на општината
- Постапка при поголем број на пријавени од местата предвидени за тоа (најдобар е принципот прв најавен или дојден – прв услужен)
- Правила за однесување во текот на седниците (ненарушување на текот, дискусија само кога е даден збор, траење и број на интервенции и сл.)
- Простор за дискусија и предлози од граѓаните и правила за тоа (кој дава и одзема збор, потреба од конструктивност на интервенцијата и сл.)
- Услови под кои граѓанинот може да биде отстранет од седницата на Советот (оваа мерка треба да се избегнува, но е добро да биде предвидена)

□ Заради сигурност дека присуството на граѓани нема да го ремети текот на седниците, со Правилата треба да биде запознат секој граѓанин и тоа уште пред да влезе во салата. Може да се размисли и за воведување на пракса на потпишување на симболична изјава од секој граѓанин кој ќе присуствува на седницата, со што ќе потврди дека е запознат со нив и дека се обврзува да ги почитува.

□ Пред почетокот на седницата, пожелно е Претседателот на Советот да го нотира присуството на граѓани и да го поздравува нивниот интерес за работата на Советот. По тоа, може накратко формално да ги претстави правилата за следење на седниците и да ги покани граѓаните да дадат свое мислење и предлози, кога за тоа ќе бидат повикани. За да не се случи учеството на граѓаните да го успорува текот на работата на Советот, Претседателот на Советот треба точно да утврди кога ќе им дава збор на граѓаните. Препорачливо е тоа да биде на крајот на секоја точка, пред гласањето, односно кога ќе се исцрпи дискусијата на советниците по неа. Сосема е можно граѓаните да не бидат доволно фокусирани на темата за која се дискутира и затоа Претседателот треба да се грижи дискусиите и предлозите да бидат продуктивни. Не треба да се воздржува од интервенција или одземање на зборот на граѓанинот чија дискусија не е во склад со темата за која се разговара.

□ За да има ефект од мислењата и предлозите дадени од граѓаните, треба да има пишан траг од нив во документите кои произлегуваат од работата на Советот. Зависно од регулативата за негова работа, тие можат да бидат забележани во официјалниот записник од неговата работа или нотирани посебно и додадени кон записникот. Заради поголема ефикасност и прецизност, граѓаните можат да бидат замолени своите предлози да ги дадат и официјално, по писмен пат или по електронска пошта.

Потребни ресурси

Создавањето на услови за сместување на граѓаните може да предизвика трошоци за адаптирање на салата за состаноци и набавка на столици и клупи. Ако советниците за време на Советот користат техничка опрема, зависно од финансиските можности на општината, можат да се набават дополнителни слушалки, микрофони, монитори и слично.

Како редовен трошок ќе се појават издатоците за фотокопирање и делење на дневниот ред, како и други материјали од седницата на присутните граѓани.

Во текот на спроведувањето на практиката, потребата од човечки ресурси е сведена на минимум. Потребен е еден помлад вработен во општината, кој би требало да се погрижи за пријавувањето на граѓаните, да ги смести на местата предвидени за тоа и да се грижи граѓаните да ги почитуваат Правилата за присуство на седниците на Советот.

Предности

Ако добро се подготви, практиката многу лесно се воспоставува и уште полесно се спроведува. Со ангажман на мали ресурси, се постигнуваат големи резултати. Отворањето на седниците на Советот на општината за јавноста им овозможува на граѓаните непосреден увид во работата на Советот на општината, начинот на донесување на одлуки, комплексноста на неговата работа и степенот на посветеност на нивните избраници за доброто на општината.

Со тоа, во значајна мерка се придонесува за зголемување на јавноста во работата на локалната управа и довербата на граѓаните во неа. Од друга страна, присуството на граѓани на Седницата на Советот може да влијае на советниците да ја вршат својата работа поефикасно и понепристрасно.

Недостатоци

Ефикасното спроведување на практиката подразбира добро информирани граѓани кои доволно ја разбираат работата на општината, за да можат да дават конструктивни и корисни предлози.

Можни потешкотии во спроведувањето

Малку е веројатно, но во почетокот може да се појави отпор кон практиката од дел од советниците, кои сметаат дека со присуството на граѓаните ќе им се наруши комодијата во работењето и дека нивното присуство е некој вид на контрола над нивната работа.

Сосема е можно присуство на граѓани кои немаат доволно изградена демократска свест и култура, кои можат со своето однесување да го реметат текот на седницата. Од друга страна, може да се случат и дискусии кои не се конструктивни и продуктивни, што може да ја успори или наруши работата на Советот.

Понекогаш е можно граѓаните да инсистираат на интервенција која нема врска со точките на дневниот ред, со намера да решат некаков свој проблем.

Како да се надминат потешкотиите?

Потешкотиите поврзани со евентуалниот отпор на некои советници можат да се разрешат со помош на Градоначалникот, Претседателот на Советот и Координаторите на советничките групи. Тие треба да разговараат со советниците кои не се согласуваат со присуството на граѓаните, објаснувајќи им ги придобивките за општината од таа практика.

Клуч за решавање на сите можни потешкотии поврзани со однесувањето на граѓаните е донесувањето на квалитетни Правила за присуство на граѓаните на седниците на Советот и нивно доследно почитување. Најважната улога во тој процес ќе ја има Претседателот на Советот, кој, како надлежен за нивна примена, треба добро да ги проучи и да го применува без никакви исклучоци. По одредено време на стриктна примена на правилата, граѓаните ќе се навикнат да ги почитуваат, со што ваквите потешкотии ќе ги снеса.

4.2.

Истражување на јавното мислење во општината

Кога и за што се користи?

Истражувањето на јавното мислење во општината се врши кога:

- локалната управа нема доволно информации за општото јавно мислење на граѓаните во однос на прашања важни за нејзината работа
- локалната управа располага со делумни информации за ставовите на граѓаните во однос на прашања важни за нејзината работа
- локалната управа има потреба да добие генерална слика за ставовите на граѓаните пред носење на стратешки одлуки од важност за општината.



Истражувањето на јавното мислење е едно од најефикасните средства за добивање на повратни информации од граѓаните и се користи во сите напредни локални самоуправи во светот. Со него се добиваат информации за приоритетите на граѓаните, што помага при одредување на генералните насоки за работа на општината, особено кон фокусирање на проблемите кои им се најважни на мнозинството на граѓани.

Како се остварува

За да се спроведе истражување на општото јавно мислење на граѓаните во општината потребни е:

- Точно да се утврди што сака да се добие со истражувањето, односно дали ќе се мери мислењето на граѓаните за целокупната работа на општината или за поединечни области од нејзината надлежност (комунални услуги, инфраструктура, урбанизам и слично). Прецизното дефинирање на областа и очекуваните резултати се многу важни за дизајнирањето на прашалникот и за одредување на насоките за подоцнежната анализа на добиените резултати.
- Се изготвува прашалникот со кој ќе се врши истражувањето. Зависно од комплексноста на областа која се истражува, тој може да содржи од околу 5 (за поедноставни) до 20 – 30 прашања (за посложените истражувања). Дизајнот на прашалникот е една од најважните фази во истражувањето, затоа што квалитетот на прашањата директно влијае врз објективноста на добиените резултати. Прашањата мораат да бидат едноставни, јасни, недвосмислени и, што е многу важно – не смеат да бидат сугестивни, односно не смеат да ги наведуваат граѓаните каков одговор треба да се даде. Во првите неколку истражувања, најдобро е да се ангажира стручно лице – раководител на истражувањето, кое ќе ги изготви прашањата.
- Се утврдува бројот на граѓани кои треба да бидат интервјуирани, односно се утврдува т.н. примерок на граѓани. Истражувањето на јавното мислење се врши на т.н. репрезентативен примерок на граѓани, кои го отсликуваат етничкиот, социјалниот, образовниот и старосниот

состав, како и географската дистрибуција на населението на општината. Намената и димензиите на овој Прирачник не овозможуваат детално објаснување на утврдувањето на репрезентативниот примерок, па затоа тоа треба да го стори раководителот на истражувањето.

- По дефинирањето на прашањата и примерокот, се врши обука на анкетарите кои ќе го извршат истражувањето. Анкетарите можат да бидат помлади вработени во општината, локални студенти, активисти на невладини организации, локални невработени лица и слични категории. Тие треба да бидат образовани (пожелно да имаат завршен или да студираат на некој од факултетите за општествени науки), културни во однесувањето, одговорни и да ја разбираат материјата која се истражува.
- Обуката ја врши раководителот на истражувањето, кој го објаснува прашалникот на анкетарите, односно дава насоки како да бидат поставени прашањата, кои се модалитетите на одговорите и како да ги внесат во прашалникот. Посебно внимание треба да се посвети на начинот на кој анкетарите ќе им се претстават себеси и истражувањето на граѓаните, бидејќи од тоа најмногу зависи дали тие ќе се согласат да бидат интервјуирани. На анкетарите мора јасно да им се нагласи апсолутната потреба од неутралност во поставувањето на прашањата и непристрасноста во евентуалната помош која би им ја пружиле на граѓаните при анкетирањето.
- Анкетарите ги вршат интервјуата во директен контакт со граѓаните во нивните домови (т.н. face-to-face интервјуа) или пак во телефонски разговор. Двата начина имаат свои предности и недостатоци а пресудно за изборот на начинот на анкетирање се финансиските средства наменети за истражувањето. Телефонските анкети чинат помалку бидејќи се избегнуваат патните трошоци и значително го намалуваат времето потребно за завршувањето на истражувањето. Директните интервјуа даваат можност за поквалитетна комуникација и поверодостојни резултати од истражувањето, но се поскап начин на негово спроведување.
- Во давата начина на интервјуирање, анкетарите прво им се претставуваат на граѓаните, објаснуваат за која цел се дојдени, заради што се врши истражувањето и што ќе се прави со добиените резултати. За да биде сигурно дека анкетарите доволно добро ќе го сторат тоа, вообичаено е да им се состави текст кој ќе треба да го научат. Заради посигурно здобивање на довербата на граѓаните, најдобро е анкетарите да имаат писмено овластување за вршење на истражувањето потпишано од Градоначалникот или Претседателот на Советот на општината (може и од двајцата). При директните интервјуа, тоа овластување анкетарите го презентираат на граѓаните пред почетокот на разговорот.
- Во интервјуата, анкетарите ги поставуваат прашањата и ги бележат одговорите во претходно подготвени формулари, на начин на кој се обучени за тоа. Одговорите подоцна ги доставуваат на раководителот на истражувањето, кој врши статистичка обработка на податоците. Врз основа на анализа на добиените резултати, се изготвува извештај од истражувањето, кој содржи заклучоци за ставовите на граѓаните во однос на истражуваната тема.
- Раководителот на истражувањето го доставува извештајот со наодите и заклучоците до раководството на општината, кои ги разгледува и ги зема во вид при одредувањето на идниот правец на работата на општината. Ако има потреба, раководството може да побара дополнителни појаснувања од раководителот на истражувањето во однос на наодите и заклучоците од истражувањето.

Предности

Ако стручно се подготви и правилно се спроведе, истражувањето прилично прецизно ги мери ставовите на граѓаните и овозможува лесно утврдување на нивните приоритети и очекувања од општината. Добиените заклучоци од анализата на истражувањето претставуваат многу корисно средство за насочување на стратешките планови и активности на локалната управа.

Ако општината има доволно финансиски средства за да ангажира професионална агенција да го изврши истражувањето, тогаш тоа нема да предизвика никакво друго ангажирање на нејзини ресурси.

Недостатоци

Ако општината нема доволно стручност за спроведување на истражување на јавното мислење ќе мора да ангажира специјализирана агенција, што е поврзано со значителни трошоци.

Таквите издатоци нема да може да си ги дозволи секоја општина и затоа истражувањата на јавното мислење на репрезентативен примерок, во пракса, можат да си ги дозволат поголемите и финансиски помоќни општини.

Потребни ресурси

Ако се ангажира специјализирана агенција да го изврши истражувањето, тогаш единствен ресурс потребен за него се финансиите.

Ако општината се одлучи да го спроведе со сопствени ресурси, тогаш ќе биде потребно најмалку едно надворешно ангажирано стручно лице – раководител на истражувањето. Тоа лице ќе биде одговорно за составање на прашалникот, обука на анкетарите, координација на истражувањето, ќе ја изврши статистичката обработка на податоците и ќе ја направи анализата на добиените податоци.

Покрај него, потребни се десетина анкетари за вршење на интервјуата, кои можат да бидат помлади вработени во општината, волонтери од редовите на локалните студенти на општествени науки или пак, ако постои тој вид на соработка со граѓанските здруженија – нивни активисти.

Потребен е и тим од локалната управа, со чија

помош ќе се дефинираат прашањата во анкетата и деталноста на податоците кои треба да се добијат со истражувањето. Тој тим подоцна треба да учествува и во осмислувањето на идните активности на општината засновани врз истражувањето за да обезбеди полесно толкување на добиените резултати.

Можни потешкотии во спроведувањето

Недоволна соработка од страна на граѓаните, па дури и одбивање на интервјуата заради отсуство на доверба во добронамерноста на анкетата.

Тешкотии во координацијата на анкетарите на терен, односно спор тек на истражувањето.

Недоволно сериозни или посветени анкетари, кои можат да ги одговорат прашањата сами, без да ги извршат интервјуата.

Како да се надминат потешкотиите?

Соработката со граѓаните може да се подобри ако навреме, преку локалните медиуми или на друг погоден начин се најави анкетата, причините заради кои таа ќе се спроведе, за што ќе бидат искористени резултатите, како тоа ќе придонесе за подобра работа на општината и како сето тоа ќе придонесе за подобар живот на граѓаните.

