



## **PARTYCYPACYJNY MODEL WSPÓŁDZIAŁANIA**

### **Ogólnopolska Sieć Rzeczników WRZOS**

---

## I. OPIS PARTYCYPACYJNEGO MODELU WSPÓŁDZIAŁANIA

---

### *Ogólnopolska Sieć Rzeczników WRZOS*

Tworzenie Partycypacyjnego Modelu Współdziałania (dalej Model) i budowa sieci rzeczników WRZOS jest próbą rozwiązania problemu niewystarczającej reprezentacji interesów klientów usług społecznych oraz organizacji pozarządowych je świadczących.

Model sieci zakłada oparcie działań o trzy poziomy: lokalny, regionalny i centralny w ramach działań: Lokalnych Sieci Rzecznictwa WRZOS, Regionalnych Sieci Rzecznictwa WRZOS oraz Centralnej Sieci Rzecznictwa WRZOS.

### *Poziom I - Lokalne Sieci Rzecznictwa WRZOS*

Pierwszy poziom tj. **Lokalne Sieci Rzecznictwa WRZOS** – tworzony jest w oparciu o sieci organizacji członkowskich związków regionalnych WRZOS. Lokalne Sieci Partycypacji skupiają klientów i przedstawicieli organizacji członkowskich oraz innych członków społeczności lokalnych, zainteresowanych partycypacją w działaniach rzeczniczych sieci. Dialog w ramach Lokalnych Sieci prowadzony będzie z wykorzystaniem narzędzi opisanych w dalszej części opracowania. W każdym regionie może powstawać wiele Lokalnych Sieci. Sieci te mogą w różny sposób definiować obszar którym się zajmują np.: rzecznictwo interesu konkretnej grupy, konsultowanie dokumentów, zmiany systemowe w konkretnym obszarze, walka z ubóstwem, budowa strategii rozwiązywania problemów, monitoring wybranego obszaru funkcjonowania Państwa (np. poziomu wdrażania przez Polskę Konwencji ONZ o Prawach Osób Niepełnoprawnych).

Zadaniem Lokalnych Sieci jest wypracowywanie rekomendacji i stanowisk wyływających z problemów, potrzeb i oczekiwań klientów usług oraz lokalnych organizacji pozarządowych. Wybór tematów którymi się zajmują należy do uczestników Lokalnej Sieci. Są to zarówno sprawy inicjowane przez samą grupę, sprawy będące przedmiotem procesów rzeczniczych i konsultacyjnych, prowadzonych na poziomie regionalnym - inicjowane przez Regionalne Sieci Rzecznictwa jak również działania inicjowane przez Centralną Sieć Rzecznictwa.

Za przepływ informacji pomiędzy Lokalną a Regionalną Siecią Rzecznictwa odpowiada Regionalny Konsultant ds. Modelu (docelowo Rzecznik ds. włączenia społecznego)

## **Poziom II – Regionalne Sieci Rzecznictwa WRZOS**

Drugi poziom tj. **Regionalne Sieci Rzecznictwa WRZOS** – tworzą związki regionalne WRZOS. Uczestnikami Regionalnych Sieci są organizacje członkowskie WRZOS, oraz przedstawiciele innych organizacji w regionie zainteresowanych współpracą z siecią. W prace Regionalnych Sieci włączani są przedstawiciele środowisk osób dotkniętych/zagrożonych wykluczeniem społecznym oraz przedstawiciele administracji publicznej i regionalnych ciał dialogu m.in Wojewódzkich Rad Działalności Pożytku Publicznego, Komitetu Monitorującego Regionalny Program Operacyjny, Wojewódzkiej Rady Rynku Pracy, Wojewódzkiej Rady Zatrudnienia etc. Na potrzeby ich prac w województwie działa Regionalna Platforma Społeczna, działająca przy związku regionalnym WRZOS lub przy organizacjach zainteresowanych współpracą z WRZOS w regionie - będąca nieformalną grupą przedstawicieli środowiska osób dotkniętych/zagrożonych wykluczeniem społecznym, organizacji pozarządowych i administracji ( ok. 10 osób). Zadaniem Platformy jest analiza, wybór

kluczowych obszarów polityki społecznej i dyskusja nad możliwościami włączenia się w tym zakresie w konsultacje społeczne.

Zadaniem Regionalnych Sieci Rzecznictwa jest rzecznictwo interesów klientów i organizacji w procesach konsultacyjnych realizowanych w regionie oraz koordynowanych centralnie przez Centralną Sieć Rzecznictwa. Regionalna Sieć Rzecznictwa w opracowaniu stanowisk i konsultacjach bierze pod uwagę m.in. opinie i stanowiska wypracowane przez Lokalne Sieci i Centralną Sieć Rzecznictwa, rekomendacje ekspertów, strategie rozwoju WRZOS czy związku regionalnego w danej sprawie. Regionalna Sieć włącza się w procesy rzecznicze inicjowane z poziomu centralnego i lokalnego. Za działanie Regionalnej Sieci Rzecznictwa odpowiada Regionalny Specjalista ds. Modelu (docelowo Rzecznik Regionalny)

### **Poziom III – Centralna Sieć Rzecznictwa WRZOS**

Trzeci poziom tj. **Centralna Sieć Rzecznictwa WRZOS** - organizowana jest przez WRZOS na poziomie ogólnopolskim. Uczestnikami Centralnej Sieci są przedstawiciele związków regionalnych, eksperci, współpracownicy WRZOS, przedstawiciele WRZOS w ciałach konsultacyjnych oraz liderzy lokalnych i regionalnych sieci organizacji. Zapleczem merytorycznym Centralnej Sieci jest Grupa Ekspertów Społecznych. Sieć współpracuje także ze środowiskiem naukowym i akademickim.

Zadaniem Centralnej Sieci jest reprezentacja organizacji członkowskich WRZOS, w procesach legislacyjnych i strategicznych realizowanych na poziomie krajowym. Przedstawiciele Centralnej Sieci uczestniczą w pracach nad reformami, zmianami prawa i dokumentami strategicznymi tworzonymi na poziomie rządu i instytucji centralnych. Włączają się w prace Sejmu i Senatu RP w sprawach dotyczących



członków sieci. Centralna Sieć wypracowuje własne propozycje rozwiązań prawnych, organizacyjnych i finansowych, odpowiadających na potrzeby klientów i WRZOS. Stanowiska są wypracowywane i konsultowane na wszystkich poziomach Sieci. W kwestiach kluczowych stanowiska i opinie wypracowywane w ramach Sieci zatwierdza Zarząd WRZOS. Centralna Sieć prowadzi również działania wspierające procesy konsultacyjne na poziomie regionalnym przez Regionalne Sieci Rzecznictwa w tym doradza, konsultuje, opiniuje stanowiska, wspiera ekspercko. Za działania Centralnej Sieci odpowiedzialni są Koordynator ds. Rzecznictwa oraz Ekspert ds. Rzecznictwa.

## II. METRYCZKA

### Klient

Beneficjent, odbiorca usług, działań realizowanych przez organizacje członkowskie WRZOS, biorący udział w konsultacjach proponowanych rozwiązań, rekomendacji oraz zgłaszający problemy i potrzeby wymagające interwencji w formie działań rzeczniczych.

### Regionalny Konsultant ds. Modelu (docelowo Rzecznik ds. włączenia społecznego)

Reprezentant interesów grup wymagających wsparcia społecznego, wyłoniony spośród tych grup lub osób związanych z organizacjami członkowskimi związków regionalnych. Jest pośrednikiem pomiędzy odbiorcami działań organizacji członkowskich, organizacjami członkowskimi i związkiem regionalnym. Odpowiedzialny jest za zbieranie rekomendacji, postulatów wynikających z problemów, potrzeb klientów. Regionalny Konsultant współpracuje operacyjnie z Regionalnym Specjalistą ds. Modelu i go wspiera. Zbiera i syntezuje wyniki konsultacji, bierze udział w tworzeniu postulatów i rekomendacji na podstawie zebranych opinii. Związek regionalny może wybrać jednego Konsultanta działającego na rzecz wszystkich grup społecznych, które wspierają organizacje członkowskie lub kilku Konsultantów działających na rzecz konkretnych grup. Stworzona sieć Regionalnych Konsultantów ds. Modelu wraz z Regionalnym Specjalistą ds. Modelu tworzą regionalny zespół ds. rzecznictwa

### Regionalny Specjalista ds. Modelu (docelowo Rzecznik Regionalny)

Odpowiedzialny jest za organizację konsultacji z organizacjami członkowskim związków oraz zbieranie rekomendacji, postulatów organizacji członkowskich związku regionalnego. Koordynuje współpracę z instytucjami regionalnymi. Specjalista współpracuje operacyjnie z Koordynatorem ds. rzecznictwa, zbiera i syntezuje wyniki konsultacji, tworzy postulaty i rekomendacje na podstawie zebranych opinii i przekazuje do Koordynatora ds. rzecznictwa. Zajmuje się tematami inicjowanymi przez Regionalnego Konsultanta ds. Modelu, dotyczącymi spraw w skali lokalnej lub regionu (np. Regionalne Programy Operacyjne, strategie, programy współpracy etc.), zagadnień centralnych (np. ustawy, regulacje, rekomendacje WRZOS etc.) oraz sam inicjuje tematy związane z potrzebami organizacji członkowskich związków. Regionalny Specjalista ds. Modelu jest wskazany przez związek regionalny jako osoba, która trwale będzie pełnić funkcje rzecznicze w imieniu związku.

