



The Project is funded
by the European Union

ENHANCED INVOLVEMENT OF CIVIL SOCIETY
IN THE EU INTEGRATION REFORMS

**Project: Social Inclusion through Social Networks among CSO and Social
Entrepreneurship (4SNET)**
Contract no. 12-7456/1



4SNET

**ВОДИЧ ЗА НАЈДОБРИ ПРАКТИКИ ПРИ ЗАСТАПУВАЊЕ, ГРАЃАНСКИОТ
АКТИВИЗАМ И ДИЈАЛОГ ПОМЕЃУ ЈАВНИОТ И НЕВЛАДИНИОТ СЕКТОР**

Куманово 2018



Овој водич е подготвен со финансиска поддршка на Европската Унија во рамки на проектот „Социјална вклученост преку социјални мрежи помеѓу граѓански организации и социјално претприемништво – 4SNET“ што го реализира Фондација за развој на мали и средни претпријатија Куманово и Мултиетничко и невладино женско здружение Љинда Куманово. Наведените мислења на оваа публикација се мислења на авторите и не ги одразуваат секогаш мислењата на Европската Унија.

Содржина

Вовед	4
Методологија.....	5
Цел	6
Целни групи	6
Резиме	7
Што е застапување и граѓански активизам ?	8
Застапување.....	10
Форми на застапување	12
Процес на застапување.....	14
Граѓански активизам – Ангажирање на граѓаните	18
Процес на вклучување на граѓаните-граѓански активизам	19
План за вклучување на граѓаните во процесите за идентификација на проекти	19
Заклучоци.....	43
Дијалог помеѓу владиниот и невладиниот сектор	49
Користена литература.....	53

Фондацијата за развој на мали и средни претпријатија од Куманово во соработка со Мултиетничката и невладината женска организација Љинда од Куманово од декември 2017 година го спроведува проектот “Социјална вклученост преку социјални мрежи помеѓу граѓански организации и социјално претприемништво – 4SNET” кој се реализира во рамките на “Националната програма за помош при транзиција и зајакнување на капацитетите на институциите 2013”, Инструмент за претпристапна помош (ИПА) и е финансиран од страна на Европската Унија. Проектот ќе се реализира до декември 2019 година. Една од активностите кои се предвидени во проектот е подготовка на Водич за најдобри практики во застапувањето, граѓанскиот активизам и дијалог помеѓу владата и цивилното општество. Подготвениот Водич е резултат на анализата на најдобрите практики во соодветни области кои се применуваат во земјите кои имаат поразвиен и активен граѓански сектор. Водичот, како што е предвидено во проектните активности, е прилагодено на спецификите на граѓанскиот сектор во Република Македонија и на капацитетите на Невладиниот сектор. Водичот се стреми да ги дефинира потребните чекори за поттикнување на невладиниот сектор кој работи во областа на социјалата и да ги упати целните групи на методологијата која треба да ја применат за да го подобрат своето работење од аспект на остварување на целите за кои и се создадени. Водичот ќе им овозможи на невладините организации во делот на застапување, граѓански активизам и дијалог помеѓу владата и невладиниот сектор полесно имплементирање на предвидените процеси и подобрување на нивната успешност во работата со ранливите групи, што ќе придонесе кон подобрување на состојбата на ранливите групи.

Во текот на подготовката на Водичот, анализирана беше и законската регулатива во однос на застапувањето, разните документите и упатства кои се однесуваат на процесите на застапување, граѓански активизам и остварување на дијалог помеѓу владата и невладиниот сектор, како и директната комуникација со претставниците на граѓанските организации.

ОЗ Инвест, за потребите на проектот, формира тим од двајца експерти во областа на граѓанскиот сектор, кои имаа задача формулирање на Водичот. Методологијата првенствено се базира на постојните практики во земјите кои имаат поголема вклученост на граѓанскиот сектор во општествените процеси, како и веќе изградена култура за граѓански активизам и застапништво. Студиите на случаи врз основа на кои е и изработен овој документ, се собрани преку истражување на интернет. Сите собрани примери се анализирани од страна на експертскиот тим и врз основа на експертското мислење е формулирано овој водич. Истражувањето опфати случаи кои беа презентирани со различни степени на детали. Критериумите за избор на најдобри практики во однос на застапувањето, граѓанскиот активизам и јавно приватниот дијалог првенствено се базираа на реалноста за нивна примена во Македонија, земајќи ги во предвид и капацитетите на невладиниот сектор кој беше предмет на анализа во претходните активности кои се реализираа во рамките на проектот. Методологијата за граѓански активизам која е опишана во овој водич, односно структурата на постапките е всушност и содржината на планот кој треба да биде формулиран. Во зависност од комплексноста на темите кои се обработуваат, се изврши избор на соодветните техники кои се најсоодветни за задоволување на потребите и остварување на зацртаните цели.