Покрај тоа, прифаќањето на анкетата од граѓаните ќе биде поголемо ако за анкетари се изберат сериозни и одговорни луѓе, се подготви добро уводно обраќање од анкетарот до граѓанинот кој се интервјуира и анкетарите се обучат за сериозна и професионална комуникација со граѓаните.

Проблемите поврзани со финансиите можат да се намалат со остварување на соработка со високообразовни институции од сферата на општествените науки, кои во рамките на својата практична работа, би можеле да ги вршат ваквите истражувања на јавното мислење волонтерски или со симбличен надомест. По неколку спроведени истражувања, дополнети со обука за таа цел, тимот од општината кој учествува во истражувањата, може да се острочи за самостојно вршење на истражувањата.

4.3.

Истражување на мислењето на одделни категории граѓани

Кога и за што се користи?

Истражувањето на мислењето на одделни категории на граѓани се врши кога локалната самоуправа сака да ги осознае ставовите по одредени прашања на специфични, многу поконкретни категории на граѓани, односно кога треба да се утврдат мислењата на:

- етничките групи
- младите
- жените
- невработените
- бизнис заедницата.



Како се остварува

Ова истражување е многу слично на истражувањето на општото јавно мислење на граѓаните во општината, со една значајна разлика – тоа не се врши на репрезентативен примерок на граѓани, туку врз точно одредена категорија. Изборот на примерокот не се врши по т.н. случаен избор, со кој се добива приближно рамномерна дистрибуција во однос на пол, старост, образование, социјална и етничка припадност. Примерокот се одредува според претходно дефинирани карактеристики на групата на граѓани чие мислење се мери.

Слично како и кај истражувањето на општото јавно мислење, за да се спроведе истражувањето на мислењето на конкретна категорија на граѓани, потребно е:

- Точно да се утврди што сака да се добие со истражувањето, односно дали ќе се мери мислењето за работата на општината во целост или за поединечни области од нејзината надлежност (комунални услуги, инфраструктура, урбанизам и слично). Прецизното дефинирање на областа и очекуваните резултати е многу важно за дизајнирањето на прашалникот и за насоки за подоцнежната анализа на добиените резултати.
- Се изготвува прашалникот со кој ќе се врши истражувањето. Зависно од комплексноста на областа која се истражува, тој може да содржи од околу 5 (за поедноставни) до 20 – 30 прашања (за посложените истражувања). Дизајнот на прашалникот е една од најважните фази во истражувањето, затоа што квалитетот на прашањата директно влијае врз објективноста на добиените резултати. Прашањата мораат да бидат едноставни, јасни, недвосмислени и, што е многу важно – не смеат да бидат сугестивни, односно не смеат да ги наведуваат граѓаните каков одговор треба да се даде. Во првите неколку истражувања, најдобро е да се ангажира стручно лице – раководител на истражувањето, кое ќе ги изготви прашањата.

- Се утврдува бројот на граѓани кои треба да бидат интервјуирани, односно се утврдува т.н. примерок на граѓани. Примерокот кај ова истражување се одредува според претходно дефинирани карактеристики на групата на граѓани чие мислење се мери. Намената и димензиите на овој Прирачник не овозможуваат детално објаснување на утврдувањето на примерокот на ова истражување, па затоа тоа треба да го стори раководителот на истражувањето.
- По дефинирањето на прашањата и примерокот, се врши обука на анкетарите кои ќе го извршат истражувањето. Анкетарите можат да бидат помлади вработени во општината, локални студенти, активисти на невладини организации, локални невработени лица и слични категории. Тие треба да бидат образовани (пожелно да имаат завршен или да студираат некој од факултетите за општествени науки), културни во однесувањето, одговорни и да ја разбираат материјата која се истражува.
- Обуката ја врши раководителот на истражувањето, кој им го објаснува прашалникот на анкетарите, односно дава насоки како тие да бидат поставени, кои се модалитетите на одговорите и како да ги внесат во прашалникот. Посебно внимание треба да се посвети на начинот на кој анкетарите ќе им се претстават себеси и истражувањето на граѓаните, бидејќи од тоа најмногу зависи дали тие ќе се согласат да бидат интервјуирани. На анкетарите мора јасно да им се нагласи апсолутната потреба од неутралност во поставувањето на прашањата и во евентуалната помош која би им ја пружиле на граѓаните во давањето на одговорите.
- Анкетарите го вршат анкетирањето во директен контакт со граѓаните во нивните домови (т.н. face-to-face интервјуа) или пак во телефонски разговор. Двата начина имаат свои предности и недостатоци а пресудно за изборот на начинот на анкетирање се средствата наменети за истражувањето. Телефонските анкети чинат помалку бидејќи се избегнуваат патните трошоци и значително го намалуваат времето потребно за завршувањето на истражувањето. Директните интервјуа даваат можност за поквалитетна комуникација и поверодостојни резултати од истражувањето, но се поскап начин на негово спроведување.
- Во давата начина на интервјуирање, анкетарите прво им се претставуваат на граѓаните, објаснуваат за која цел се дојдени, заради што се врши истражувањето и што ќе се прави со добиените резултати. За да биде сигурно дека анкетарите доволно добро ќе го сторат тоа, вообичаено е да им се состави текст кој ќе треба да го научат. Заради посигурно здобивање на довербата на граѓаните, најдобро е анкетарите да имаат писмено овластување за вршење на истражувањето потпишано од Градоначалникот или Претседателот на Советот на општината (може и од двајцата). При директните интервјуа, тоа овластување анкетарите го презентираат на граѓаните пред почетокот на разговорот.
- Во интервјуата, анкетарите ги поставуваат прашањата и ги бележат одговорите во претходно подготвени формулари на начин на кој се обучени. Одговорите подоцна ги доставуваат на раководителот на истражувањето, кој врши статистичка обработка на податоците. Врз основа на анализа на добиените резултати, се изготвува извештај од истражувањето, кој содржи заклучоци за ставовите на граѓаните во однос на истражуваната тема.
- Раководителот на истражувањето го доставува извештајот со наодите и заклучоците до раководството на општината, кои ги разгледува и ги зема во вид при одредувањето на идниот пр авец на работата на општината. Ако има потреба, раководството може да побара дополнителни појаснувања од раководителот на општината во однос на наодите и заклучоците од истражувањето.

Предности

Ако стручно се подготви и правилно се спроведе, истражувањето прилично прецизно ги мери ставовите на одделните категории на граѓани и овозможува лесно утврдување на нивните приоритети и очекувања од општината. Добиените заклучоци од анализата на истражувањето претставуваат многу корисно средство за насочување на стратешките планови и активности на локалната управа.

Ако општината има доволно финансиски средства за да ангажира професионална агенција да го изврши истражувањето, тогаш тоа нема да предизвика никакво друго ангажирање на нејзини ресурси.

Недостатоци

Ако општината нема доволно стручност за спроведување на истражување на мислењето на конкретни категории на граѓани, ќе мора да ангажира специјализирана агенција, што е поврзано со значителни трошоци.

Таквите издатоци нема да може да си ги дозволи секоја општина и затоа истражувањата на мислењето на конкретни категории на граѓани, во пракса, најчесто можат да си ги дозволат поголемите и финансиски помоќни општини.

Потребни ресурси

Ако се ангажира специјализирана агенција да го изврши истражувањето, тогаш единствен ресурс потребен за него се финансиите.

Ако општината се одлучи да го спроведе со сопствени ресурси, тогаш ќе биде потребно најмалку едно надворешно ангажирано стручно лице – раководител на истражувањето. Тоа лице ќе биде одговорно за составање на прашалникот, обука на анкетарите, координација на истражувањето, ќе ја изврши статистичката обработка на податоците и ќе ја направи анализата на добиените податоци.

Покрај него, потребни се десетина анкетари за вршење на интервјуата, кои можат да бидат помлади вработени во општината, волонтери од редовите на локалните студенти на општествени науки или пак, ако постои тој вид на соработка со граѓанските здруженија – нивни активисти.

Потребен е и тим од локалната управа, со чија помош ќе се дефинираат прашањата во анкетата и деталноста на податоците кои треба да се добијат со истражувањето. Тој тим подоцна треба да учествува и во осмислувањето на идните активности на општината засновани врз истражувањето за да обезбеди полесно толкување на добиените резултати.

Можни потешкотии во спроведувањето

Недоволна соработка од страна на граѓаните, па дури и одбивање на интервјуата заради отсуство на доверба во добронамерноста на анкетата.

Тешкотии во координацијата на анкетарите на терен, односно спор тек на истражувањето.

Недоволно сериозни или посветени анкетари, кои можат да ги одговорат прашањата сами, без да ги извршат интервјуата.

Како да се надминат потешкотиите?

Соработката со граѓаните може да се подобри ако навреме, преку локалните медиуми илки на друг погоден начин се најави анкетата, причините заради кои таа ќе се спроведе, за што ќе бидат искористени резултатите, како тоа ќе придонесе за подобра работа на општината и како сето тоа ќе придонесе за подобар живот на граѓаните.

Покрај тоа, прифаќањето на анкетата од граѓаните ќе биде поголемо ако за анкетари се изберат сериозни и одговорни луѓе, се подготви добро уводно обраќање од анкетарот до граѓанинот кој се интервјуира анкетарите се обучат за сериозна и професионална комуникација со граѓаните.

Проблемите поврзани со финансиите можат да се намалат со остварување на соработка со високообразовни институции од сферата на општествените науки, кои во рамките на својата практична работа, би можеле да ги вршат ваквите истражувања на јавното мислење волонтерски или со симбличен надомест. По неколку спроведени истражувања, дополнети со обука за таа цел, тимот од општината кој учествува во истражувањата, може да се остручи за самостојно вршење на истражувањата.

4.4.**Анкети за оценување на услугите на општината****Кога и за што се користи?**

Се користи кога локалната управа сака да го добие мислењето на граѓаните за:

- работата на администрацијата на општината во целост
- работата на конкретни делови на администрацијата.

Резултатите добиени од оваа практика можат бидат употребени за осознавање на слабостите во работата на општинската администрација или нејзини делови. Врз основа на тоа, можат да се осмислат мерки за подобрување на работата на администрацијата во целост или пак на нејзини делови.

**Како се остварува?**

За да се спроведе анкетата за оценување на услугите на општината или функционирањето на одделни нејзини организациони единици, потребно е:

- Јасно и прецизно да утврди која е целта на анкетата - кои услуги на општината ќе бидат предмет на оценување и на кои организациони единици на општината ќе се однесува анкетата.
- Да се дефинираат прашањата со кои тоа ќе се стори. Најдобро е тоа да бидат колку е можно помал број на прашања - за поедноставни истражувања до 5, за посложени до 10. Прашањата треба да бидат јасни, едноставни и недвосмислени, за да не ги збунуваат граѓаните или да оставаат можност за двосмисленост во нивното толкување. Исто така, тие не треба да бидат сугестивни, односно начинот на кој што се поставени не треба да сугерира на кој начин треба да се одговора. Ако општината не располага со стручен кадар од оваа област, најдобро е за составувањето на прашањата да биде ангажирано надворешно стручно лице.
- Прецизно се утврдува траењето на анкетата, со ден за нејзино почнување и завршување и се прави план за спроведување со конкретни обврски и нивни носители. Се одредува еден вработен во општината, кој ќе биде раководител на анкетата и ќе се грижи за нејзина координација. Со спроведувањето на анкетата се запознаваат сите лица во општината а особено вработените во организационите единици чија работа ќе биде предмет на истражување.

- Прашањата можат да им бидат поставени на граѓаните во усмена форма, преку анкетари или пак писмено, во вид на прашалник, кој може да биде оставен на шалтерите на општината, во граѓанскиот центар или на други пригодни места во општината, испратен преку обична или електронска пошта.
- Ако анкетата се врши во усмена форма, се врши обука на анкетарите кои ќе го извршат истражувањето. Анкетари можат да бидат помлади вработени во општината, локални студенти, активисти на невладини организации, локални невработени лица и слични категории. Тие треба да бидат образовани (пожелно да имаат завршен или да студираат некој од факултетите за општествени науки), културни во однесувањето, одговорни и да ја разбираат материјата која се истражува.
- Обуката ја вршат надворешно ангажираното стручно лице и раководителот на анкетата, кои им го објаснуваат прашалникот на анкетарите, односно даваат насоки како тие да бидат поставени, кои се модалитетите на одговорите и како да ги внесат во прашалникот. Посебно внимание треба да се посвети на начинот на кој анкетарите ќе им се претстават себеси и истражувањето на граѓаните, бидејќи од тоа најмногу зависи дали тие ќе се согласат да бидат интервјуирани. На анкетарите мора јасно да им се нагласи апсолутната потреба од неутралност во поставувањето на прашањата и во евентуалната помош која би им ја пружиле на граѓаните во давањето на одговорите.
- Анкетарите ја спроведуваат усмената анкета на однапред одредени места – најпогодно е тоа да го сторат во кругот на општината, на нејзиниот влез или пак на местата каде граѓаните доаѓаат за да добијат некоја услуга од локалната управа. Ако општината има воспоставено едношалтерски систем, тогач многу погодно место за анкетирање се влезовите во Предната канцеларија на општината. Тие, согласно обуката, им приоѓаат на граѓаните, им објаснуваат која е целта на анкетата, им ги поставуваат прашањата, ги бележат одговорите и формуларите ги предаваат кај раководителот на истражувањето.
- Ако анкетата се врши во писмена форма, треба да се осмисли начинот на доставувањето на прашалниците до граѓаните и собирањето на одговорените прашалници. Кога прашалниците се оставени на шалтерите или други пригодни места во општината, треба да се обезбедат погодни кутии во кои пополнетите прашалници ќе се оставаат. Треба да се организира повремено собирање на одговорените прашалници, како и место каде тие ќе се носат и складираат.
- Ако анкетата се врши по електронска пошта, треба да се одреди е-маил адреса за испраќање на одговорените прашалници, како и одговорно лице кое повремено ќе ја проверува таа адреса.
- По завршувањето на анкетата, сите одговорени прашалници се обработуваат по однапред подготвена методологија, се извлекуваат заклучоци и се презентираат на надлежните во општината. Обработката треба да биде извршена од страна на раководителот на анкетата, со стручна помош на надворешно ангажираното лице, кое ги составило прашањата.