### Związek regionalny

Organizacja członkowska WRZOS na poziomie wojewódzkim. W województwach w których nie ma organizacji członkowskiej inna organizacja, zainteresowana współpracą, wskazana przez WRZOS, zajmująca się rzecznictwem i wsparciem organizacji pozarządowych. Związek odpowiedzialny jest za cały proces rzeczniczy prowadzony w regionie. Nadzoruje pracę Regionalnego Specjalisty ds. Modelu i Regionalnego Konsultanta ds. Modelu. Jest również odpowiedzialny za pozyskanie finansowania procesów konsultacyjnych w regionie.

### Organizacje członkowskie

Organizacje stowarzyszone w związku regionalnym uczestniczące w procesach rzeczniczych. Przedstawiciele organizacji biorą udział w spotkaniach konsultacyjnych, przygotowują opinie etc. Współpracują z Regionalnym Konsultantem ds. Modelu i Regionalnym Specjalistą ds. Modelu. Wskazują na tematy, którymi należy się zająć w ramach konsultacji.

### Eksperci regionalni

Grupa ekspertów na poziomie regionu wywodząca się z organizacji członkowskich związków oraz regionalnych ośrodków akademickich. Wspierają procesy w regionie, wyrażając opinie i konsultując stanowiska.

### Koordynator ds. rzecznictwa

Osoba odpowiedzialna za współpracę oraz koordynację pracy Regionalnych Specjalistów ds. Modelu. Koordynuje proces konsultacji społecznych w ramach struktury WRZOS.

### Ekspert ds. rzecznictwa

Koordynuje współpracę z instytucjami centralnymi, Radą Ekspertów Społecznych, środowiskami naukowymi oraz podmiotami doradczymi w ramach procesu konsultacji. Monitoruje procesy legislacyjne, konsultacyjne etc. Współpracuje operacyjnie z Koordynatorem ds. rzecznictwa, inicjując procesy rzecznicze z poziomu centralnego. W zależności od potrzeb dodatkowo analizuje stanowiska związków regionalnych. Prowadzi bazę przedstawicieli w ciałach dialogu i współpracuje z nimi w procesach rzeczniczych. Przy współpracy z Koordynatorem ds. rzecznictwa i Zarządem WRZOS ustala priorytety i plan działań rzeczniczych.



### Grupa Ekspertów Społecznych

Zespół ekspertów opiniujących dokumenty, formułujących stanowiska, doradzających w procesach rzeczniczych w ramach struktury WRZOS. Dbą o spójność i jakość zgłaszanych dokumentów, inicjuje i wspiera strategiczne dla WRZOS, procesy rzecznicze.

### Reprezentanci w ciałach dialogu (regionalnych i centralnych)

Współpracują z Ekspertem ds. Rzecznictwa i Regionalnymi Specjalistami ds. Modelu w procesach rzeczniczych, którymi zajmują się w ramach prac ciał dialogu, których są członkami.

### Podmiot doradczy

Podmiot wspierający procesy rzecznicze, pozyskany do stałej współpracy przez WRZOS, w ramach społecznej odpowiedzialności biznesu. Przygotowuje analizy prawne, ekonomiczne, konsultuje proponowane rozwiązania. Wspiera Eksperta ds. Rzecznictwa w procesach legislacyjnych.

### Asystent

Osoba wspierająca operacyjnie Eksperta ds. Rzecznictwa i Koordynatora ds. Rzecznictwa

### III. OPISY FUNKCJI I KOMPETENCJI

#### *1. Ekspert ds. rzecznictwa*

Koordynuje współpracę z instytucjami centralnymi, Grupą Ekspertów Społecznych, środowiskami naukowymi oraz podmiotami doradczymi w ramach procesu konsultacji. Monitoruje procesy legislacyjne, konsultacyjne etc. Współpracuje operacyjnie z Koordynatorem ds. rzecznictwa, inicjując procesy rzecznicze z poziomu centralnego. W zależności od potrzeb dodatkowo analizuje stanowiska związków regionalnych. Prowadzi bazę przedstawicieli w ciałach dialogu i współpracuje z nimi w procesach rzeczniczych. Przy współpracy z Koordynatorem ds. rzecznictwa i Zarządu WRZOS ustala priorytety i plan działań rzeczniczych.

#### *1.1 Zadania*

1. Zbieranie informacji od reprezentantów WRZOS w ciałach konsultacyjnych, a także z innych źródeł na temat możliwych spraw do zaopiniowania
2. Wybór spraw do dalszego procedowania, uzasadnienie wyboru, uzasadnienie odrzucenia sprawy (np. za mało czasu na konsultacje z całą siecią)
3. Przygotowanie wybranych spraw do formatu konsultacyjnego (zestaw pytań, wstępna opinia), co może wymagać już wstępnych konsultacji z ekspertami WRZOS, zapoznania się z innymi opiniami na ten temat etc.
4. Wybór zakresu konsultowania (tylko centralnie oraz centralnie i regionalnie)
5. Przesłanie odpowiednio przygotowanej prośby o opinię, o zajęcie stanowiska do Koordynatora ds. Rzecznictwa, który rozsyła je do Regionalnych Specjalistów ds. Modelu

6. Gromadzenie opinii cząstkowych (z regionów poprzez Koordynatora ds. rzecznictwa, z innych źródeł na poziomie centralnym) dotyczących procedowanych spraw i zapoznawanie się z nimi, wyjaśnianie wątpliwości dotyczących opinii etc.
7. Przygotowanie ostatecznej wersji opinii z uzasadnieniem i wskazaniem, jak opinie cząstkowe zostały wykorzystane (które zostały wzięte pod uwagę w całości, częściowo, a które nie i dlaczego)
8. Przesłanie ostatecznej wersji do asystenta, który zajmuje się: 1) wysyłką do podmiotu, który występował o konsultację lub też nie występował, ale jest odpowiedzialny za opiniowany dokument; 2) upowszechnianiem (zakłada to, że asystent będzie też osobą od komunikacji z otoczeniem), czyli pisaniem informacji prasowych, wysyłaniem ich do mediów etc.)

## 1.2 Kompetencje

### Wiedza o:

1. strukturze WRZOS
2. Partycypacyjnym Modelu Współdziałania
3. strategii WRZOS (ważne dla wyszukiwania ważnych w jej perspektywie spraw, dla zachowania spójności opinii z tą strategią)
4. procesie strategiczno-legislacyjnym na poziomie centralnym i jego zasadach
5. polityce społecznej, w szczególności w zakresie obszarów, będących przedmiotem zainteresowania WRZOS (np. udział organizacji pozarządowych w polityce społecznej)
6. polityce wobec organizacji pozarządowych niezależnie od obszaru, gdyż dotyka ona także organizacji działających w obszarze polityki społecznej

## Umiejętności

1. Ogólnospołeczne - np. umiejętność otwartego komunikowania się, dyskusji w sposób racjonalny z osobami o różnych poglądach
2. Analityczne - umiejętność szybkiego dokonania analizy nawet dużych objętościowo dokumentów i wyciągania z tej analizy wniosków szczegółowych i ogólnych
3. Narzędziowe - biegłe posługiwanie się pakietem programów biurowych (przeglądanie dokumentów, tworzenie dokumentów, tworzenie prostych baz danych, dokonywanie prostych analiz ilościowych i jakościowych) i narzędziami do zbierania informacji i komunikacji przez Internet (e-mail, przeglądarki, przeszukiwarki, komunikatory)

### 1.3 Postawy

1. Przekonanie o znaczeniu i sensie istnienia WRZOS
2. Przekonanie o znaczeniu i sensie przyjęcia przez WRZOS określonego modelu rzecznictwa
3. Chęć i gotowość do podjęcia roli rzeczniczej
4. Zaangażowanie w realizację Partycypacyjnego Modelu Współdziałania
5. Docenianie roli klientów i organizacji członkowskich w rzecznictwie WRZOS
6. Zaangażowanie na rzecz zwiększenia wpływu WRZOS na politykę społeczną

### 1.4 Wyzwania, problemy, potrzeby

1. Potrzebna jest baza kluczowych osób WRZOS na poziomie centralnym z krótkim opisem ich profilu, w czym się specjalizują, skąd są, w jakim ciele konsultacyjnym reprezentują WRZOS. Osoby te mogą być w różnym stopniu gotowe

do współpracy i w różnym stopniu zaangażowane i utożsamiające się z WRZOS i jego misją, strategią.

2. Potrzebne wstępne wskazanie źródeł informacji o sprawach, w których mogą być potrzebne opinie (źródła do monitorowania przez Eksperta). Biorąc pod uwagę duży zakres spraw polityki społecznej, które interesują WRZOS, dynamikę zmian w poszczególnych obszarach oraz objętość dokumentów monitoring tych źródeł może być dużym wyzwaniem.

3. Problem wyboru sprawy do opiniowania (rola strategii WRZOS, rola bieżących prac przedstawicieli WRZOS w ciałach konsultacyjnych). W obliczu wielu spraw, co do których zgłoszono potrzebę opinii, Ekspert powinien dokonywać świadomego wyboru. Może być on trudny, gdyż wiele jest kryteriów na podstawie, którym można takiego wyboru dokonywać, np. ważna i złożona sprawa, ale krótki termin

4. Problem treści i formy materiału, który będzie podstawą opiniowania. Obszerne i złożone dokumenty trzeba szybko przejrzeć i wybrać z nich te sprawy, które są kluczowe, a następnie albo sformułować w stosunku do nich pytania albo od razu sformułować wstępną opinię (ewentualnie uzupełnioną o pytania, dla ułatwienia konsultacji). Problem wyboru tego co kluczowe, a następnie problem opracowania tego, co zostało wybrane jako kluczowe w formie pytań i wstępnego stanowiska wraz z uzasadnieniem.

5. Problem treści i formy ostatecznych stanowisk. Jakie powinny być standardowe elementy, czy powinny zawierać informacje o przebiegu konsultacji wewnętrznych, np. takie tabele, jak przygotowują ministerstwa, kto jaką uwagę przesłał i jak została ona potraktowana (uwzględniona, nieuwzględniona i z jakim uzasadnieniem).

6. Problem uwzględniania w opinii ostatecznej, licznych opinii zebranych w procesie. W ramach wypracowywania opinii WRZOS wpływać może wiele

zróżnicowanych opinii cząstkowych (z różnych miejsc w centrum, z różnych województw od klientów, od organizacji): dłuższych, krótszych, ogólnikowych, szczegółowych, zgodnych ze sobą, sprzecznych etc. Wyzwaniem informacyjnym i czasowym jest dokonanie syntezy tych wszystkich opinii, uwzględnienie ich lub nie uwzględnienie w ostatecznym materiale. Wyzwaniem może być też wstępna selekcja, np. czy opinie ogólnikowe i niskiej jakości należy wstępnie odrzucić (wymaga to dodatkowo kryteriów jakości opinii z progiem dopuszczającym).

7. Problem małej liczby opinii. Wyzwaniem też jest, gdy opinii jest mało lub nie ma ich w ogóle. Czy w takiej sytuacji opinia wstępna staje się opinią ostateczną? Jak uwzględnić w uzasadnieniu fakt, że opinii było niewiele?

8. Problem ostatecznej decyzji w sprawie opinii, kto bierze za nią ostateczną odpowiedzialność. Czy Ekspert będzie musiał jeszcze skonsultować ostateczny kształt opinii z Zarządem WRZOS? Czy Zarząd będzie mógł dowolnie ingerować w opinię, która została przygotowana na podstawie procesu konsultacji? Jeżeli tak, czy i w jaki sposób należy to zaznaczyć w dokumencie ostatecznym?

9. Problem monitorowania wpływu opinii na zmiany. Samo wysłanie ostatecznej opinii nie wydaje się być wystarczające. Potrzebny jest również monitoring oddziaływania opinii, np. na podstawie tabel ministerialnych z odniesieniem się do opinii. Czy również to powinno być źródłem do zajmowania przez WRZOS stanowisk? Miałyby one jednak inny charakter, gdyż wyrażałyby opinię następczą o tym, jak potraktowano opinię zasadniczą. Jest to wyzwanie, gdyż monitoring wpływu opinii zasadniczych i formułowanie opinii następczych będzie czasochłonne, np. obszerna opinia, z której niektóre postulaty zostały zaakceptowane, a inne nie zostały z uzasadnieniem dlaczego (wówczas w opinii następczej mogłaby pojawić się również argumentacja podważająca te uzasadnienia).

## 2. Koordynator ds. rzecznictwa

Osoba odpowiedzialna za współpracę oraz koordynację pracy Regionalnych Specjalistów ds. Modelu. Koordynuje proces konsultacji społecznych w ramach struktury WRZOS. Administruje obiegiem i archiwizacją dokumentów oraz „Wrzosowiskiem”. Syntezuje opinie które do niego spływają i przekazuje do Eksperta.

### 2.1 Zadania

1. Koordynowanie współpracy Regionalnych Specjalistów ds. Modelu z Ekspertem ds. rzecznictwa
2. Zbieranie opinii od organizacji członkowskich i Regionalnych Specjalistów ds. Modelu oraz przesyłanie ich do Koordynatora ds. rzecznictwa
3. Wstępna selekcja i uwspólnianie opinii
4. Koordynacja w regionie, ogólnopolskich projektów konsultacyjnych zainicjowanych przez Eksperta ds. rzecznictwa
5. Projektowanie i koordynowanie przepływów informacji o pracy nad dokumentami
6. Agregacja i rozpowszechnianie informacji o działaniach rzeczniczych w poszczególnych węzłach sieci, na poziomie lokalnym, regionalnym i centralnym
7. Archiwizacja dokumentów
8. Administrowanie „Wrzosowiskiem” z poziomu regionalnego
9. Szkolenie Regionalnych Specjalistów ds. Modelu z wykorzystanych narzędzi IT i stosowanych procedur
10. Prowadzenie kalendarza Sieci
11. Prowadzenie bazy wiedzy Sieci

## 2.2 Kompetencje:

### Kluczowe kompetencje

1. Wielozadaniowość, umiejętność koordynacji wielu procesów w jednym czasie
2. Umiejętność pracy pod presją czasu
3. Zdolność szybkiej analizy i syntezy treści
4. Umiejętność zarządzania projektami
5. Zdolności komunikacyjne
6. Umiejętność myślenia procesowego
7. Kompetencje cyfrowe na poziomie średnio zaawansowanym pozwalającym na szybkie nabycie umiejętności administrowania podstawowymi funkcjami aplikacji ( m.in. do pracy zespołowej, przepływami pracy zarządzania wiedzą, informacją i dokumentami)
8. Umiejętność szybkiego przekazywania wiedzy z wykorzystaniem Internetu

### Wiedza o:

1. WRZOS jego strukturze, organizacjach członkowskich
2. Partycypacyjnym Modelu Współdziałania
3. strategii WRZOS (ważne dla wyszukiwania ważnych w jej perspektywie spraw, dla zachowania spójności opinii z tą strategią)
4. procesie strategiczno-legislacyjnym na poziomie centralnym i jego zasadach
5. polityce społecznej, w szczególności obszarach, będących przedmiotem zainteresowania WRZOS (np. udział organizacji pozarządowych w polityce społecznej)



6. polityce wobec organizacji pozarządowych niezależnie od obszaru, gdyż dotyka ona także organizacji działających w obszarze polityki społecznej

### 2.3 Postawy

1. Przekonanie o znaczeniu i sensie istnienia WRZOS
2. Przekonanie o znaczeniu i sensie przyjęcia przez WRZOS określonego modelu rzecznictwa
3. Chęć i gotowość do podjęcia roli rzeczniczej
4. Zaangażowanie w realizację Partycypacyjnego Modelu Współdziałania WRZOS
5. Docenianie roli klientów i organizacji członkowskich w rzecznictwie WRZOS
6. Zaangażowanie na rzecz zwiększenia wpływu WRZOS na politykę społeczną

### *3. Regionalny Specjalista ds. Modelu (docelowo Rzecznik Regionalny)*

Odpowiedzialny jest za organizację konsultacji z organizacjami członkowskimi związku regionalnego oraz zbieranie rekomendacji, postulatów organizacji członkowskich. Koordynuje współpracę z instytucjami regionalnymi. Specjalista współpracuje operacyjnie z Koordynatorem ds. rzecznictwa, zbiera i syntezuje wyniki konsultacji, tworzy postulaty i rekomendacje na podstawie zebranych opinii i przekazuje do Koordynatora ds. rzecznictwa. Współpracuje z samorządem województwa oraz samorządami lokalnymi. Zajmuje się tematami inicjowanymi przez Regionalnych Konsultantów ds. Modelu, dotyczącymi spraw w skali lokalnej lub regionu (np. Regionalne Programy Operacyjne, strategie, programy współpracy etc.), zagadnień centralnych (np. ustawy, regulacje, rekomendacje WRZOS etc.) oraz sam inicjuje tematy związane z potrzebami organizacji członkowskich związków. Prowadzi bazę przedstawicieli w ciałach dialogu (poziom regionalny) i współpracuje z nimi w procesach rzeczniczych objętych zakresem pracy danego ciała. Regionalny Specjalista ds. Modelu jest osobą wskazaną przez związek regionalny jako osoba, która trwale będzie pełnić funkcje rzecznicze w imieniu związku.