Предности

Анкетата дава фокусирани податоци за конкретни административни служби на општината, дури и за поединечни вработени во неа. Едноставна е за подготовка, лесна за спроведување и не бара ангажман на големи ресурси. Со мал ангажман се добива значајно повратно мислење од граѓаните.

Многу е корисна за утврдување на недостатоците во работата на администрацијата и областите на работењето на општината од кои граѓаните не се задоволни.

Недостатоци

Можно е некои граѓани да бидат субјективни или премногу ригорозни во оценувањето на работата на администрацијата, што може да наведе на погрешни заклучоци. Не е исклучена можноста од влијанието на личните односи помеѓу одредени граѓани и вработени во администрацијата да бидат пренесени во анкетата.

Тоа може да се манифестира во позитивни оценувања „по пријателска линија“ или премногу остри критики заради приватни несогласувања. Секогаш треба да се имаат на ум т.н. „дежурни незадоволници“ – лица кои се критички настроени кон сè или пак можноста од наредени позитивни оценки.

Потребни ресурси

Еден раководител на анкетата, најчесто вработен во општината. Препорачливо е да биде државен службеник а не избран или именуван функционер, што би придонело за објективноста на неговата работа.

Неколкумина помлади вработени во општината, волонтери или активисти на невладини организации, кои би биле надлежни за техничката и административната работа (изготвување, умножување, дистрибуција на прашалникот и собирање на пополнетите прашалници). Ако пак анкетата е усмена, тогаш тие би биле надлежни за вршење на анкетите во непосреден контакт со граѓаните.

По потреба, ако општината нема вработен со образование погодно за овој тип на анкета (социолог и слично), ќе треба ангажман на надворешно стручно лице кој ќе се погрижи за методолошката исправност на анкетата.

Компјутер, печатар или фотокопир за умножување на прашалниците, кутии за оставање на одговорените прашалници. Покрај евентуалниот трошок за надворешно ангажирано стручно лице, финансиските трошоци се сведуваат на потрошен материјал за печатење или фотокопирање, набавка на кутии за оставање на одговорените прашалници и друг ситен потрошен материјал.

Можни потешкотии во спроведувањето

Недоволна подготвеност на граѓаните за учество во анкетата предизвикана од недовербата кон анкета која ја спроведува општината за да ја оцени својата работа.

Стравување кај граѓаните дека ако ја критикуваат работата на службите на општината, во иднина можат да имаат проблем да добијат услуга од нив.

Недоволно обучени анкетари кои можат со својот однос да ги одбиваат граѓаните од давањето одговори на прашањата. Несериозни анкетари кои можат самите да ги пополнат прашалниците, без да анкетираат граѓани.

Не треба да се потцени желбата на раководството на општината да ја прикаже локалната управа во најдобро светло пред граѓаните и заради тоа да влијаат на тимот кој ја спроведува анкетата, да ги „дотерува“ резултатите во таа насока.

Како да се надминат потешкотиите?

Потешкотиите поврзани со недоволната желба на граѓаните да учествуваат во анкетата или нивната недоволна искреност во одговорите можат значително да се намалат ако анкетата биде најавена преку локалните медиуми или на друг соодветен начин. Во најавите, како и во вршењето на интервјуата, треба да се нагласи анонимноста на анкетата и дека таа е наменета за подобрување на услугите на општината кон граѓаните.

Прифаќањето на анкетата од граѓаните ќе биде поголемо ако за анкетари се изберат сериозни и одговорни луѓе, се подготви добро уводно обраќање од анкетарот до граѓанинот кој се интервјуира а анкетарите се обучат за сериозна и професионална комуникација со граѓаните.

4.5.

Учество на радио и телевизиски емисии

Кога и за што се користи?

Се користи:

- Кога е потребно да се објасни конкретен аспект од работата на општината и да се добие повратно мислење од граѓаните
- Пред донесување на важна одлука во општината и кога треба на јавноста да се претстави исправноста на одлуката
- За зголемување на интересот на граѓаните за конкретна облас од работата на општината.



Како се остварува?

- Се прави листа на медиумите кои емитуваат програма на територијата на општината и се истражува нивната гледаност. Во тоа можат да помогнат рејтинзите на специјализираните агенции, кои содржат информации за бројот на граѓани кои следат одреден медиум во целост и информации за бројот на гледачи или слушатели во конкретни термини и емисии.
- Се избираат медиуми и термини кои овозможуваат добра гледаност, со што се овозможува обраќање на поголем број на граѓани. Во изборот треба да се балансира помеѓу термини со висока гледаност, кои вообичаено се наплаќаат и термини со помала гледаност, но со можност да се добијат бесплатно. Изборот ќе зависи од финансиската моќ на општината и проценката дали е целисходно да се вложуваат средства во таква намена а одлуката е на раководството на општината и ќе зависи од конкретната замисла во даден момент.
- По извршениот избор на медиуми и термини, треба да се одлучи дали учеството ќе биде редовно или периодично. Не треба да се избрзува со одлучување за често појавување во медиумите, за да се избегне ситуација во која општината нема да има ништо ново и конкретно да соопшти. Тогаш би се постигнал спротивен ефект од посакуваниот – граѓаните не би ги следеле настапите и не би се вклучувале во дебатата во нив.
- Потоа, се одредуваат темите за кои би се зборувало и претставниците од општината кои би учествувале во емисиите. Темите треба да се изберат според приоритетите на граѓаните, вообичаено комуналните дејности, инфраструктурните прашања, урбанизмот и слично. Особено внимание треба да се посвети на објаснување на процедурите низ кои поминуваат барањата на граѓаните за одредени услуги на општината. Најкорисно би било кога граѓаните би имале можност за вклучување во програма, при што би можеле да ги искажат своите забелешки и предлози за подобрување на работата на општината.
- Претставниците на општината треба да бидат сериозни професионалци, кои ја познаваат материјата за која ќе говорат во медиумот. Покрај Градоначалникот или Претседателот на Советот, најдобар избор би биле раководителите на одредени служби на општината или јавни претпријатија. При изборот, покрај стручноста и елоквиентноста, мора да се обрне внимание и на тоа дали личноста има проблеми со настапи во медиуми. Не ретко се случува стручни и

професионални лица кои извонредно се изразуваат во секојдневниот живот, да имаат трема од настап пред камера и микрофон.

- Пред секој настап, претставникот на општината мора добро да се подготви. Тоа подразбира претходно собирање на информации од службата надлежна за областа за која ќе се говори за актуелните проблеми со кои граѓаните се соочуваат. Во најдобар случај, врз основа на искуствата од претходниот период и поплаките кои стигнувале до општината, треба да се предвидат можните прашања од гледачите и да се подготват предлог одговори. Претставникот треба да го добие тој материјал најмалку неколку часа пред настапот, за да има можност да се подготви за него.
- За да се привлече вниманието на граѓаните, би било корисно да се најави настапот во медиумот и темата за која ќе се зборува. Ако е предвидено вклучување на граѓаните во програмата, добро е однапред да се најави можноста и телефонот на кој тоа може да се стори.
- Настапот ќе биде подобар доколку претставникот на општината и новинарот кој ќе го води се сретнат пред емисијата и ги разгледаат прашањата за кои тој ден ќе разговараат. Тоа особено ќе помогне за разбивањето на можната трема кај претставникот на општината и разјаснување на можните непознати аспекти од работата на локалната управа кај новинарот.
- Изразувањето на претставникот на општината треба да биде прилагодено на нивото на разбирање на работата на општината од страна на просечен граѓанин. Треба да се избегнуваат двете крајности - превисоко интелектуално ниво кое не е разбирливо за помалку образованите граѓани или пак многу приземен стил кој ги одвраќа пообразованите граѓани.
- Не треба да се заборава дека целта на настапот на претставникот на општината е да ги информира граѓаните, да ги заинтересира за темата за која се разговара и да ги наведе да се вклучат во емисијата со свои мислења предлози и сугестии. Затоа, целокупниот настап треба да биде прилагоден на таа цел – претставникот на општината треба да се однесува сериозно, стручно и подготвено за одговор на прашањата од граѓаните.
- Прашањата и сугестиите од граѓаните кои ќе се вклучат во емисијата мора да се примаат максимално заинтересирано, сериозно и професионално, без оглед на тоа дали се конструктивни и корисни. Дури и ако граѓанинот не знае точно што сака да праша или пак тоа го прави нејасно, претставникот на општината ќе му одговори. Најдобра реакција би била да одговори со објаснување на најприближната тема на која се однесува прашањето. Не смее да се занемари и фактот дека понекогаш има јавувања во емисии само за да се биде слушнат од роднините и пријателите, дури и кога нема конкретно прашање за гостинот во емисијата.
- Препорачливо е претставникот на општината да биде придружуван од помлад вработен во општината чија задача би била да ги бележи прашањата и сугестиите од граѓаните, за да можат подоцна да бидат земени во вид во работата. Корисна практика би била да се бележат сите прашања кои граѓаните ги поставуваат, од нив да се состави листа на т.н. најчесто поставувани прашања и тие, заедно со одговорите да се постават на општинската интернет страница.
- Ако некој граѓанин има добри и конструктивни размислувања и предлози, би било корисно ако претставникот на општината во текот на разговорот би го поканил да дојде на разговор, каде што подетално би ги образложил своите размислувања. Тоа значително би го зацврстило впечатокот дека локалната управа е заинтересирана за предлозите на граѓаните и дека е подготвена да разговара за нив. На тој начин би се привлечле граѓаните и во иднина да размислуваат за начините за подобрување на работата на општината и да ги дадат своите предлози во локалната управа.

Предности

Настапите во медиумите се многу ефикасен начин на добивање на повратно мислење од граѓаните, бидејќи се едноставни за реализација и овозможуваат директно осознавање на ставот на граѓаните за конкретното прашање.

Покрај тоа, тие практично не предизвикуваат никаков трошок ако не е потребно да се плати терминот во медиумот, ниту бараат друг особен ангажман на ресурси.

Граѓаните можат да бидат отворени во вклучувањето во програмата, бидејќи можат да останат и анонимни во своето јавување, што може да обезбеди добар квалитет на нивните предлози.

Недостатоци

Настапите „во живо“ секогаш носат одредена доза на ризик од несериозни поединци, кои можат да бидат непријатни во своите коментари. Ова особено се однесува на политички неистомисленици, кои имаат за цел да ја претстават локалната управа предводена од политичките соперници во лошо светло. Тие често немаат ниту намера да зборуваат со аргументи, туку сакаат само да искритикуваат.

Не треба да се потцени можноста за јавување на граѓани кои имаат сериозни проблеми од друга област и кои можат да бидат упорни во настојувањето да се зборува за нивниот проблем а не за темата на програмата.

Потребни ресурси

Ангажман на дел од надлежните служби треба за подготовка на информација за темата за која што ќе се зборува.

Лицето задолжено за односи со јавноста за составување на листа на очекувани рашања и предлог-одговори.

Еден помлад вработен во локалната управа кој ќе го придружува претставникот на општината за време на гостувањето и ќе ги бележи прашањата и сугестиите на граѓаните.

Можни потешкотии во спроведувањето

Помалите, особено руралните општини, немаат локални медиуми што значително го отежнува спроведувањето на оваа практика. Зависно од

финансиската состојба и пазарната ориентација на медиумот, постои можност од општината да биде побарано да го плати терминот, што може да претставува финансиско оптоварување за неа.

Во некои општини може да се појави проблем со недоволен број на лица кои се способни и тренирани за јавни настапи, што особено се однесува на раководителите на служби и јавни претпријатија.

Можно е граѓаните да не покажат доволен интерес за темата за која ќе се говори во програмата или пак да настапуваат се неконструктивни и неостварливи предлози.

Понекогаш е можно граѓаните кои ќе се вклучат во програмата да инсистираат на дискусија која нема врска со темата, со намера да решат некаков свој проблем.

Како да се надминат потешкотиите?

Отсуството на медиуми во општината може да се надмине со соработка со медиуми од соседните општини, кои емитуваат програма на територијата на предметната општина.

Финансиските потешкотии кои произлегуваат од барањето за плаќање можат да се надминат со избор на друг медиум кој ќе се согласи на бесплатни термини, дури и ако тој има помала гледаност.

Ако општината нема доволно лица тренирани за јавни настапи, потребно е да се изврши обука за оние раководители на служби за кои се очекува дека најчесто би настапувале во вакви емисии.

Потешкотиите поврзани со недоволниот интерес на граѓаните за вклучување во програмата се решаваат со избор на теми кои се од интерес на граѓаните и за кои се очекува ти да бидат заинтересирани. Еднакво важно е и колку занимливо и разбирливо ќе биде претставена темата од новинарот и претставникот на општината.

Неконструктивноста на граѓаните може да се надмине со добра подготовка за настап на претставникот на општината, особено од квалитетот на предвидените прашања и предлог-одговори, подготвени од задолжениот за односи со јавност.