#### 3.1 Zadania

1. Koordynowanie pracami dotyczącymi konsultacji społecznych na poziomie regionalnym.
2. Organizowane konsultacji z organizacjami pozarządowymi
3. Prowadzenie działań konsultacyjnych z udziałem organizacji pozarządowych związku i współpracujących, grup interesariuszy na poziomie regionalnym w szczególności w obszarze pomocy i usług społecznych, za pomocą odpowiednio dobranych aktywnych narzędzi konsultacyjnych

4. Zbieranie opinii i przygotowywanie stanowisk, rekomendacji, powstałych w wyniku konsultacji
5. Monitoring wypracowanych stanowisk
6. Przygotowanie bazy ekspertów regionalnych oraz analiza interesariuszy konsultacji społecznych
7. Zajmowanie się tematami inicjowanymi przez Koordynatora ds. rzecznictwa, dotyczącymi zagadnień centralnych (np. ustawy, regulacje, rekomendacje WRZOC etc.) oraz sam inicjuje tematy związane z potrzebami organizacji członkowskich związku (przygotowanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie funkcjonowania NGO)
8. Informowanie odbiorców oraz opinię publiczną o przebiegu konsultacji
9. Zbieranie informacji od reprezentantów ciał konsultacyjno-doradczych na temat możliwości spraw do zaopiniowania.
10. Koordynowanie prac Regionalnej Platformy Socjalnej.
11. Promowanie i informowanie o działaniach w mediach społecznościowych

### 3.2 Z kim współpracuje

1. Koordynator ds. rzecznictwa
2. Ekspert ds. rzecznictwa
3. Związek regionalny
4. Samorząd wojewódzki
5. Regionalny Konsultant ds. Modelu
6. Organizacje pozarządowe
7. Samorządy lokalne
8. Przedstawiciele ciał konsultacyjno-doradczych
9. Media lokalne

### 3.3 Kompetencje

#### Wiedza

1. Znajomość Partycypacyjnego Modelu Współdziałania
2. Dobra znajomość środowiska organizacji pozarządowych na poziomie regionu
3. Znajomość procesów legislacyjnych na poziomie regionalnym,
4. Znajomość przepisów prawa regulujących zasady przeprowadzenia konsultacji społecznych
5. Znajomość polityki społecznej, w szczególności w tych obszarach, którymi zainteresowany jest WRZOS (np. udział organizacji pozarządowych w polityce społecznej)

#### Umiejętności:

1. Umiejętności facylitatorskie
2. Umiejętności moderowania spotkań
3. Umiejętności przygotowania materiałów informacyjnych
4. Znajomość technik konsultacyjnych
5. Zdolności organizacyjne
6. Biegłe posługiwanie się pakietem programów biurowych (przeglądanie i tworzenie dokumentów, tworzenie prostych baz danych, dokonywanie prostych analiz ilościowych i jakościowych) i narzędziami do zbierania informacji i komunikacji przez internet (e-mail, przeglądarki, przeszukiwarki, komunikatory)

### 3.4 Postawy

1. Przekonanie o znaczeniu i sensie konsultacji społecznych
2. Zaangażowanie w proces konsultacji społecznych
3. Chęć i gotowość do podjęcia roli rzeczniczej
4. Otwartość i umiejętność słuchania drugiej strony
5. Zaangażowanie na rzecz zwiększenia wpływu WRZOS na politykę społeczną

### 3.5 Problemy i potrzeby

1. Potrzeba prowadzenia sprawnej i aktywnej komunikacji pomiędzy organizacjami zaangażowanymi w proces konsultacji tj. WRZOS, Koordynator ds. rzecznictwa, Regionalny Specjalista ds. Modelu, związek regionalny, Regionalny Konsultant ds. Modelu
2. Potrzeba aktualnej bazy reprezentantów ciał konsultacyjno-doradczych w regionie oraz bazy ekspertów
3. Potrzeba aktualnej bazy NGO
4. Problem małej aktywności organizacji pozarządowych w procesie konsultacji społecznych
5. Problem przygotowania opinii i ostatecznych stanowisk z zebranych konsultacji.
6. Problem różnorodności tematów i obszarów do konsultacji

#### *4. Regionalny Konsultant ds. Modelu (docelowo Rzecznik ds. włączenia społecznego)*

Jest reprezentantem interesów grup wymagających wsparcia społecznego. Domyślny katalog grup, na rzecz których działa rzecznik znajduje się w ustawie o pomocy społecznej. Katalog ten może być poszerzony o nowe kategorie wykluczenia i problemów społecznych. Regionalny Konsultant jest pośrednikiem pomiędzy odbiorcami działań organizacji członkowskich, organizacjami członkowskimi i związkiem regionalnym. Zostaje wyłoniony spośród grup wymagających wsparcia lub osób związanych z organizacjami członkowskim związków regionalnych. Związek regionalny może wskazać jednego Konsultanta działającego na rzecz wszystkich grup społecznych, które wspierają organizacje członkowskie lub kilku Konsultantów działających na rzecz konkretnych grup. Stworzona sieć Regionalnych Konsultantów ds. Modelu wspólnie z Regionalnym Specjalistą ds. Modelu tworzą regionalny zespół ds. rzecznictwa.

##### 4.1. Zadania

1. Dbanie aby organizacje członkowskie związku regionalnego, tworząc swoje stanowiska robiły to w oparciu o wiedzę, opinie i potrzeby grup na rzecz, których działają
2. Zachęcanie organizacji członkowskich do stosowania zasady empowerment\* w relacji z odbiorcami działań i bycie jej ambasadorem
3. Edukacja organizacji członkowskich w zakresie stosowania różnorodnych technik konsultacji oraz diagnozowania potrzeb
4. Upowszechnianie informacji o Partycypacyjnym Modelu Współdziałania

5. Wsparcie Regionalnego Specjalisty ds. Modelu w organizacji prac Regionalnej Platformy Społecznej

6. Podczas konsultacji/zbierania opinii przez związek regionalny/WRZOS - aktywne wspieranie merytoryczne i logistyczne organizacji członkowskich w pozyskiwaniu opinii odbiorców swoich działań na dany temat

Zbieranie opinii może polegać na pracy z pojedynczymi organizacjami i odbiorcami ich usług lub zorganizowaniu wspólnych konsultacji dla odbiorców kilku organizacji o podobnym profilu działania. W celu zbierania opinii Konsultant może wykorzystywać różnorodne formy: spotkania bezpośrednie, dyżury rzecznicze, wykorzystanie nowoczesnych technologii (kontakt mailowy, telefoniczny, formularze on-line) i inne.

Konsultacje i zbieranie opinii w danej sprawie może być inicjowane centralnie przez związek regionalny/WRZOS lub oddolnie przez odbiorców działań organizacji członkowskich, którzy wskazują na potrzebę interwencji w danych obszarze.

W przypadku inicjatywy oddolnej, Konsultant Regionalny przygotowuje pisemną opinię/stanowisko danego środowiska i przekazuje ją Regionalnemu Specjaliście ds. Modelu, który odpowiada za kontakt z WRZOS.

W przypadku konsultacji inicjowanych centralnie przez WRZOS lub związek regionalny Konsultant Regionalny również formułuje stanowisko/opinię danego środowiska na piśmie i przekazuje ją Regionalnemu Specjaliście.

Konsultant Regionalny działa w imieniu całego środowiska, dlatego w przypadku różnicy zdań stara się dążyć do kompromisu i wypracowania wspólnego stanowiska/opinii/rekomendacji. W przypadku kiedy jest to niemożliwe Konsultant przedstawia na piśmie wiodące opinie wraz z ich argumentacją. Opisy powinny być rzeczowe i zwarte a jednocześnie pozwalające uchwycić istotę sprawy.

7. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów odbiorców działań/beneficjentów organizacji członkowskich.

Konsultant Regionalny po zdiagnozowaniu problemu lub na wniosek odbiorców działań/beneficjentów organizacji członkowskich może interweniować lokalnie i lobbować na rzecz uruchomienia określonych zmian

8. Współpraca ze związkiem regionalnym oraz organizacjami członkowskimi w celu lepszej identyfikacji potrzeb grup wymagających wsparcia.

Konsultant regularnie informuje Regionalnego Specjalistę ds. Modelu o podejmowanych działaniach, zgłaszanych problemach i formułowanych stanowiskach. Opracowuje również krótkie informacje na temat prowadzonych działań na potrzeby organizacji członkowskich

9. Przekazywanie uczestnikom konsultacji informacji na temat jej wyników

10. Reprezentowanie grup wymagających wsparcia w kontaktach z władzami lokalnymi

11. Informowanie lokalnych władz oraz opinii publicznej na temat podejmowanych działań

## 4.2 Kompetencje

### *Umiejętności*

1. Umiejętność prowadzenia spotkań
2. Łatwość nawiązywania kontaktów
3. Umiejętność formułowania pism/stanowisk
4. Umiejętność słuchania i parafrazowania zbieranych opinii
5. Umiejętność syntetyzowania zbieranych opinii/stanowisk



### Wiedza

1. Wiedza w zakresie metod i technik konsultacji społecznych, diagnozy potrzeb, moderacji spotkań
2. Znajomość zasad moderowania spotkań
3. Specjalizacja w swojej dziedzinie
4. Znajomość profilu organizacji członkowskich związku regionalnego i wiedza z którą z nich można skontaktować się w sprawie konsultowania/zbierania opinii w danej sprawie
5. Znajomość Regionalnego Specjalisty ds. Modelu oraz Zarządu i pracowników związku regionalnego

### Postawy

1. Duża wrażliwość społeczna
2. W trakcie organizowanych spotkań konsultacyjnych - umiejętność przekazywania informacji, bez wyrażania swojej opinii, nie narzucania swojego zdania, dobrego słuchania i syntetyzowania zebranych opinii
3. Pozytywne postrzeganie grupy na rzecz której się działa i wyrażanie się o niej pozytywnie

### 4.3 Narzędzia niezbędna do pełnienia funkcji

1. WRZOS, związek regionalny, organizacje członkowskie w miarę możliwości i zasobów udzielają Regionalnemu Konsultantowi wsparcia w bieżącej działalności  
Poprzez udzielanie wsparcie rozumie się:
  - wsparcie infrastrukturalne (udostępnienie sal na spotkania, stworzenie adresu mailowego przez związek regionalny)

- wsparcie merytoryczne (możliwość konsultacji ze specjalistami, ekspertyzy)
- wsparcie informacyjne (udostępnianie informacji o organizowanych konsultacjach szerokiej opinii publicznej oraz grupom, których problem dotyczy)

#### 4.4 Komunikacja

1. Konsultant działa przy związku regionalnym i w jego imieniu reprezentuje interesy grup wymagających wsparcia
2. Kontakt do Konsultanta jest ogólnodostępny na stronie internetowej związku regionalnego. Związek tworzy adres mailowy Konsultanta w swojej domenie
3. Konsultant posiada bazę organizacji członkowskich związku regionalnego
4. Kontakt do Konsultanta przesyłany jest do instytucji pomocy i integracji społecznej, tak żeby każdy z klientów tych instytucji wiedział o jego istnieniu
5. Informacje o działaniach Konsultanta, stworzone stanowiska i opinie publikowane są w zakładce „rzecznictwo” znajdującej się na stronie www związku regionalnego

#### 4.5 Wyzwania, problemy, potrzeby

1. przypadku kiedy związek regionalny powoła jednego Konsultanta ds. Modelu barierą może okazać się zbyt mała jego wiedza w zakresie konsultowanej dziedziny, przez co zbierane opinie/stanowiska/rekomendacje mogą okazać się za mało pogłębione
2. Związek regionalny powinien dążyć do zwiększania kompetencji Konsultanta w obszarze tworzenia polityk publicznych i stanowienia prawa zarówno centralnie jak i lokalnie
3. Zadaniem związku regionalnego będzie uwiarygodnianie Konsultanta zarówno w relacjach z organizacjami członkowskimi jak i władzami regionalnymi i lokalnymi

## IV. NARZĘDZIA KOMUNIKACJI I KONSULTACJI

### *1. Aktywne narzędzia konsultacyjne*

Projektowany Partycypacyjny Model Współdziałania będzie na tyle skuteczny, na ile sprawne, drożne i wrażliwe (reagujące) na przesyłane komunikaty, będą - w każdą stronę - drogi komunikacji społecznej i przepływu informacji, zarówno na poszczególnych poziomach, jak i pomiędzy nimi.

Dla prawidłowej realizacji otrzymywanych informacji i komunikatów, niezbędna jest możliwość prowadzenia skutecznych konsultacji.

Jako stosowane metody konsultacji wymienić można m. in.:

1. wysłuchanie,
2. dzielenie się wiedzą i informacją,
3. dialog,
4. debata,
5. analiza problemów, dokonana przez uczestników debaty,

z założeniem - każdorazowo - dotarcia do możliwie szerokiego audytorium i rzeczywistej chęci poznania się z opiniami uczestników konsultacji, aby poprawić jakość proponowanych rozwiązań, rozwikłać istniejące problemy, a być może także zaniechać wdrażania jakichś pomysłów w życie (czy kontynuować istniejące złe rozwiązania).

Pokreślić jednak należy, że konsultacje to jednak nie negocjacje i ostateczny kształt obranego rozwiązania jest przywilejem tego, który jest autorem konsultowanego rozwiązania. Uwzględnić również należy, że konsultacje służą bardziej do „chuchania

na zimne”, niż „dmuchania na gorące” i zwykle prowadzi się je na długo przed podjęciem decyzji. W tej drugiej sytuacji bardziej właściwe może być referendum.

## **POZIOM I (jednostki)**

### ***KLIENT – REGIONALNY KONSULTANT DS. MODELU***

Dla swej skuteczności, konieczne jest uwzględnianie w procesie konsultacji udziału możliwie szerokiej grupy zainteresowanych (reprezentatywność), w tym dotarcie do osób, które nie korzystają z mediów elektronicznych w ogóle (bez względu na przyczynę tego – świadomy wybór, czy brak możliwości), bądź korzystają z urządzeń o niskiej kompatybilności z najnowszymi systemami (np. Windows 95, 97, XP, stare pakiety Microsoft Office, itp.). Niezwykle istotny jest także język dostosowany do grupy/ grup klientów. Czasami może się zdarzyć, że zaistnieje konieczność przystosowania języka konsultowanego dokumentu na język bardziej zrozumiały dla rozmówcy/rozmówców (język prosty, z jednoznacznymi sformułowaniami).

### **Metody konsultacji:**

- spotkanie (aranżowane, „przypadkowe”), połączone z wywiadem osobistym, kierowanym do konkretnej osoby; zamiast spotkania, o ile klienta już znamy (a On nas) może to być także: rozmowa telefoniczna, kontakt przez GG, portale społecznościowe, komunikatory – np. Skype, Yahoo;
- omawianie problemu i różnych opcji jego rozwiązania w grupie klientów na celowo zorganizowanych spotkaniach (dyskusje grupowe/ zogniskowane wywiady grupowe), prowadzone przez moderatora – optymalna liczba uczestników: do 10 osób, czas trwania: do 2 godzin;

- omawianie problemu i różnych opcji jego rozwiązania przy okazji innych aktywności (np. rozdawnictwie pomocy rzeczowej, spożywaniu posiłków w jadłodajni),
- organizowanie „dni otwartych”, „święta ulicy/ dzielnicy/ miejscowości”, „dni sąsiadów”, „targów/ festynów organizacji pozarządowych”, itp. poświęconych jakimś, określonym i upublicznionym wcześniej tematom, często połączone z jakimś „magnesem” dla uczestników (np. bezpłatne badania poziomu cukru czy ciśnienia krwi, konkursy dla uczestników, zabawy dla dzieci),
- roznoszone/ doręczane konkretnej osobie (i od Niej odbierane) ankiety do samodzielnego wypełnienia przez klientów danej usługi/ danego portalu (wersja papierowa i elektroniczna, w tym w wersji kontrastowej/ języku punktowym lub alternatywnej metodzie komunikacji z osobami niewidomymi i słabowidzącymi) z uwzględnieniem odpowiedniego czasu na ich wypełnienie (nie za długim, ale i nie za krótkim, np. 14 - 21 dni; zasadnym jest także uwzględnienie przypomnienia po 2/3 upłygnięciu wyznaczonego na wypełnienie ankiet czasu),
- spotkania publiczne (otwarte, na które zapraszani są klienci i inne osoby), o ile to możliwe z podziałem na mniejsze grupy/ podgrupy robocze – należy jednak uwzględnić, że z reguły dowiemy się wówczas o bolączkach (problemach) rozmówców, niekoniecznie o jakichś propozycjach rozwiązań, kierunkach zmian;
- spotkania z reprezentacjami danych grup klientów – możliwość uzyskania opinii od różnych grup klientów w tym samym czasie, w tym wzajemnych bezpośrednich reakcji na wskazywane problemy czy proponowane rozwiązania (np. lokalizacja placówek pomocowych); uwaga: rozważając organizację spotkania tego rodzaju należy jednak uwzględnić, że przy mocno

kontrowersyjnych tematach, tak organizowane spotkanie może stać się zarzewiem konfliktu czy też przyczynić do jego eskalacji;

- jeśli konsultacje prowadzone są z wykorzystaniem sond czy ankiet, przesyłanych drogą elektroniczną, należy rozważyć utworzenie punktów konsultacyjnych, dla osób, które nie posiadają dostępu do komputera/ internetu; taki punkt powinien znaleźć się w miejscu, w którym potencjalnie może przebywać duża liczba interesującej nas grupy docelowej – np. targowisko, rynek osiedlowy, centrum handlowe, okolice przychodni, placówek pomocy społecznej, okolice kościołów, itp.; punkt ten może być także punktem mobilnym;

## **POZIOM II A**

### ***REGIONALNY KONSULTANT DS. MODELU – REGIONALNY SPECJALISTA DS. MODELU PRZY ZWIĄZKU REGIONALNYM***

Na tym poziomie konsultacyjnym w Partycypacyjnym Modelu Współdziałania przewidywana jest wspólna analiza zebranych, przez Regionalnych Konsultantów ds. Modelu, materiałów, połączona ze skategoryzowaniem zebranych informacji, ich wyinterpretowaniem, utworzeniem listy zdań odrębnych oraz najbardziej skrajnych i przekazanie ich do:

- klientów, w szczególności do tych, którzy brali udział w konsultacjach na poziomie I;
- przedstawicieli reprezentantów związku/ organizacji członkowskich, aktywnych w lokalnych (regionalnych) ciałach dialogu (radach organizacji pozarządowych, radach działalności pożytku publicznego, społecznych radach ds. osób niepełnosprawnych, zespołach interdyscyplinarnych, zespołach dialogu obywatelskiego, zespołach

- opracowujących strategie rozwiązywania problemów społecznych, radach dzielnic, radach odpowiednich jednostek samorządu terytorialnego, branżowych grupach organizacji np. pomocowych, itp.),
- podmiotu, który zainicjował konsultacje (o ile zadziało się to na tym poziomie).

Na tym poziomie możliwe jest także lobbowanie za powoływaniem lokalnych zespołów (ciał) konsultacyjnych, które „zajmą się” zaproponowaniem rozwiązań problemów, wynikających z przeprowadzonych konsultacji. Informacje o pracach, podejmowanych przez taki zespół, czynionych uzgodnieniach, proponowanych kierunkach rozwiązań winny być dostępne dla wszystkich zainteresowanych, w szczególności winny być kierowane (informacja do konkretnej osoby) do osób (grup osób), które zgłosiły zainteresowanie problemem, ale z jakichś powodów nie biorą bezpośredniego udziału w pracach powstałego zespołu.

Jeśli ten poziom jest poziomem końcowym konsultacji (np. ze względu na krótki czas możliwy na ich przeprowadzenie), to skuteczne będą:

- ankiety (pytania zamknięte i otwarte),
- zaproszenie do komentowania przedstawionych problemów/ proponowanych rozwiązań (najlepiej z przygotowanym formularzem komentarza, tzw. formularzem zgłaszanych uwag).

## POZIOM II B

### ***REGIONALNY SPECJALISTA DS. MODELU - REPREZENTANCI ZWIĄZKU REGIONALNEGO / ORGANIZACJI CZŁONKOWSKICH W CIAŁACH DIALOGU***

W projektowanym Partycypacyjnym Modelu Współdziałania, w tej części poziomu II, możliwe są m. in.:

- konsultacje z wykorzystaniem platformy e-konsultacji (WRZOSowiska);
- konsultacje prowadzone z udziałem wszystkich organizacji członkowskich danego regionu, w tym: we własnych zespołach opiniujących (tylko organizacje członkowskie bądź organizacje branżowe), w zespołach z udziałem wszystkich stron, zaangażowanych w podjęcie próby rozwiązania problemu/ nowelizację dotychczasowych rozwiązań;
- konferencje/ warsztaty tematyczne/ okrągłe stoły, itp. - w tym kilkudniowe (najlepiej połączone z pobytem przez cały czas trwania w tym samym miejscu, wspólnie);
- spotkania typu „open space”;
- wizyty studyjne (organizacja/udział).

Wybór metody działania zależeć będzie od ogólnej aktywności czy zaangażowania danej grupy w proces konsultacji społecznych, jak i rodzaju oraz skali konsultowanego zagadnienia.



## POZIOM II+

### **ZWIĄZEK REGIONALNY – ORGANIZACJE CZŁONKOWSKIE – EKSPERCI REGIONALNI**

W tej grupie uczestników, możliwe są m. in. działania konsultacyjne w postaci:

- stałych oraz powoływanych *ad hoc* zespołów opiniujących – tylko „własne” bądź z udziałem wszystkich stron, zaangażowanych w pokonanie problemu / nowelizację dotychczasowych rozwiązań- poszerzone o udział regionalnych ekspertów zewnętrznych;
- konferencji / warsztatów tematycznych / okrągłych stołów - w tym kilkudniowe (najlepiej połączone z pobytem przez cały czas trwania w tym samym miejscu, wspólnie – możliwość uzyskania opinii i stanowisk nieformalnych, których z różnych powodów, rozmówca nie ujawnia na forum publicznym);
- spotkań typu „open space”;
- wizyt studyjnych (organizacji / udziału);
- organizacji spotkań branżowych organizacji pozarządowych z zakresu objętego konsultacjami, w tym, z udziałem przedstawicieli administracji samorządowej i rządowej oraz innych grup decydentów;
- grup dyskusyjnych z wykorzystaniem dróg komunikacji elektronicznej, efekty tych dyskusji (wypracowane, uzgodnione stanowiska) winny być ogólnie dostępne - publikowane z wykorzystaniem wszystkich dostępnych i stosowanych w danym środowisku sposobów komunikacji.

Powodzenie konsultacji na tym poziomie zależy przede wszystkim od samodyscypliny przedstawicieli organizacji członkowskich oraz związków regionalnych, jak i możliwości czasowych zaproszonych do udziału w konsultacjach ekspertów zewnętrznych i innych podmiotów (np. przedstawicieli organizacji branżowych). Jakość, szczegółowość, merytoryka oraz możliwości wdrożenia wypracowywanych dokumentów pokonsultacyjnych (w szczególności, gdy jest to poziom końcowy) zależy także od kompetencji i zakresu decyzyjności oddelegowanych do udziału w konsultacjach przedstawicieli administracji samorządowej i rządowej czy innych ciał decydenckich.

## POZIOM III A

### *REGIONALNI SPECJALIŚCI DS. MODELU – KOORDYNATOR DS. RZECZNICTWA*

Współpraca Regionalnych Specjalistów ds. Modelu oraz Koordynatora ds. Rzecznictwa w ramach Partycypacyjnego Modelu Współdziałania to przede wszystkim wspólna analiza zebranych materiałów, połączona z kolejnym poziomem kategoryzowania zebranych informacji, ich wyinterpretowaniem, tworzeniem list zdań odrębnych oraz najbardziej skrajnych opinii i przekazanie kompletu wypracowanych materiałów do:

- Regionalnych Specjalistów ds. Modelu, zaś Ci – do klientów, w szczególności do tych, którzy zainicjowali konsultacje bądź brali udział w konsultacjach na poziomie I;
- przedstawicieli poziomu III B wraz z udostępnieniem reprezentantom związku/ organizacji członkowskich, aktywnych w terenowych (regionalnych/ ponadregionalnych/ ogólnopolskich) ciałach dialogu (radach organizacji pozarządowych, radach działalności pożytku publicznego, społecznych radach ds. osób niepełnosprawnych, zespołach interdyscyplinarnych, komisjach, komitetach monitorujących, zespołach opracowujących różnorodne strategie, itp.);
- podmiotu, który zainicjował konsultacje;
- Rady Programowej WRZOS, Grupy Ekspertów Społecznych;
- jednostek samorządu terytorialnego i terenowej administracji rządowej, których przedstawiciele brali udział w konsultacjach oraz działających w obszarach (terytorialnych, merytorycznych), którego konsultowane dokumenty i proponowane rozwiązania dotyczą.