4.6.

Јавни дебати (Средби со граѓаните)

Кога и за што се користи?

Се користи пред донесување на одлуки од стратешка важност за општината, како што се донесување на буџетот, план за локален економски развој, менување на урбанистички план и во други прилики кога е многу важно да се добие мислењето на граѓаните.

Јавните дебати се многу корисни заради тоа што на нив директно може да се провери целисходноста на некоја важна одлука и непосредно да се добие повратно мислење од граѓаните.



Како се остварува?

- Јасно да се дефинира темата за која ќе се разговара на средбата со граѓаните, како и позицијата на општината во однос на тоа прашање. Соодветните служби на општината треба да подготват информација за проблемот и да ја достават до организаторот на средбата. Претставниците на општината мораат да бидат добро подготвени за темата, за да се избегнат непријатни ситуации или пак отсуство на одговори на прашањата на граѓаните. Претходно подготвена листа на претпоставени прашања и предлог одговори е од голема корист.
- Средбата треба да се најави навреме – најпогодно е да се почне со тој процес една недела пред настанот. Најефикасни начини се соопштенијата преку медиумите, настапи на претставници на локалната управа во медиумите, понекогаш и платени огласи. Секогаш се корисни и истакнати плакати или делење на летоци на прометни јавни места – плоштади, пазари, во општината, пред влезовите на училишта и градинки, во месните и урбани заедници, кафеани итн. Информацијата треба да се стави и на интернет страницата на општината, како и некои локални интернет портали кои се популарни во локалната средина.
- Информацијата за средбата со граѓаните треба да содржи податоци за датумот, времето, местото, дневниот ред на средбата, кратко објаснување на темата за која ќе се разговара, како и за целта на средбата. Зависно од финансиските можности на општината, би било многу корисно да се изготви и леток во кој подетално, но сепак концизно и јасно ќе се презентира темата за која ќе се разговара.
- Заради подобро распространување на информацијата за одржаната средба и нејзините заклучоци, треба да се поканат и претставници од локални медиуми, кои навреме ќе бидат запознати со темата и целта на средбата.
- Да се предвиди бројот на граѓани кои се очекуваат на средбата и согласно тоа да се избере соодветно голема просторија. Ако се очекува поголем број на граѓани, треба да се обезбеди озвучување, вклучувајќи и подвижни микрофони за прашања од граѓаните. Ако има потреба

од power point презентација, да се обезбеди соодветна опрема. Функционирањето на целокупната опрема мора да се провери барем еден час пред почетокот, за да се има време за корекции ако некој дел од неа не функционира правилно.

- Се избира модератор на средбата кој ќе ја води, ќе дава збор и ќе се грижи таа да помине во најдобар ред. Главната улога на модераторот е да ја канализира дискусијата, да се грижи да се слушнат и да се разговара за сите конструктивни предлози. Модераторот мора да има авторитет во локалната средина и способност да препознае корисна дискусија или пак да спречи неконструктивно однесување.
- Се назначува записничар, кој ќе го бележи текот на средбата, со особено внимание на предлозите кои доаѓаат од граѓаните. Записникот од средбата треба да биде завршен во најкраток можен рок по нејзиното завршување и на соодветен начин да се направи достапен до граѓаните од општината. Од него можат да се направат и заклучоци, кои исто така треба да бидат достапни на граѓаните. Најдобар начин записникот и заклучоците е да се дистрибуираат до локалните медиуми, особено до новинарите кои биле присутни на средбата. Покрај тоа, можат да се истакнат на видно место во просториите на општината и да се постават на нејзината интернет страница.
- На почетокот, модераторот јасно ја соопштува целта на средбата, темата за која ќе се разговара, дневниот ред, правилата според кои таа ќе се одржи и времето колку се очекува да трае. По тоа ги претставува претставниците од општината со име и презиме, како и со функцијата која ја имаат во неа.
- За да може дискусијата правилно и без проблеми да тече, потребно е да се даде вовед во темата за која ќе се разговара. Тоа го чини претставник на општината, избегнувајќи премногу стручна презентација или крајно поедноставено прикажување од кое не можат да се добијат доволно информации.
- По воведот се отвора дискусија во која збор дава модераторот, со јасно назначување на времето на траење на секоја интервенција (препорачливо е тие да бидат до три минути, по исклучок да се продолжат до пет минути). Бројот на дискусии по учесник би требало да биде најмногу до два пати, по исклучок може да се дозволи и трета интервенција. Продолжувањето на времето или давањето збор по трет пат треба да биде овозможено само на конструктивни дискусии кои се држат до темата и даваат позитивен придонес на средбата.
- Дискусијата треба да се води во правец на изнаоѓање на решенија за проблемот или темата за која се разговара и да се избегнува секоја можност таа да се претвори во вербална пресметка. Во конструктивноста мора да предничат претставниците на општината и со своето однесување да им даваат пример на граѓаните.
- Средбата треба да заврши со заклучоци, кои треба да бидат јасно формулирани од модераторот, соопштени на присутните и по можност да се добие согласност за нив. Препорачливо е претставниците на општината да дадат колку е можно повеќе одговори на прашања и предлози за подобрување на состојбата. При тоа треба да се знае дека можат да се даваат само ветувања кои можат да се извршат затоа што граѓаните очекуваат ветеното да биде почитувано.
- На крајот на средбата, претставниците на општината им се заблагодаруваат на граѓаните за интересот за средбата, корисните предлози и им ги соопштуваат следните чекори на општината по тоа прашање.

Предности

Ако добро се подготват и спроведат, средбите со граѓаните се едни од најефикасните средства за добивање на повратни информации од граѓаните. Овозможуваат директно добивање на нивните мислења и предлози, претставуваат контакт со секојдневната реалност на теренот и се одлична можност за претставување на плановите за работа на општината.

Не се многу комплицирани за организирање, не бараат ангажман на големи ресурси, ниту време потребно за нивно одржување. Извонредно се корисни за зголемување на јавноста во работата на општината и довербата на граѓаните во локалната управа.

Недостатоци

Ако не се подготват добро, сосема е реално да не ја постигнат целта и да не се добие повратното мислење од граѓаните. Може да се случи да го постигнат спротивниот ефект – да ја зголемат недовербата кон локалната управа и да ги одвратат граѓаните за идна соработка.

Потребни ресурси

Еден вработен од локалната управа, кој би ја координирал подготовката на средбата. Препорачливо е тоа да биде државен службеник а не избран или именуван функционер, што придонесува за оставање на впечаток кај граѓаните дека не се работи за собир со политичка позадина.

Неколку помлади вработени во локалната управа, кои би ги извршиле административно техничките подготовки (изработка на дневниот ред, соопштенијата за јавноста, известувањата за средбата, умножување на материјалите и слично). Истите би се користеле и во текот на средбата за делење на материјалите, проверка на техничката опрема пречек на учесниците и нивно сместување во салата.

Еден модератор, кој може да биде вработен во локалната управа или надворешно ангажирано лице (волонтерски или со платен хонорар). Еден записничар, кој може да биде вработен во локалната управа или надворешно лице (може да биде и граѓанин, за кој со сигурност се знае дека квалитетно ќе ја заврши обврската).

Компјутер, печатар, фотокопир и потрошен канцелариски материјал (хартија, тонер и слично). По потреба и опрема за озвучување, лап-топ, ЛЦД проектор и платно.

Покрај трошокот за канцелариски материјал и опремата, можно е да има потреба од закуп на сала во која ќе се одржи средбата (ако општината не располага со погодна просторија за средбата).

Можни потешкотии во спроведувањето

Во некои средини, особено ако не е навреме или пак недоволно широко распространета информацијата за средбата, можен е слаб одзив на граѓаните. Некогаш може да се случи и да има доволно граѓани, но да не бидат доволно активни на средбите, да не се јавуваат за збор или да нема предлози од нивна страна.

Сосема е можно присуство на граѓани кои немаат доволно изградена демократска свест и култура, кои можат со своето однесување да го реметат текот на средбата. Понекогаш е можно граѓаните да инсистираат на дискусија која нема врска со точките на дневниот ред, со намера да решат некаков свој проблем.

Заради недоволната запознаеност со можностите на општината, граѓаните можат да имаат барања и предлози кои не се остварливи.

Како да се надминат потешкотиите?

Можниот слаб одзив на граѓаните може да се надмине со добро подготвена и широко распространета најава на средбата, како и со занимлива најава на темата за која што ќе се разговара. Важно е и да се направи добар избор на тема, која е од интерес на граѓаните и за чие решавање тие би биле заинтересирани, што ќе биде пресудно за нивен добар одзив и присуство.

Сите потешкотии поврзани со однесувањето на граѓаните можат значително да се намалат, дури и елиминираат со добра модерација на средбата и со јасно регулирани правила по кои таа ќе се одвива. Клучната улога во тоа ќе ја има модераторот на средбата, неговиот авторитет во локалната средина и вештината со која ќе го води текот на средбата.

4.7.

Средби со месни и урбани заедници

Кога и за што се користи?

Се користи кога е потребно да се разгледаат прашање или проблем кои се однесуваат на една месна или урбана заедница, кои се заеднички за неколку месни или урбани заедници или пак кога одредена месна или урбана заедница покажува незадоволство од јавноста во работата на општината.

Средбата може да биде иницирана од локалната управа или пак од граѓаните на месната или урбаната заедница.

Средбите со граѓаните во месните или урбани заедници некогаш можат да бидат комплексни бидејќи претставуваат директна средба со граѓани кои можат да бидат незадоволни од состојбата во својата средина и тешки за комуникација.

Како се остварува?

Средбите со месни и урбани заедници се слични како и Јавната дебата односно Средбите со граѓаните. Разликата се состои во тоа што поканата не е општа (за граѓаните од целата општина), туку се повикуваат граѓани од конкретна месна или урбана заедница. Како и кај средбите со граѓаните, потребно е:

- Јасно да се дефинира темата за која ќе се разговара. Ако граѓаните од заедницата имаат некаков проблем и се очекува незадоволство од нивна страна, треба да се подготви јасна позиција на општината во однос на тоа прашање. Соодветните служби на општината треба да подготват информација за проблемот и да ја достават до организаторот на средбата. Претставниците на општината мораат да бидат добро подготвени за темата, за да се избегнат непријатни ситуации или пак отсуство на одговори на прашањата на граѓаните. Претходно подготвена листа на претпоставени прашања и предлог одговори е од голема корист.
- Средбата да се најави навреме – најпогодно е да се почне со тој процес една недела пред настанот. Најефикасни начини се соопштенијата преку медиумите, настап на претставници на локалната управа во медиумите, понекогаш и платени огласи. Секогаш се корисни и истакнати плакати или делење на летоци на прометни јавни места – плоштади, пазари, во општината, пред влезот на училиштата и градинките, во месните и урбани заедници, кафеани итн. Информацијата треба да се стави и на интернет страницата на општината, како и некои локални интернет портали кои се популарни во локалната средина.
- Информацијата за средбата треба да содржи податоци за датумот, времето, местото, дневниот ред на средбата и кратко објаснување на темата за која ќе се разговара, како и за целта на средбата. Зависно од финансиските можности на општината, би било многу корисно да се изготви и леток во кој подетално, но сепак концизно и јасно ќе се презентира темата за која ќе се разговара.
- Да се предвиди бројот на граѓани кои се очекуваат на средбата и согласно тоа да се избере соодветно голема просторија. Ако се очекува поголем број на граѓани, треба да се обезбеди озвучување, вклучувајќи и подвижни микрофони за прашања од граѓаните. Ако има потреба од power point презентација, да се обезбеди соодветна опрема. Функционирањето на

целокупната опрема мора да се провери барем еден час пред почетокот, за да се има време за корекции ако некој дел од неа не функционира правилно.

- Се избира модератор на средбата кој ќе ја води, ќе дава збор и ќе се грижи таа да помине во најдобар ред. Главната улога на модераторот е да ја канализира дискусијата, да се грижи да се слушнат и разговараат сите конструктивни предлози. Модераторот мора да има авторитет во локалната средина и способност да препознае корисна дискусија или пак да спречи неконструктивно однесување.
- Се назначува записничар, кој ќе го бележи текот на средбата, со особено внимание на предлозите кои доаѓаат од граѓаните. Записникот од треба да биде завршен во најкраток можен рок по завршувањето на средбата и на соодветен начин да се направи достапен до граѓаните од месната или урбана заедница. Од него можат да се направат и заклучоци, кои исто така треба да бидат достапни до нив. Најдобар начин записникот и заклучоците да се достапни е да се достават до надлежното лице од месната или урбаната заедница, со обврска да го истакне на видно место во просториите на заедницата. Покрај тоа, тие можат да бидат поставени на интернет страницата на општината.
- На почетокот, модераторот јасно ја соопштува целта на средбата, темата за која ќе се разговара, дневниот ред, правилата според кои таа ќе се одржи и времето колку се очекува да трае. По тоа ги претставува претставниците од општината со име и презиме, како и со функцијата која ја имаат во неа.
- За да може дискусијата правилно и без проблеми да тече, потребно е да се даде вовед во темата за која ќе се разговара. Ако иницијативата за средбата е од општината, тогаш нејзин претставник треба да го стори тоа, избегнувајќи премногу стручна презентација или крајно поедноставено прикажување од кое не можат да се добијат доволно информации. Ако иницијативата потекнува од месната или урбаната заедница, претставник на граѓаните треба да го даде воведот.
- По воведот се отвора дискусија во која збор дава модераторот, со јасно назначување на времето на траење на секоја интервенција (препорачливо е тие да бидат до три минути, по исклучок да се продолжат до пет минути). Бројот на дискусии по учесник би требало да биде најмногу до два пати, по исклучок може да се дозволи и трета интервенција. Продолжувањето на времето или давањето збор по трет пат треба да биде овозможено само на конструктивни дискусии кои се држат до темата и даваат позитивен придонес на средбата.
- Дискусијата треба да се води во правец на изнаоѓање на решенија за проблемот или темата за која се разговара и да се избегнува секоја можност таа да се претвори во вербална пресметка. Во конструктивноста мора да предничат претставниците на општината и официјалниот претставник на месната или урбана заедница.
- Средбата треба да заврши со некакви заклучоци, кои треба да бидат јасно формулирани од модераторот, соопштени на присутните и по можност да се добие согласност за нив. Препорачливо е претставниците на општината да дадат колку е можно повеќе одговори на прашања и предлози за подобрување на состојбата. При тоа треба да се знае дека можат да се даваат само ветувања кои можат да се извршат затоа што граѓаните очекуваат ветеното да биде почитувано.
- На крајот на средбата, претставниците на општината им се заблагодаруваат на граѓаните за интересот за средбата, корисните предлози и ги соопштуваат плановите за надминување на проблемот.

Предности

Ако добро се подготват и спроведат, средбите со месните и урбани заедници се едни од најефикасните средства за добивање на повратни информации од граѓаните. Овозможуваат директно добивање на нивните мислења и предлози, претставуваат контакт со секојдневната реалност на теренот и се одлична можност за претставување на плановите за работа на општината.

Не се многу комплицирани за организирање, не бараат ангажман на големи ресурси, ниту време потребно за нивно одржување. Извонредно се корисни за зголемување на јавноста во работата на општината и довербата на граѓаните во локалната управа.

Недостатоци

Ако не се подготват добро, сосема е реално да не ја постигнат целта и да не се добие повратното мислење од граѓаните. Може да се случи да го постигнат спротивниот ефект – да ја зголемат недовербата кон локалната управа и да ги одвратат граѓаните за идна соработка.

Потребни ресурси

Еден вработен од локалната управа, кој заедно со официјалното лице од месната или урбана заедница би ја координирал подготовката на средбата. Препорачливо е тоа да биде државен службеник а не избран или именуван функционер, што придонесува за оставање на впечаток кај граѓаните дека не се работи за собир со политичка позадина.

Неколку помлади вработени во локалната управа, кои би ги извршиле административно техничките подготовки (изработка на дневниот ред, соопштенијата за јавноста, известувањата за средбата, умножување на материјалите и слично). Истите би се користеле и во текот на средбата за делење на материјалите, проверка на техничката опрема пречек на учесниците и нивно сместување во салата.

Еден модератор, кој може да биде вработен во локалната управа или надворешно ангажирано лице (волонтерски или со платен хонорар). Еден записничар, кој може да биде вработен во локалната управа или надворешно лице (може да биде и граѓанин од месната или урбана заедница, за кој со сигурност се знае дека

квалитетно ќе ја заврши обврската).

Компјутер, печатар, фотокопир и потрошен канцелариски материјал (хартија, тонер и слично). По потреба и опрема за озвучување, лап-топ, ЛЦД проектор и платно.

Покрај трошокот за канцелариски материјал и опремата, можно е да има потреба од закуп на сала во која ќе се одржи средбата (ако општината, месната или урбана заедница не располагаат со погодна просторија за средбата).

Можни потешкотии во спроведувањето

Во некои средини, особено ако не е навреме или пак недоволно широко распространета информацијата за средбата, можен е слаб одзив на граѓаните. Некогаш може да се случи и да има доволно граѓани, но да не бидат доволно активни на средбите, да не се јавуваат за збор или да нема предлози од нивна страна.

Сосема е можно присуство на граѓани кои немаат доволно изградена демократска свест и култура, кои можат со своето однесување да го реметат текот на средбата. Понекогаш е можно граѓаните да инсистираат на дискусија која нема врска со точките на дневниот ред, со намера да решат некаков свој проблем. Заради недоволната запознаеност со можностите и надлежностите на општината, можат да се појават и барања и предлози кои не се остварливи.

Како да се надминат потешкотиите?

Можниот слаб одзив на граѓаните може да се надмине со добро подготвена и широко распространета најава на средбата, како и со занимлива најава на темата за која што ќе се разговара. Важно е и да се направи добар избор на тема, која е од интерес на граѓаните и за чие решавање тие би биле заинтересирани, што ќе биде пресудно за нивен добар одзив и присуство.

Сите потешкотии поврзани со однесувањето на граѓаните можат значително да се намалат, дури и елиминираат со добра модерација на средбата и со јасно регулирани правила по кои таа ќе се одвива. Клучната улога во тоа ќе ја има модераторот на средбата, неговиот авторитет во локалната средина и вештината со која ќе го води текот на средбата.

4.8.**Средби со здруженија на граѓани и деловната заедница*****Кога и за што се користи?***

Средбите со претставници на здруженија на граѓани и деловна заедница претставуваат размена на мислења помеѓу раководството на општината и формите на организиран општествен и економски живот во локалната заедница. Се користат кога раководството на општината сака да се запознае со:

- проблемите кои ги имаат граѓаните а на кои работат здруженијата на граѓаните
- проблемите на фирмите кои работат на територијата на општината
- поконкретни предлози за решавање на проблемите во локалната заедница
- поконкретни предлози за подобрување на работата на општината.



Овој механизам е сличен со средбите со граѓаните и се разликува според конкретноста на предлозите кои ги даваат здруженијата на граѓани и деловната заедница, затоа што тие професионално работат на овие прашања. Сосема е реално од нив да се добијат многу посублимирани мислења и пообмислени предлози за подобрување на состојбата во локалната заедница.

Како се остварува?

Треба јасно да се дефинира темата за која ќе се разговара на средбата со претставниците здруженијата на граѓаните и деловната заедница, како и позицијата на општината во однос на тоа прашање. Соодветните служби на општината треба да подготват информација за прашањето и да ја достават до Градоначалникот и другите претставници на општината кои ќе присуствуваат на средбата. Претставниците на општината мораат да бидат добро информирани за темата, за да не се остави впечаток на нејзина неподготвеност или непознавање на прашањето за кое се разговара. Претходно подготвена листа на претпоставени прашања и предлог одговори, како и предвидување на барањата кои можат да се постават на средбата е од голема корист.

- Средбата треба да им се најави навреме на сите личности и здруженија кои се предвидени да присуствуваат на средбата – најпогодно е да се почне со тој процес една недела пред настанот. Ако на средбата се предвидува да учествуваат ограничен број на личности и здруженија, тогаш е доволно тие да се поканат со писмени покани, преку телефонско јавување или да им се испрати покана преку е-меил. Ако на средбата е отворена за претставници на неограничен број на личности и здруженија, тогаш средбата треба да се огласи со соопштенија преку медиумите, настапи на претставници на локалната управа во медиумите, понекогаш и платени огласи. Секогаш се корисни и истакнати плакати или делење на летоци на прометни јавни места – плоштади, пазари, во општината, пред влезот на училиштата и градинките, во месните и урбани заедници, кафеани итн. Информацијата треба да се стави и на интернет страницата на општината, како и некои локални интернет портали кои се популарни во локалната средина.
- Поканите и информацијата за средбата треба да содржат податоци за датумот, времето, местото, дневниот ред на средбата, кратко објаснување на темата за која ќе се разговара, како и за целта на средбата. Зависно од финансиските можности на општината, би било многу корисно да се изготви и печатен материјал во кој подетално, но сепак концизно и јасно ќе се презентира темата за која ќе се разговара.
- Заради подобро распространување на информацијата за одржаната средба и нејзините заклучоци, треба да се поканат и претставници од локални медиуми, кои навреме ќе бидат запознати со темата и целта на средбата.
- Да се предвиди бројот на лица кои се очекува да присуствуваат на средбата и согласно тоа да се избере соодветна просторија. Ако се очекува поголем број на учесници, треба да се обезбеди и озвучување, вклучувајќи и подвижни микрофони за прашања од присутните. Ако има потреба од power point презентација, да се обезбеди соодветна опрема. Функционирањето на целокупната опрема мора да се провери барем еден час пред почетокот, за да се има време за корекции ако некој дел од неа не функционира правилно.
- Се избира модератор на средбата кој ќе ја води, ќе дава збор и ќе се грижи таа да помине во најдобар ред – тоа може да биде и Градоначалникот, претставник на општината или пак граѓанин кој има познавање на темата и авторитет во средината. Главната улога на модераторот е да ја канализира дискусијата, да се грижи да се слушнат сите конструктивни предлози и да овозможи конструктивна дискусија за нив. Модераторот мора да има авторитет во локалната средина и способност да препознае корисна дискусија или пак да спречи тек на средбата кој нема да биде продуктивен.
- Се назначува записничар, кој ќе го бележи текот на средбата, со особено внимание на предлозите кои доаѓаат од претставниците на здруженијата на граѓани и деловната заедница. Записникот од треба да биде завршен во најкраток можен рок по завршувањето на средбата и на соодветен начин да се направи достапен до секој заинтересан субјект од локалната заедница. Најдобар начин записникот да се дистрибуира до локалните медиуми, особено до новинарите кои биле присутни на средбата. Покрај тоа, можат да се истакнат на видно место во просториите на општината и да се постават на нејзината интернет страница.

- На почетокот, модераторот јасно ја соопштува целта на средбата, темата за која ќе се разговара, дневниот ред, правилата според кои таа ќе се одржи и времето колку се очекува да трае. По тоа ги претставува претставниците од општината со име и презиме, како и со функцијата која ја имаат во неа.
- За да може дискусијата правилно и без проблеми да тече, потребно е да се даде вовед во темата за која ќе се разговара. Тоа го чини претставник на општината, избегнувајќи премногу стручна презентација или крајно поедноставено прикажување од кое не можат да се добијат доволно информации. Ако средбата е се одржува по иницијатива на здруженијата на граѓани или деловната заедница, тогаш, по претходен договор, презентација може да има и иницијаторот.
- По воведот се отвора дискусија во која збор дава модераторот, со јасно назначување на времето на траење на секоја интервенција (препорачливо е тие да бидат до три минути, по исклучок да се продолжат до пет минути). Бројот на дискусии по учесник би требало да биде најмногу до два пати, по исклучок може да се дозволи и трета интервенција. Продолжувањето на времето или давањето збор по трет пат треба да биде овозможено само на конструктивни дискусанти кои се држат до темата и даваат позитивен придонес на средбата.
- Дискусијата треба да се води во правец на изнаоѓање на решенија за проблемот или темата за која се разговара и да се избегнува секоја можност таа да се претвори во непотребна вербална пресметка. Во конструктивноста мора да предничат претставниците на општината и со своето однесување да им даваат пример на другите учесници.
- Средбата треба да заврши со заклучоци, кои треба да бидат јасно формулирани од модераторот, соопштени на присутните и по можност да се добие согласност за нив. Заклучоците треба да бидат составен дел од записникот кој ќе се достави до медиумите и до секој заинтересиран субјект од локалната заедница.
- Препорачливо е претставниците на општината да дадат колку е можно повеќе одговори на прашања и предлози за подобрување на состојбата во однос на темата за која се разговара. При тоа треба да се знае дека можат да се даваат само ветувања кои можат да се извршат затоа што граѓаните очекуваат ветеното да биде почитувано.
- На крајот на средбата, претставниците на општината им се заблагодаруваат на учесниците за интересот за средбата, корисните предлози и им ги соопштуваат следните чекори на општината по тоа прашање.

Предности

Средбите со здруженијата на граѓани и деловната заедница можат да донесат на општината многу конкретни и претходно добро осмислени информации за проблемите во локалната заедница и предлози за нивно надминување. Овие здруженија постојано работат во одредена област од општественото живеење и имаат можност многу добро од граѓаните да ги осознаат проблемите и можностите за нивно решавање.

Ако граѓанскиот и деловниот сектор се добро организирани, нивните информации и предлози можат да и заштедат време, човечки и финансиски ресурси на општината.

Недостатоци

Овој механизам е помалку корисен и употреблив во општините каде што нема доволен број на здруженија на граѓани или деловни субјекти, односно е многу поголемен за поголемите и урбани општини.

Потребни ресурси

Еден вработен од локалната управа, кој би ги координирал подготовките на средбите и би ги водел записниците од средбите - препорачливо да биде државен службеник а не избран или именуван функционер.

Неколку вработени во локалната управа, за административно техничките подготовки на средбите (изработка на дневниот ред, соопштенијата за јавноста, известувањата за средбата, умножување на материјалите и слично).

Од техничка опрема - комјутер, печатар, фотокопир и потрошен канцелариски материјал (хартија, тонер и слично) а по потреба и опрема за озвучување, лап-топ, ЛЦД проектор и платно.

Можни потешкотии во спроведувањето

Во некои средини, особено ако не е навреме или пак недоволно широко распространета информацијата за средбата, можен е послаб одзив на претставниците на здруженијата на граѓани и деловната заедница. Некогаш може да се случи и да има претставници, но да не бидат доволно активни на средбите, да не се јавуваат за збор или да нема предлози од нивна страна.

Сосема е можно присуство на претставници кои, иако доаѓаат од институции на граѓанското и деловното здружување, немаат доволно изградена демократска свест и култура, кои можат да го реметат текот на средбата. Некогаш е можно тие да инсистираат на дискусија која нема врска со точките на дневниот ред, со намера да решат некаков свој проблем.

Како да се надминат потешкотиите?