Na tym poziomie, podobnie jak na poziomie II A, jako celowe należy rozważyć lobbowanie za powoływaniem terenowych zespołów (ciał) konsultacyjnych, które „zajmą się” zaproponowaniem rozwiązań problemów, wynikających z przeprowadzonych konsultacji. O ile dojdzie do powołania takiego zespołu, zasadne jest bieżące, publiczne (powszechnie dostępne z wykorzystaniem różnych komunikatorów) informowanie o jego pracach, poczynionych uzgodnieniach, proponowanych kierunkach rozwiązań. Informacje takie, poza publicznym udostępnieniem, winny być także kierowane do osób lub podmiotów (informacja do konkretnej osoby), które zgłosiły zainteresowanie problemem, ale z jakichś powodów nie biorą bezpośredniego udziału w pracach powstałego zespołu.

Jeśli ten poziom jest poziomem końcowym konsultacji (np. ze względu na bardzo krótki czas możliwy na ich przeprowadzenie, bądź jest to dodatkowa konsultacja opracowywanych materiałów roboczych), to – podobnie jak w poziomie II A - skuteczne mogą być:

- ankiety (pytania zamknięte i otwarte),
- zaproszenie do komentowania przedstawionych problemów/ proponowanych rozwiązań (najlepiej z przygotowanym formularzem komentarza, tzw. formularzem zgłaszanych uwag).

## **POZIOM III B**

### ***KOORDYNATOR DS. RZECZNICTWA - EKSPERT DS. RZECZNICTWA - REPREZENTANCI ZWIĄZKU / ORGANIZACJI CZŁONKOWSKICH W CIAŁACH DIALOGU***

Współpraca osób, przypisanych do tego poziomu konsultacyjnego w ramach Partycypacyjnego Modelu Współdziałania to przede wszystkim:

- zbieranie informacji o prowadzonych konsultacjach, inicjowanych przez podmioty zewnętrzne (przede wszystkim na podstawie informacji od reprezentantów związku / organizacji członkowskich, aktywnych w różnych ciałach dialogu);
- wybór tematów i ich zakresu oraz przygotowywanie dokumentacji do konsultowania dla pozostałych poziomów Modelu;
- proponowanie poziomów biorących udział w konsultowaniu ze względu na merytorykę i czas, przeznaczony na przeprowadzenie konsultacji;
- prowadzenie konsultacji w na poziomie ponadregionalnym z wykorzystaniem zespołów opiniujących – własnych oraz z udziałem wszystkich stron, w tym poszerzonych o ekspertów/moderatorów zewnętrznych;
- konferencje/warsztaty tematyczne/okrągłe stoły – w tym kilkudniowe (najlepiej połączone z pobytem przez cały czas trwania w tym samym miejscu);

- konsultacje wewnętrzne (wśród osób przypisanych do poziomu III B) w zakresie wyjaśniania kwestii spornych, które zaistniały w procesie prowadzenia konsultacji;
- przygotowanie materiałów pokonsultacyjnych na potrzeby poziomu III + i poziomu IV, przesyłanie tych materiałów do poziomów (bezpośrednio, oraz za pośrednictwem poziomów pośrednich), biorących udział w konsultacjach (jako informacji zwrotnej).

Sprawność działania osób na tym poziomie konsultacyjnym, zależy z jednej strony od aktywnej postawy reprezentantów związku/organizacji członkowskich w różnorodnych ciałach dialogu (i przyjętym przez nich sposobie reprezentacji podmiotów delegujących w tych ciałach: ominipotencyjnym, tj. „sam już wiem wszystko” czy partycypatywnym, tj. „sam wiem sporo, ale skonsultuję omawiane projekty zmian z innymi”), w których są Oni zaangażowani, a także od podejmowanych inicjatyw konsultacyjnych własnych, jak i wnioskowanych przez pozostałe poziomy Modelu.

## **POZIOM III+**

### ***KOORDYNATOR DS. RZECZNICTWA – EKSPERT DS. RZECZNICTWA – GRUPA EKSPERTÓW SPOŁECZNYCH***

Kooperacja osób i Grupy Ekspertów Społecznych, przypisanych do tego poziomu Partycypacyjnego Modelu Współdziałania polega przede wszystkim na:

- podejmowanie decyzji o prowadzeniu konsultacji na różnych poziomach wewnątrz Modelu;
- zapraszanie do udziału w prowadzonych konsultacjach instytucji i organizacji zewnętrznych (w przypadku konsultacji ogólnopolskich);
- zatwierdzanie stanowiska Związku w przypadku udziału w konsultacjach zewnętrznych;
- decydowanie o doborze poziomu (głębokości) konsultacji, o czasie i preferowanych metodach konsultacji, grupie konsultowanej (np. wybranej ze względu na jakiś deficyt);
- prowadzenie zakładki na stronie [www.wrzos.org.pl](http://www.wrzos.org.pl) (np. aktualnie konsultujemy/ archiwum konsultacji, gdzie umieszczane byłyby raporty z przeprowadzonych konsultacji, wypracowane materiały zbiorcze, podjęte inicjatywy, wystąpienia, informacjach o wprowadzonych rozwiązaniach);
- opracowanie ujednoczonej wizualnie, identyfikującej Związek ramy plakatu, ulotki, informacji zawiadamiającej o prowadzonych konsultacjach oraz o ich rezultatach;
- udział przedstawicieli w zewnętrznych konsultacjach eksperckich (na zaproszenie);

- prezentacja wyników przeprowadzonych przez Związek konsultacji instytucjom i organizacjom centralnym, ciałom dialogu, działającym na poziomie centralnym;
- monitoring efektów przeprowadzonych konsultacji po przekazaniu ich rezultatów instytucjom i organizacjom zewnętrznym, przekazywanie informacji zwrotnej do poziomów Modelu, które bezpośrednio brały udział w konsultacjach.

W tym zespole Modelu, podobnie jak na innych poziomach, jako celowe należy rozważyć lobbowanie za powoływaniem centralnych zespołów (ciał) konsultacyjnych, które „zajmą się” przygotowaniem propozycji rozwiązań problemów, wynikających z przeprowadzonych konsultacji. Konieczne jest także - o ile dojdzie do powołania zespołu - bieżące, publiczne (powszechnie dostępne z wykorzystaniem różnych komunikatorów) informowanie o jego pracach, poczynionych uzgodnieniach, proponowanych kierunkach rozwiązań. Informacje takie, poza publicznym udostępnieniem, winny być także kierowane do osób lub podmiotów (informacja do konkretnej osoby), które zgłosiły zainteresowanie problemem, ale z jakichś powodów nie biorą bezpośredniego udziału w pracach powstałego zespołu.

## **POZIOM IV**

### ***GRUPA EKSPERTÓW SPOŁECZNYCH – PODMIOT DORADCZY – ŚRODOWISKA AKADEMICKIE I NAUKOWE***

Współpraca tych podmiotów, to przede wszystkim dodatkowe wsparcie kompetencyjne – merytoryczne i techniczne w procesie przygotowywania, organizowania i prowadzenia konsultacji oraz opracowywania, analizowania



i prezentowania ich wyników. W ramach omawianego Modelu, współpraca na tym poziomie dotyczyć będzie przede wszystkim:

- przygotowywania ekspertyz prawnych, finansowych, ekonomicznych w związku z zamiarem prowadzenia, jak i ocenami możliwych efektów, wynikających z przeprowadzonych konsultacji;
- wzmacniania stanowisk Związku, prezentowanych w debatach zewnętrznych, prowadzonych na poziomie centralnym;
- zwiększania kompetencji osób, opisanych w Modelu na pozostałych jego poziomach (prowadzenie szkoleń, przygotowywanie analiz, opracowywanie kompendiów wiedzy, możliwych do wykorzystania nie tylko na poziomie centralnym, ale przy konsultacjach terenowych czy lokalnych);
- wspierania w procesie decyzyjnym, co do organizacji i zakresu proponowanych konsultacji (gdzie, do którego poziomu, jaka forma, ustalenie formy, ewentualnie pytań);
- doradztwa i wsparcia w sprawach bieżących, związanych z przebiegiem prowadzonych konsultacji oraz opracowywania ich wyników;
- moderowania konsultacji, inicjowanych przez Związek (w szczególnych wypadkach, np. konfliktu stron, biorących udział w konsultacjach);
- udzielania wsparcia merytorycznego i technicznego w przygotowaniu całościowych raportów z przeprowadzonych konsultacji oraz wspierania w jego skutecznym upowszechnianiu.