Можниот слаб одзив на претставници може да се надмине со добро подготвена и широко распространета најава на средбата, како и со занимлива најава на темата за која што ќе се разговара. Важно е и да се направи добар избор на тема, која е од интерес за граѓанските здруженија и деловната заедница и за која тие би биле заинтересирани, што ќе биде пресудно за нивен добар одзив и присуство.

Сите потешкотии поврзани со однесувањето на средбата можат значајно да се намалат, дури и елиминираат со добра модерација на средбата и со јасно регулирани правила по кои таа ќе се одвива. Клучната улога во тоа ќе ја има модераторот на средбата, неговиот авторитет во локалната средина и вештината со која ќе го води текот на средбата.

4.9.

Приемни денови кај градоначалникот

Кога и за што се користи?

Приемните денови кај Градоначалникот се лични средби на првиот човек на локалната управа со граѓаните, претставниците на деловната заедница и здруженијата на граѓаните, како и на другите локални субјекти, во врска со прашања од значење за локалната заедница. На нив, Градоначалникот го добива повратното мислење од нив за проблемите со кои се соочуваат, нивните предлози за надминување на тие прашања а од друга страна добива конкретни информации за начинот на работа на општинските служби.



Приемните денови треба да бидат редовна пракса на секој Градоначалник кој сака да остане во контакт со секојдневните проблеми на граѓаните, нивните здруженија и деловната заедница од општината. Тие му служат на Градоначалникот да ги осознае проблемите кои постојат во општината, да добие предлози како тие проблеми да се решат, да добие мислење за работата на службите на општината и да го подобри работењето на општинска администрација.

Како се остварува?

- Примената започнува со одредување на термини во кои Градоначалникот ќе ги има приемните денови за граѓаните, што ќе зависи од обврските на Градоначалникот и од интересот на граѓаните. Препорачливо е тоа да бидат термини кои би се повторувале циклично и, кога еднаш ќе бидат воспоставени, да се менуваат само по исклучок, ако тоа е навистина неопходно. Постојаните термини за прием кај Градоначалникот кај граѓаните оставаат впечаток на локална управа која е посветена на граѓаните и нивните проблеми и ја зголемува довербата во неа. Од друга страна, тоа овозможува полесно планирање на времето на градоначалникот и неговата администрација.
- По тоа, потребно е однапред да се осмисли начин селекција на граѓаните кои ќе добијат прием на Градоначалникот, со што тие нема да се дискриминираат, туку да овозможи до него да стигнат оние граѓани кои имаат вистински проблем поврзан со локалната управа. Иако ова изгледа како непотребно бирократизирање на постапката, оваа процедура е многу важна за правилна и успешна примена на овој механизам. Со тоа ќе се намали бројот на граѓани кои би доаѓале на прием заради проблеми кои не се поврзани со работата на локалната управа и не би придонеле во унапредувањето на нејзината работа.
- Системот за селекција подразбира изготвување на процедура за поднесувања на барања за прием, нивно разгледување, одредување на граѓаните кои ќе ги прими Градоначалникот и термините за секој прием. Постапката треба да се спроведе од Кабинетот на Градоначалникот, со доделување на јасни задолженија за секој од поединците во тимот. Особено внимание треба да се посвети на критериумите по кои ќе се селектираат барањата за прием, со што ќе се овозможи полесно спроведување на постапката и поправедна селекција.

- Критериумите треба да даваат предност на барањата кои се однесуваат на сериозни проблеми на граѓаните, на оние кои укажуваат на непрофесионално работење на општинската администрација и на оние кои содржат добри предлози за подобрување на работата на локалната управа. Селекцијата треба да му се додели на оној член на Кабинетот на Градоначалникот кој најдобро ја познава состојбата во општината, за да може полесно да ја согледа тежината на проблемот и квалитетот на очекуваните предлози.
- Покрај тоа, задолжениот за селекција мора да има добра комуникација со различните општински служби, за да може од нив да побара и добие информација за причината заради која се бара приемот. Подготовката на Градоначалникот за средбата врз основа на таквата информација ќе заштеди време и ќе овозможи полесно решавање на проблемот заради кои е побаран приемот. Од друга страна, барањето на информации од службите за проблемите на граѓаните ја зајакнува професионалноста, законитоста и ефикасноста во нивната работа.
- По тоа, треба да се одреди просечното траење на средбите со Градоначалникот и да се дефинира колку средби во текот на деновите за прием ќе можат да бидат остварени. Ова значително ќе помогне во избегнувањето на преклопувањето на термините за средба, пофикасно спроведување на практиката и впечатокот на граѓаните за организираноста на локалната управа. Зависно од комплексноста на проблемот и способноста на граѓаните концизно да го претстават проблемот и предлогот за негово решавање, препорачливото време за една средба е од половина до еден час. Клучна улога во зголемувањето на ефикасноста на средбите ја има квалитетот на информациите кои Градоначалникот ги добил од службите во однос на проблемот за кој се разговара.
- Откако ќе се дефинира системот за прием, селекција и закажување на средбите, потребно е преку медиумите да се објави информацијата за можноста за средби со Градоначалникот. При тоа, задолжително треба да се објави дека средбите се наменети за решавање на проблемите од надлежност на локалната управа и унапредување на нејзината работа и дека предност ќе имаат оние барања кои се однесуваат на тие прашања. Заради потенцирање на објективноста на селекцијата на барањата, пожелно е начелно да се објасни постапката низ која тие ќе поминат. Најдобро е тоа да го стори Градоначалникот лично, преку гостување на некои од локалните телевизии или радија, што ќе придонесе кон зголемување на интересот за средбите и довербата на граѓаните во нив. Ако во општината нема такви медиуми, тогаш тоа може да се стори преку медиумите од соседните, кои емитуваат сигнал на територијата на општината.
- По објавувањето може да се случи да бидат поднесени голем број на барања и затоа Кабинетот на Градоначалникот мора да биде подготвен за таква ситуација и да направи добра селекција на барањата и распоред за средби со него. Во спротивно, граѓаните можат да ја загубат довербата во средбите и намерата на локалната управа уште на самиот почеток на воспоставување на практиката. Многу корисно би било да им се одговори писмено на граѓаните на кои ќе им биде овозможена средба со Градоначалникот и да се информираат за термините во кои тоа може да се реализира.
- На граѓаните на кои нема да може да им се удоволи барањето за средба, треба исто така да им се одговори писмено, при што ќе се наведе дека општината е запозната со проблемот и дека ќе биде проследен на соодветните служби во општината за натамошно постапување. На дел од граѓаните треба да им се организира средба со реководителите на соодветните служби на кои се однесува нивниот проблем или предлог. Со тоа значително ќе се намали притисокот од повторни барања од граѓаните на кои нема да им биде овозможена средба со Градоначалникот и ќе се засили мислењето дека општината е заинтересирана за решавање на нивните проблеми.
- Заради решавање на проблемите на граѓаните, треба да им се овозможат средби со раководителите на службите и по средбата со Градоначалникот, доколку тој процени дека тоа е целесходно. Комбинацијата на средби со првиот човек на општината и надлежниот раководител на службата на која се однесува проблемот или предлогот, значително ќе помогнат во нивното решавање и во зголемувањето на довербата на граѓаните во локалната управа.

Предности

Средбите на градоначалникот со граѓаните се најдиректниот начин на добивање на повратно мислење, можност за решавање на многу проблеми на граѓаните и добивање многу корисни информации за начинот на работа на општинските служби. Кога еднаш ќе се воспостават како практика, релативно се лесни за примена, не ангажираат големи ресурси и значително помагаат во подобрувањето на ефикасноста и професионалноста на работата на администрацијата.

Покрај тоа, многу се корисни за проверка на работата на локалната управа во конкретни области од нејзините надлежности, како и осознавање на ставовите на граѓаните, нивните приоритети и очекувања.

Недостатоци

Средбите со граѓаните, барем во почетокот, не овозможуваат осознавање на генералните ставови на мнозинството на граѓаните во општината, туку на конкретни состојби и проблеми. Од друга страна, разговорите за конкретни проблеми често содржат и многу субјективни ставови на граѓаните, затоа што тие првенствено доаѓаат за да решат свој проблем а не да го подобрат работењето на општината.

Надминувањето на овие недостатоци зависи од способноста на Градоначалникот и неговите соработници да ги согледаат и препознаат можностите за подобрување на работата на општината преку решавањето на проблемите и предлозите на граѓаните.

Потребни ресурси

Кога еднаш ќе се разработи практиката и ако претходно е добро осмислена и подготвена, нејзиното спроведување може да премине во рутинска работна обврска на Кабинетот на Градоначалникот и составен дел од неговата агенда.

Во прво време, во текот на воспоставувањето на практиката, заради можниот поголем број на барања за средба со Градоначалникот, ќе бидат потребни двајца до тројца вработени во Кабинетот кои ќе треба да посветат по најмногу еден ден во неделата за разгледување на барањата и нивна селекција. Во подоцнежниот тек на спроведувањата на практиката, кога бројот на барања се очекува да биде намален и ќе се стекне искуство на овој план, ќе биде потребен ангажман на еден вработен од Кабинетот во текот на неколку часа неделно.

Особено е значајно тоа што за организација на

средбите на граѓаните со Градоначалникот не се потребни финансиски и било кои други ресурси освен ангажман во рамките на работното време на дел од Кабинетот.

Можни потешкотии во спроведувањето

Сосема е сигурно дека голем дел од граѓаните ќе сакаат средба со Градоначалникот во врска со лични проблеми, кои немаат многу допирни точки со општината, најчесто заради решавање на социјалниот статус. Практиката покажува дека најголемиот дел од барањата за средби се однесуваат на вработување или пак за прашања кои не се во надлежност на локалната управа. Често се случува граѓаните, наместо за прашањето заради кое им е овозможена средбата со Градоначалникот, да инсистираат на разговор за сосема други лични проблеми.

Не смее да се потцени важноста на можни непријатни ситуации кои можат да настанат во текот на средбата, предизвикани од тежината на проблемот со кој се соочуваат граѓаните и немањето на надеж дека тие ќе бидат решени од општината. Иако ретко, може да се случи на средба да дојде граѓанин со голем проблем кој може да му влијае на психичката стабилност и однесувањето во текот на средбата.

Може да се појави тешкотија во прилагодување на термините на закажаните средби со граѓаните со другите обврски на Градоначалникот.

Како да се надминат потешкотиите?

Проблемите поврзани со непридржувањето до темата заради која граѓанинот е дојден на средбата може да се реши со добра селекција на барањата и со јасно канализирање на разговорот од страна на Градоначалникот. Во тоа може многу да помогне претходен разговор на меѓу граѓанинот и надлежниот во Кабинетот за подготовка на приемиите кај Градоначалникот. Во директен или телефонски разговор, многу подобро ќе се согледа проблемот или предлогот на граѓанинот, ќе се процени дали навистина треба да му се овозможи средба, како и дали се можни проблеми во текот на разговорот.

За да се овозможи поконструктивен тек на средбата, на Градоначалникот треба да му се подготви колку е можно поконкретна информација за проблемот и можните решенија, како и за граѓанинот кој доаѓа на средба. Претходното запознавање на Градоначалникот со овие информации пред средбите овозможуваат поефикасен тек на средбата и заштеда на времето на Градоначалникот.

4.10.

Интерактивна интернет страница на општината

Кога и за што се користи?

Покрај тоа што служи за информирање на јавноста за надлежностите и активностите на општината, со мала модификација на интернет страницата, таа може да биде претворена во мошне ефикасно средство за добивање на повратни информации од граѓаните.

Овој механизам се користи кога општината сака да биде во постојан контакт со граѓаните и да добие брзи, конкретни повратни мислења, поплаки и предлози во врска со нејзината работа.

Особено е препорачливо за оние општини кои веќе имаат своја интернет страница, бидејќи нејзното прилагодување за интерактивност е минимално а по тоа, спроведувањето не бара дополнителен ангажман на финансиски и човечки ресурси.

Како се остварува?

- Во соработка со надлежниот за одржување на интернет страницата, се проверува дали нејзината програма (софтверот) овозможува интерактивност, односно дали корисниците имаат можност да постават прашања и предлагаат сугестии. Ако нема таква можност, страницата треба да се прилагоди на оваа потреба, препорачливо од лицето или фирмата која ја дизајнирала. Зафатот е минимален, може да се заврши за релативно кратко време и не претставува значајно финансиско оптоварување за општината.
- При овозможувањето на интерактивноста, треба да се најде и примени начинот на кој граѓаните најлесно би можеле преку страницата да ги доставуваат своите мислења. Опцијата за давање повратно мислење треба да биде видливо истакната на интернет страницата за да може при секое отворање да му биде лесно забележлива и достапна на секој посетител. Начинот на користење на оваа опција треба да биде крајно едноставен, за да може без никакви потешкотии да се користи со основна комјутерска писменост.
- Препорачливо е опцијата да содржи две можности – едната за вршење на анкети а втората за поплаки и предлози на граѓаните. Првата ќе овозможи граѓаните да бидат анкетирани за конкретни прашања кои ќе ги иницира општината. Втората претставува можност граѓаните да иницираат решавање на одреден проблем и евентуално, да предложат начин за негово надминување.
- Пред почетокот на користењето на интерактивноста на интернет страницата, треба да се осмисли начинот на кој ќе се избираат прашањата за анкетите и ориентационото траење на анкетите за секое поединечно прашање. Препорачливо е изборот на прашањата да биде направен од областите и темите за кои општината има намера да донесе одлуки, за да можат при тоа ставовите на граѓаните да бидат земени во вид. Траењето на анкетата не може однапред стриктно да се определи и ќе зависи од комплексноста на прашањето и бројот на добиените мислења од граѓаните. Препорачливо е таа да трае од една до три недели а по исклучок, кога се работи за многу важно прашање и се потребни поголем број на мислења, може да трае и подолго.



Прашањата за анкетите треба да бидат избрани од темите кои најмногу ги засегнуваат граѓаните за да се обезбеди нивно активно учество и иницира добивање на квалитетно повратно мислење. Тие треба да бидат поставени објективно, без двосмислености или на начин кој сугерира каков одговор треба да дадат граѓаните. Во изборот треба да се консултираат и службите на општината од кои треба да се побара информација за прашањата на кои граѓаните најчесто имаат поплаки. Во пронаоѓањето на теми и прашања многу може да помогне и анализата на известувањата на медиумите за локалните прашања, особено критиките за работата на општината.

Покрај за анкетирање, овој механизам може да се искористи како ефикасно средство за добивање на поплаки од граѓаните за прашања поврзани со работата на општината. За таа цел треба да се овозможи едноставен начин на кој граѓаните ќе можат да дадат забелешки на работата на одредени служби на општината, со можност да свои сугестии како таквите ситуации да се надминат. Општината треба да разработи систем за прием, обработка и решавање на таквите проблеми и за проучување на сугестиите на граѓаните. Од големо значење за довербата на граѓаните би било одговарањето на секоја поплака и предлог, со назначување на начинот на кој тоа прашање ќе се реши. Ако општината има служби кои добро функционираат, би било извонредно ако во одговорот се наведе и рокот во кој ќе биде решен проблемот. Давањето на таков одговор и завршувањето на работата во предвидениот рок, значително ќе ја подобри ефикасноста на службите на општината и многу позитивно ќе влијае на мислењето на граѓаните за општината.

Успехот на користењето на интерактивната интернет страница многу зависи од одзивот на граѓаните и затоа треба да се најави навреме – најпогодно е да се почне со тој процес еден месец претходно. Превентивно тоа треба да се најави преку интернет страницата на општината, како и локални интернет портали кои се популарни во локалната средина, со поставување на банери и линкови до страницата на општината. Многу можат да помогнат и соопштенијата преку медиумите, настапи на претставници на локалната управа во медиумите, понекогаш и платени огласи, истакнување на плакати или делење на летоци на прометни јавни места.

Предности

Интерактивната интернет страница е ефикасно, брзо и ефтино средство за постојано добивање на повратни информации од граѓаните. Кога ќе се воспостави и ќе почне да функционира, многу е лесен за одржување, не бара никакви финансиски средства или значаен дополнителен ангажман на дополнителни човечки ресурси.

Ако е добро осмислен, организиран, редовно и плански се спроведува, интерактивната интернет страница е едно од најпрепорачливите средства за добивање на повратни информации од граѓаните.

Причина повеќе за неговата ефикасност е што штеди време и ангажман на човечки ресурси, бидејќи ги заменува директните контакти со граѓаните со конкретен пишан став или предлог. Уште поголема заштеда на ресурси може да се добие со истакнување на одговорите на прашањата на интернет страницата, со што граѓаните за дел од својот интерес можат да најдат одговор и без да ѝ се обраќаат на општината.

Недостатоци

Овој механизам не е применлив во општините кои немаат своја интернет страница или финансиски и човечки ресурси да ја воспостават и одржуваат. Општините кои немаат интернет страница а имаат ресурси, кога ќе ја воспостават интернет страницата, можат многу брзо и едноставно да започнат со користење на овој механизам.

Количината на повратни информации кои ќе се добијат и ефикасноста на механизмот зависат од бројот на интернет корисници и нивото на компјутерска писменост во општината. Примената на овој механизам е многу полесна и продуктивна во поголемите урбани општини, отколку во помалите или рурални средини.

Потребни ресурси

Една од најголемите предности на овој механизам е минималната потреба од човечки и финансиски ресурси за негово редовно и ефикасно спроведување. Ако општината има своја интернет страница, вработен за нејзино одржување и ако програмата (софтверот) поддржува можност за интерактивна комуникација, не предизвикува никакво финансиско оптоварување на општи-

ната. Во тој случај е потребен само мал дел од работното време на задолжениот за одржување на интернет страницата да ги издвои и достави повратните мислења од граѓаните и да ги достави до надлежните.

Минимални финансиски средства би биле потребни само ако има потреба од доработка на програмата (софтверот), што е едноставно и може да биде направено во кратко време.

Можни потешкотии во спроведувањето

Во почетокот на спроведувањето, општината може да се соочи со помал број на мислења од граѓаните од очекуваното. Тоа може да се случи како резултат на недоволната информираност на граѓаните за можноста на таков начин да го испратат на општината своето мислење или пак недоволната убеденост дека нивниот став ќе биде сериозно третиран.

Можно е да се добиваат нереални барања, дури и несериозни коментари и предлози дадени од граѓани кои ниту имаат проблем со општината, ниту се заинтересирани за нејзината работа.

Не се исклучени и коментари и критики кои се негативни и без посебна и реална причина, зад кои често се крие лично или партиско несогласување со раководството на општината.

Како да се надминат потешкотиите?

Одзивот на граѓаните може да се зголеми со организирано, навремено и добро подготвено најавување на механизмот преку локалните медиуми, на самата интернет страница на општината или на друг погоден начин. Со тоа ќе се овозможи колку е можно поголем број на граѓани да бидат запознати со можноста на таков начин да го испратат своето мислење, проблем или предлог до општината. Покрај тоа, претставувањето треба да биде направено на начин, кој ќе ги убеди граѓаните во намерата на општината сериозно да ги третира испратените мислења.

Нереалните, несериозни и злонамерни коментари, предлози и мислења не треба да предизвикуваат проблем и да го доведуваат под прашање спроведувањето на механизмот, туку треба да бидат игнорирани.

4.11.

Отворена телефонска линија за предлози и поплаки

Кога и за што се користи?

Слично како и интерактивната интернет страница, отворената телефонска линија се користи кога општината сака да биде во постојан контакт со граѓаните и да добие брзи, конкретни повратни мислења, поплаки и предлози во врска со нејзината работа.

Генерално, механизмот е погоден за користење во било која општина, бидејќи сите ги имаат основните предуслови за негова примена – телефонска линија и вработен кој треба да одговара на повиците на граѓаните. Особено е препорачлив за општините кои немаат своја интернет страница, каде бројот на интернет корисници е мал или компјутерската писменост е на ниско ниво.



Како се остварува?

- Се одредува телефонски број за јавување, кој ќе биде резервиран само за таа намена, како и деновите и времето во тие денови кога граѓаните ќе можат да се јавуваат. Дали ќе се одредат еден или неколку цели денови во неделата или неколку часа во текот дневно е прашање на избор на општината, но секако треба да се овозможи вработените задолжени за оваа обврска да можат да се посветат на своите редовни работни задачи. Препорачливо е да не се посветуваат полни работни денови на вработените, бидејќи тешко може да се очекуваат повици во текот на целото работно време. Најрационално е да се започне со неколку часови дневно и во случај на поголем број на повици, постепено да се зголемува периодот во кој тие би се примале.
- Зависно од очекуваниот број на повици, се одредува еден или повеќе вработени кои ќе бидат задолжени да одговараат на повиците на граѓаните. Избраните треба да бидат сериозни, психички максимално сталожени луѓе, кои добро ги познаваат надлежностите и работата на општината, како и локалниот менталитет. Причина повеќе за таков избор е тоа што тие ќе ја претставуваат општината пред граѓаните и нивното однесување може многу да придонесе или наштети на нивното мислењето за неа.
- По изборот, тие треба да поминат обука за вербална комуникација со граѓаните, за надлежностите на општината и особено како од разговорите да го издвојат повратното мислење на граѓаните. Со тоа ќе се подготват за соодветни реакции во случаи кога ќе се јавуваат незадоволни граѓани или пак такви, кои не можат јасно да го претстават проблемот и да предложат решение. Таквите јавувања се составен дел од овој механизам и не треба да ја обесхрабруваат ниту општината, ниту вработените, затоа што со текот на времето ќе се стекне искуството со кое тие ситуации лесно ќе се надминуваат.

- Препорачливо е да се изберат и обучат барем еден или два вработени повеќе од предвидениот број за примање на повиците, за да се овозможи нивна замена во случај на зафатеност со редовни работни обврски, боледување, преоптоварување или годишни одмори. Ако општината има можност, може да ја искористи приликата кога се врши обуката за комуникација со граѓаните, во неа да вклучи колку е можно повеќе свои вработени. Така, без дополнителни финансиски оптоварувања, општината ќе го унапреди квалитетот на давањето на услугите и ќе го подобри мислењето на граѓаните за својата работа.
- Покрај професионалната комуникација, во текот на обуката треба да се посвети внимание и на вештината на препознавање и јасно издвојување на мислењето на граѓаните. Без таа димензија на обуката, отворената телефонска линија повеќе ќе се занимава со констатирање на личните проблеми на граѓаните отколку за добивање на повратни мислења како тие да се надминат. Секако дека и тие аспекти ќе бидат дел од овој механизам, но првенствена важност има издвојувањето на предлозите за подобрување на работата на општината и нивно јасно презентирање на нејзиното раководство.
- Спроведувањето на механизмот треба да се најави навреме, најмалку неколку недели претходно преку соопштенијата во медиумите, настап на претставници на локалната управа во медиумите, понекогаш и платени огласи. Секогаш се корисни и истакнати плакати или делење на летоци на прометни јавни места – плоштади, пазари, во општината, пред влезот на училиштата и градинките, во месните и урбани заедници, кафеани итн. Информацијата треба да се стави и на интернет страницата на општината, како и локални интернет портали кои се популарни во локалната средина.
- Јавувањата за личен проблеми на граѓаните, без предлог за начин за подобрување на работата на општината, треба да се третираат најпрофесионално и со тие прашања да бидат запознаени раководителите на соодветните служби на општините. Добиените мислења и ставови треба да бидат проследени до надлежните во раководството на општината за нивно натамошно постапување.

Предности

Отворената телефонска линија е најрационалниот механизам за добивање на повратни информации од граѓаните, заради тоа што без никаков трошок и со минимален ангажман на човечки ресурси, можат да се постигнат многу добри резултати. Многу е погоден за комуникација со граѓаните во општини кои имаат поголема територија со населени места кои се оддалечени од нејзиното седиште.

Активностите за воспоставување на механизмот се едноставни и лесно се организираат а неговото понатамошно одржување не бара никаков дополнителен ангажман.

Недостатоци

Механизмот нема особени недостатоци и ако е добро осмислен и подготвен, може да се применува без проблеми и во општини со многу мал финансиски или административен потенцијал.

Во општини со мал број на вработени или со доволен број на вработени, но со бројни активности, може да се појави проблем за одредување на луѓе кои можат да посветат дел од работното време за примање на повиците.

Потребни ресурси

Најголемата предности на овој механизам е минималната потреба од човечки и финансиски ресурси за негово редовно и ефикасно спроведување, бидејќи не постои општина која ги нема основните услови за него. Потребна е само телефонска линија и дел од работното време на еден или двајца вработени во општината за примање на повиците граѓаните, бележење на повратните мислења од нив и доставување до надлежните во општината.

Можни потешкотии во спроведувањето

Во почетокот на спроведувањето, општината можа да се соочи со помал број на јавувања од граѓаните од очекуваното. Тоа може да се случи како резултат на недоволната информираност

на граѓаните за можноста на таков начин да го испратат на општината своето мислење или пак недоволната убеденост дека нивниот став ќе биде сериозно третиран.

Можно е да се случат јавувања со нереални барања, дури и несериозни коментари и предлози од граѓани кои ниту имаат проблем со општината, ниту се заинтересирани за нејзината работа.

Не се исклучени и јавувања со коментари и критики кои се негативни и без посебна и реална причина, зад кои често може да се крие лично или партиско несогласување со раководството на општината.

Како да се надминат потешкотиите?

Одзивот на граѓаните може да се зголеми со организирано, навремено и добро подготвено најавување на механизмот со што ќе се овозможи колку е можно поголем број на граѓани да бидат запознати со можноста да го испратат своето мислење, проблем или предлог до општината. Покрај тоа, претставувањето треба да биде направено на начин, кој ќе ги убеди граѓаните во намерата на општината сериозно да ги третира испратените мислења.

Нереалните, несериозни и злонамерни коментари, предлози и мислења не треба да предизвикуваат проблем и да го доведуваат под прашање спроведувањето на механизмот. Тие можат едноставно да се надминат ако вработениот кој ќе одговара на повиците на граѓаните биде добро обучен како да се справува со таквите ситуации.

Проблемите со човечкиот потенцијал, можат релативно едноставно да се надминат со минимални финансиски средства наменети за стимулација на вработените кои ќе ги примаат повиците или пак за ангажман на надворешни лица. Ако општината е во состојба да привлече, обучи и задржи волонтери за таа намена, тогаш нема да бидат потребни ниту финансиски средства за негова примена.

4.12.

Средби со граѓани на јавни места

Кога и за што се користи?

Средбите со граѓани на јавни места се форма на директна комуникација на општината со граѓаните во нејзините простории, во време и на места со поголема фреквенција на луѓе. Овој механизам се користи кога раководството во општината сака да иницира комуникација и соработка со граѓаните, во услови кога консултирањето со граѓаните не е на задоволително ниво. Препорачлив е и во локалните заедници каде таква комуникација постои, но раководството на општината сака поинтензивна консултација со граѓаните.