## **UWAGI (dotyczące wszystkich poziomów konsultacji):**

1. W zależności od tego, jaki impuls zainicjował konsultacje: zidentyfikowana potrzeba jednostek, czy też zamiar zmian, współdziałać można od poziomu I do poziomu IV, jak i od poziomu IV do poziomu I, możliwe jest także wejście od poziomu I tylko do poziomu IIB/ II+ oraz zejście od poziomu IV lub III+ do poziomu tylko IIB lub IIA.
2. Ułatwieniem komunikacji byłyby bezpośrednia łączność internetowa/ telefoniczna w grupie Regionalnych Konsultantów ds. Modelu – Regionalnych Specjalistów ds. Modelu – Ekspertów Regionalnych (np. forma grupy dyskusyjnej).
3. W sytuacji potrzeb, a także opóźnień czy braku reagowania na wysyłane komunikaty, zasadne jest dopuszczenie możliwości bezpośredniej łączności internetowej/telefonicznej pomiędzy poziomami skrajnymi (nie-bezpośrednimi), z pominięciem poziomów pośrednich (ale jednak z ich stałym powiadamianiem) w tym, w celu maksymalizacji czasu pozostającego na prowadzenie konsultacji.
4. Zasadnym jest, aby metody konsultacji oraz obowiązki czy oczekiwania wobec poszczególnych ogniw (poziomów) Partycypacyjnego Modelu Współdziałania winny być uszczegółowione w informacji o rozpoczęciu konsultacji przez ich inicjatora.
5. Jako obligatoryjną zasadę należy wprowadzić publikowanie wyników przeprowadzonych konsultacji, wraz z uwzględnieniem listy stanowisk skrajnych i opinii jednostkowych, a także – o ile to możliwe na tym etapie - określanie (wskazanie), w którym kierunku pójść dalsze prace nad rozwiązaniami problemu.

6. Koniecznym jest informowanie o prowadzonych konsultacjach oraz okresowe informowanie o pracach zespołów, powołanych w celu rozwiązania problemu z wykorzystaniem m. in.: radia, TV (w tym internetowej, YouTube'a), portali lokalnych i branżowych, lokalnej prasy, portali społecznościowych, plakatów, ulotek, rozsyłaniem maili do osób i podmiotów, których adresy znajdują się w bazach adresowych organizacji członkowskich.
7. Podstawą sprawności Partycypacyjnego Modelu Konsultacyjnego jest jego charakter; polegający na czynnym uczestnictwie osób włączonych w proces konsultacji, w tym także aktywna postawa, polegająca także na przesyłaniu i zapraszaniu do udziału w konsultacjach innych osób, które, w ocenie zapraszającego, mogłyby być zainteresowane prowadzonymi konsultacjami i ich wynikami, w szczególności w sytuacjach, gdy zapraszający bezpośrednio zainteresowany przebiegiem konsultacji nie jest.

## 2. „WRZOSowisko” - portal rzecznictwa i współpracy sieci

### *2.1 Koncepcja wizja*

WRZOSowisko to wizja sytemu, portalu który w prosty sposób ma wspomagać współpracę w ramach sieci WRZOS w wszystkich jej funkcjach, integrować i budować społeczność ludzi związanych z siecią, organizować, upowszechniać i archiwizować bazę wiedzy WRZOS

## V. Horyzontalne cele rzecznicze WRZOS

---

Zaproponowane cele horyzontalne wynikają ze strategii WRZOS oraz wybranych zagadnień związanych z działalnością organizacji członkowskich. Nie stanowią zamkniętego katalogu i nie obejmują wszystkich obszarów związanych z działalnością organizacji członkowskich. Jest to próba wyróżnienia zagadnień, które w skali całego kraju wydają się być istotne zarówno dla klientów organizacji będących w Sieci Rzecznictwa WRZOS, jak i samych organizacji. Wszystkie obszary mają charakter horyzontalny i wymagają działań rzeczniczych na wszystkich poziomach sieci. Cele w nich określone powinny być realizowane zarówno na poziomie lokalnym, regionalnym jak i centralnym. Planując działania rzecznicze w określonym obszarze na danym poziomie sieci warto przeformułować cele tak, aby spełniały one postulaty SMART. Były konkretne, mierzalne, akceptowalne, realne i określone w czasie. Powinny one odnosić się do konkretnego kontekstu w którym działamy: lokalnego, regionalnego czy krajowego. Żaden z podanych celów nie ma możliwości ziszczenia się bez działań na każdym poziomie. Samorządy lokalne i regionalne są w swych decyzjach suwerenne. Rząd również nie zawsze bierze pod uwagę opinie samorządów w tyżących ich sprawach. Działania legislacyjne czy programowe na poziomie rządowym nie zrealizują tych celów bez udziału organizacji pozarządowych i samorządów. Również na poziomie samorządowym trudno uruchomić działania systemowo regulujące poszczególne obszary.

1. Usługi społeczne<sup>1</sup>
  - 1.1. Zwiększenie udziału organizacji obywatelskich w kreowaniu polityki rozwoju usług społecznych
  - 1.2. Zwiększenie jakości i efektywności usług społecznych
  - 1.3. Zwiększenie dostępności usług społecznych
  - 1.4. Poszerzenie wachlarza usług społecznych dostosowanych do specyficznych potrzeb klientów
  - 1.5. Prosty, przejrzysty, efektywny system zlecania usług społecznych
2. Wydatkowanie środków europejskich na lata 2014 2020
  - 2.1. Udział organizacji pozarządowych w procesie programowania oraz monitorowania wydatkowania środków europejskich
  - 2.2. Zapewnienie finansowania programowania reform w polityce społecznej ze szczególnym uwzględnieniem realizacji celów rzeczniczych 1,2,3
  - 2.3. Zapewnienie finansowania usług społecznych świadczonych przez organizacje pozarządowe oraz projektowania i wdrażania innowacji społecznych w tym zakresie
  - 2.4. Zasadność i efektywność wydatkowania środków
  - 2.5. Preferowanie podmiotów ekonomii społecznej w zakupie produktów i usług finansowanych ze środków europejskich
  - 2.6. Udział klientów w procesach konsultacyjnych dotyczący wydatkowania środków
  - 2.7. Udział organizacji pozarządowych w realizacji polityki spójności oraz dostęp środków na realizację projektów ją realizujących

---

<sup>1</sup> Stanowisko WRZOS w sprawie usług społecznych

- 2.8. Dostępność dla osób niepełnoprawnych wszystkich działań w realizowanych projektach oraz dostępność ich rezultatów i wszystkich produktów<sup>2</sup>
3. Szeroki udział przedstawicieli Sieci Rzecznictwa WRZOS w ciałach dialogu na poziomie centralnym, lokalnym i regionalnym
4. Wdrażanie Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych<sup>3</sup>
- 4.1. Zapewnienie dostępności na zasadzie równości z innymi osobami, dostępu do środowiska fizycznego, środków transportu, informacji i komunikacji, w tym technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, a także do innych urządzeń i usług, powszechnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych, zarówno na obszarach miejskich, jak i wiejskich
- 4.2. Umożliwienie osobom niepełnosprawnym mobilności osobistej i możliwie największej samodzielności w tym zakresie
- 4.3. Dostęp do edukacji włączającej, system kształcenia umożliwiający integrację na wszystkich poziomach edukacji i w kształceniu ustawicznym bez dyskryminacji i na zasadach równych szans
- 4.4. Rozwój usług i programów w zakresie wszechstronnej rehabilitacji, w szczególności w obszarze zdrowia, zatrudnienia, edukacji
5. Tworzenie warunków rozwoju działalności podmiotów ekonomii społecznej
6. Rzecznictwo interesów klientów i organizacji w procesach programowania strategii rozwojowych oraz branżowych na poziomie centralnym, regionalnym i lokalnym

---

<sup>2</sup> Propozycje systemowych rozwiązań gwarantujących dostępność Funduszy polityki spójności 2014-2020 dla osób z niepełnosprawnościami

<sup>3</sup> Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych  
**Obywatele dla Demokracji**  
[www.ngofund.org.pl](http://www.ngofund.org.pl)