Механизмот е значаен и заради тоа што е проактивен, односно наместо да се чека граѓаните да дојдат или да ја контактираат општината – таа оди меѓу нив за да ги праша за мислење.



Како се остварува?

- Се утврдуваат местата во локалната заедница каде што во одредено време има зголемена фреквенција на граѓани, односно каде има можност да се контактира со поголем број на граѓани. Во големите градови тоа се првенствено градските плоштади за време на концерти и други манифестации, потоа викенди во шопинг центри, супермаркети, паркови, спортски натпревари и слично. Во помалите градови и рурални општини тоа можат да бидат пазарните денови, народните собири и други настани по повод верски и други празници. Изборот треба да го направи секоја општина поединечно, зависно од условите и приликите во кои ќе може да контактира со колку е можно поголем број на граѓани.
- Се избираат лицата кои ќе комуницираат со граѓаните – тоа можат да бидат волонтери, вработени или раководители на служби во општината, членови на Советот на општината. Кога ќе се оцени дека тоа е целисходно, препорачливо е и Градоначалникот да се вклучи во спроведувањето на овој механизам. Зависно од очекуваниот број настани од овој вид, се одредува потребниот број на вработени и волонтери кои ќе бидат задолжени да ја остварат комуникацијата со граѓаните. Избраните треба да бидат сериозни, психички максимално сталожени луѓе, кои добро ги познаваат надлежностите и работата на општината, како и локалниот менталитет. Причина повеќе за таков избор е тоа што тие ќе ја претставуваат општината пред граѓаните и нивното однесување може многу да придонесе или наштети на нивното мислење за неа.
- По изборот, тие треба да поминат обука за непосредна вербална комуникација со граѓаните, за надлежностите на општината и особено за способноста како од контактите со граѓаните да го издвојат нивното повратно мислење. Со тоа ќе се подготват за соодветни реакции во случаи кога ќе разговараат со незадоволни граѓани или пак такви, кои не можат јасно да го претстават проблемот и да предложат решение. Таквите проблеми сигурно ќе се појават во почетокот на спроведувањето на овој механизам, но не треба да ја обесхрабруваат ниту општината, ниту вработените кои ќе учествуваат во него. Во текот на практикувањето на комуникацијата, тие ќе стекнат практично искуство, со кое таквите ситуации лесно ќе ги надминуваат.

- Препорачливо е да се изберат и обучат барем еден или два вработени повеќе од предвидениот број за комуникација со граѓаните, за да се овозможат замени во случај на зафатеност со редовни работни обврски, боледување, преоптоварување или годишни одмори. Ако општината има можност, може да ја искористи приликата кога се врши обуката за комуникација со граѓаните, во неа да вклучи колку е можно повеќе свои вработени. Така, без дополнителни финансиски оптоварувања, општината ќе си го подобри квалитетот на давање на услугите и да го подобри мислењето на граѓаните за својата работа.
- Покрај професионалната комуникација, во текот на обуката треба да се посвети внимание и на вештината на препознавање и јасно издвојување на мислењето на граѓаните. Без таа димензија на обуката, средбите со граѓани на јавни места повеќе ќе се занимаваат со констатирање на личните проблеми на граѓаните отколку за добивање на повратни мислења како тие да се надминат. Секако дека и тие аспекти ќе бидат дел од овој механизам, но првенствена важност има издвојувањето на предлози за подобрување на работата на општината и нивно јасно презентирање на нејзиното раководството.
- Паралелно со обуката, треба да се осмисли начинот на кој ќе одвива комуникацијата – најпогодно е да се изработи монтажен, лесно пренослив штанд доволен зад него да застанат или седнат најмалку две лица. То треба да биде умерено атрактивен - доволно да го привлече вниманието на граѓаните, но не и да наликува на штандовите за презентација на комерцијални производи. На него треба видливо да се постави логото на општината и реченица која ќе ја објасни причината за поставувањето на штандот. Најдобро решение е да се избере мото кое ќе ја отсликува суштината на механизмот, како што е „Општината меѓу граѓаните“ или „Општина разговара“ или слично.
- Пред почнувањето со комуникацијата на јавните места, треба јасно да се дефинира нејзината организација и тек, за да се избегнат непредвидени, понекогаш и непријатни ситуации. При тоа мора да се предвиди ориентационото просечно траење на еден разговор, за да не се случи негодување од граѓани кои би сакале да комуницираат а ќе треба да чекаат. Чест повод за приоѓање на граѓаните ќе биде информација за добивање на услуга од општината и затоа би било многу корисно да се делат материјали во кои јасно и детално се опишуваат процедурите за таквите услуги.
- За да се привлечат граѓаните во комуникација со претставниците на општината, спроведувањето на механизмот треба да се најави навреме – најпогодно е тој процес да почне една недела пред настанот. Најефикасни начини се соопштенијата преку медиумите, настап на претставници на локалната управа во медиумите, понекогаш и платени огласи. Секогаш се корисни и истакнати плакати или делење на летоци на прометни јавни места – плоштади, пазари, во општината, пред влезот на училиштата и градинките, во месните и урбани заедници, кафеани итн. Информацијата треба да се стави и на интернет страницата на општината, како и некои локални интернет портали кои се популарни во локалната средина.
- Поставувањето на штандот, покрај за комуникација со граѓаните, приликата треба да се искористи за делење на печатени материјали за општината, нејзините надлежности, начин на остварување на правата на граѓаните и слично. Исто така, тоа претставува практична можност за вршење на анкети и оценување на работата на службите на општината, како и најавување на нејзини идни активности.
- Сепак, првенствена причина за овој тип на комуникација треба да биде добивање на повратно мислење на граѓаните, насочено кон подобро функционирање на општината. Затоа, разговорите со граѓаните за нивни лични проблеми, без предлог за начин за подобрување на работата на општината, треба да се третираат најпрофесионално и со тие прашања да бидат запознаени раководителите на соодветните служби на општините. Добиените мислења и ставови треба да бидат проследени до надлежните во раководството на општината за нивно натамошно постапување.

Предности

Средбите со граѓаните на јавни места се одлична можност да се консултираат граѓани кои веројатно не би дошле самоиницијативно во општината да образложат проблем со кој се соочуваат и да го дадат своето мислење. Овозможуваат директен контакт со граѓаните, при што е веројатно дека без претходна подготовка за разговор со претставници на општината, ќе дадат поискрени коментари и предлози.

Друга добра страна е што со овој механизам можат да се комбинира и примена на останатите средства за добивање на повратно мислење од граѓаните.

Ако правилно се подготват и осмислено се спроведат, овие средби се многу важно средство во зацврстувањето на довербата на граѓаните во општината и нејзината определба да работи во интерес на општото добро во локалната заедница.

Недостатоци

Во општини со мал број на вработени или со доволен број на вработени, но со бројни активности, може да се појави проблем за одредување на луѓе кои можат да посветат дел од работното време за средби со граѓаните на јавни места.

Механизмот е многу повеќе применлив во полибералните, градски средини отколку во потредиционално ориентираните, помали градови или рурални средни.

Потребни ресурси

Најголемиот дел потребни ресурси се однесуваат на ангажманот на вработените во општината во подготовката и спроведувањето на овој механизам, додека финансиските се сведуваат на трошоци за изработка на штандот.

Други трошоци се можни ако општината одлучи да изготви, отпечати и при средбите со граѓаните на јавни места да дели летоци и други материјали.

Можни потешкотии во спроведувањето

Слично како и кај другите механизми со директен контакт со граѓаните, не се исклучува можноста разговорите со нив да се однесуваат повеќе на личните проблеми отколку на подобрување на работата на општината. Со оглед на тоа што средбите се одвиваат вон просториите на општината, значаен предизвик може да биде и несериозен, понекогаш и нецивилизиран однос на некои граѓани.

На почетокот на примената на механизмот, особено во традиционално ориентираните средини, поставувањето на штанд на општината на јавни места може да најде на чудење, понекогаш и на неодобрување. Во такви средини, во прво време, може да се случи и недоверба кај граѓаните и нивен недоволен одзив за комуникација со претставниците на општината.

Не е исклучено иницијативата за примена на ваков механизам да најде на отпор кај традиционално ориентираните структури во раководството на општината, кои овој начин на комуникација може да го сметаат за недостоен за општината.

Во комуникацијата можни се коментари и критики на граѓани кои се негативни и без реална причина, зад кои често може да стои лично или партиско несогласување со раководството на општината.

Како да се надминат потешкотиите?

Најголемиот прој на потешкотии можат да се надминат со организирано, навремено и добро подготвување и спроведување на средбите со граѓаните. Важна улога има и доброто претставување на механизмот на граѓаните, како и тоа дали тие ќе бидат убедени во намерата на општината сериозно да ги третира мислењата дадени од нив.

Евентуалните несериозни или злонамерни коментари, предлози и мислења не треба да биде проблем и да го доведуваат под прашање спроведувањето на механизмот. Тие можат едноставно да се надминат ако претставникот на општината со кој граѓаните ќе комуницираат биде добро обучен како да се справува со таквите ситуации.

Евентуалниот отпор кај дел од општинското раководство може да се надмине со добро претставување на механизмот пред целокупното раководство, со особено потенцирање на позитивните ефекти кои со него ќе се постигнат.

Проблемите со човечкиот потенцијал, можат релативно едноставно да се надминат со минимални финансиски средства наменети за стимулација на вработените кои ќе комуницираат со граѓаните или пак за ангажман на надворешни лица. Ако општината е во состојба да привлече, обучи и задржи волонтери за таа намена, тогаш трошокот може да биде сведен на минимум.

5

Анализа и користење на добиените мислења

Добивањето на повратни информации од граѓаните ниту може, ниту смее да биде цел само за себе, туку има смисол ако тие информации бидат искористени при планирањето и донесувањето на одлуките, како и во редовната работа на општината.

Ако не бидат искористени на организиран начин, тогаш добиените повратни информации би биле за еднократна употреба а средствата и трудот вложени во нив не би се исплатиле. Повратните информации имаат многу поголема вредност ако правилно се складираат, обработат и анализираат споредбено во разни временски периоди, од што можат да се извлечат заклучоци за:

- промените на општото јавно мислење во општината во текот изминатите години,
- промените на приоритетните потреби на граѓаните
- промените на ставовите на конкретните групи на граѓани
- подобрувањата и влошувањата на квалитетот на услугите на општината
- промените во задоволството на граѓаните од ефикасноста на администрацијата.

Составот на системот за собирање и обработка на добиените повратни информации не може да биде ист во секоја општина, туку ќе варира зависно од нејзината големина, како и од тоа колку често ќе се користат механизмите и колку детално ќе се врши анализата на добиените информации. Но, минимумот на услови за воспоставување и одржување на системот на добивање и обработка на повратни информации е:

- се одреди Координатор за добивањето на повратни информации од граѓаните - во помалите општини тоа може да биде само еден вработен а во поголемите тој може да има и свои помошници
- Координаторот и тимот да имаат конкретни план и програма за работа одобрен од Градоначалникот, кои треба да содржат конкретни обврски и рокови



- во описот на работни задачи на вработените задолжени за добивање на повратни информации треба да се внесе обврската за работа на овој план
- за работата на Координаторот да бидат известени сите вработени во општината, со обврска да им бидат од помош во тој процес
- да се пропише начинот на кој ќе се врши добивањето на повратни информации од граѓаните заради заштита од злоупотреба или несовесно работење
- да се одреди начинот на складирање и анализа на податоците добиени од повратните информации од граѓаните
- заради континуитет, најдобро е да се довери складирањето и грижата за овие информации на државен службеник а не на избрано или именувано лице
- заради сигурност на информациите, покрај материјалите кои служат за редовна работа, задолжително мора да има по една копија од податоците на ЦД-а.

Клучната улога во овој систем ќе ја има Координаторот кој, во соработка со раководството на општината ќе го осмислува планот и програмата за работа и ќе го организира и надгледува спроведувањето на механизмите. Покрај тоа, Координаторот ќе го раководи складирањето на добиените информации, нивната анализа и презентирањето на добиените заклучоци пред раководството на општината.

Позитивни ефекти од добивањето на повратно мислење

Општинските раководства не би се зафатиле со организација и спроведување на механизмите за добивање на повратни информации, доколку од тоа не би произлегувале позитивни ефекти за нив, за општината и за целата локална заедница. Придобивките од таквата практика се бројни, од кои најважни се:

- Интересот за мислењето на граѓаните и нивното вклучување во процесот на носење на одлуките во локалната управа, придонесува за **зголемување на легитимноста на општинското раководство и администрација**
- кога се вклучени во процесот на одлучување, граѓаните се многу поподготвени за соработка со локалната управа и вклучување во нејзините активности, што **значително го олеснува функционирањето на работата на општината**
- активната соработка со граѓаните е карактеристика на добро организирана и стабилна управа, што значајно **ги зголемува шансите за добивање на странски фондови и привлекување на домашни и странски инвестиции**
- уважувањето на мислењето на граѓаните, нивните здруженија и бизнис заедницата, **ја зголемува довербата на домашниот и странски капитал за учество во проекти од јавно-приватно партнерство**
- консултациите со граѓаните ја прават општината многу позабележлива во земјата и странство, со што **се зголемуваат можностите за поблиска соработка со институции на локалната управа на домашна и меѓународна сцена**
- низ процесот на соработка со локалната управа, граѓаните и нивните здруженија можат да помогнат за нејзина поефикасна работа, со што **ќе се зголеми капацитетот и можат да се заштедат финансиски и човечки ресурси**
- со посветувањето внимание на мислењето и потребите на граѓаните, локалната управа ужива поголема доверба кај нив а **раководството на општината има далеку поголеми шанси за повторен избор.**