Методологијата се базира на мултидисциплинарен и интердисциплинарен пристап на секој од експертите на ниво на организација, со користење на квантитативни и квалитативни методи на истражување и претходно усогласена метод на прибирање и споредба на податоци, како и нивна обработка.

Цел

Основна цел на проектот се да се поттикне вклучувањето и пристапот на лицата од ранливите категории и подобрување на условите на пазарот на труд за младите луѓе. Согласно со основната цел на проектот, овој водич има за цел насочување на невладините организација за примена на најдобрите практики во однос на застапувањето, граѓанската активност и дијалогот помеѓу јавниот и невладиниот сектор. Истовремено, со примена на практиките кои се објаснети во самиот водич, им се овозможува на невладините организации да го надминат јазот кој е идентификуван во анализата на јазот кај невладините организации.

Целни групи

Проектот “Социјална вклученост преку социјални мрежи помеѓу граѓански организации и социјално претприемништво – 4SNET” е првенствено насочен кон лицата од ранливите категории и со реализација на проектот е предвидено да се опфатат најмалку 80 лица со пречки во развојот, 60 лица кои живеат во руралните области и 50 обесхрабрани и неактивни лица. Истовремено, со проектот е предвидено да бидат опфатени најмалку 20 невладините организации, како и други организации и институции кои работат во областа на социјалната инклузија на лицата од ранливите категории. Анализата на јазот на капацитетот на Невладините организации, е насочена кон најмалку 20 претставници на невладини организации кои работат во областа на социјалната инклузија од Североисточниот и Источниот плански регион.

Неопходните мерки и активности потребни за надминување на идентификуваните недостатоци, односно надминување на постојниот јаз на целната група се дефинирани врз база на анализите на постојните капацитети каде е евидентно дека голем дел од невладините организации, не располагаат со соодветен капацитет, односно немаат доволно знаење и практични вештини за поефикасно застапување на нивните целни групи и сеуште не се доволно вклучени во дијалогот помеѓу јавниот и невладиниот сектор за прашања кои се од нивен интерес. Преку овој проект на претставниците на невладините организации кои се опфатени со овој проект, ќе им се обезбедат релевантни знаења и

информации за подобро искористување на методите на застапување и граѓански активизам, како и вештини за остварување на дијалог со јавниот сектор.

Резиме

Денеска и покрај се поизразената интенција на општеството и институциите, како на локално, така и на национално ниво за поголема вклученост на граѓаните во процесите кои се од интерес на нив и нивното работење, како и во процесите на идентификација и формулирање на потребите на одредени целни групи, сеуште постојат значителни недостатоци и бариери за зголемување на граѓанскиот активизам, не само од институционален аспект, туку и од аспект на недоволни капацитети на невладиниот сектор кој работи во областа на социјалната инклузија.

Голем број од институции и организации од јавниот сектор, сеуште не ги вклучуваат граѓаните во доволен број во процесите на донесување на одлуки. Невклучувањето на граѓаните во работата на институциите вообичаено доведува до намалена доверба на граѓаните во однос на локалните власти. Транспарентно работење на една институција на локално или национално ниво, подразбира и вклучување на граѓаните во работењето на институцијата. Ангажираноста на граѓаните е една од можностите за подобрување на довербата на граѓаните во однос на институциите. Од друга страна и самите Невладини организации, немаат знаење, а понекогаш и интерес да бидат директно вклучени во процесите кои се водени од страна на владиниот сектор. Доста често се случува да невладиниот сектор се потпира на неколку поединци, со чија работа и ангажирање ги остваруваат своите цели. Пошироко учество на јавноста во работата на невладиниот сектор, иако тоа би требало да се подразбира, не е чест случај. Водичот кое што е изработено ги дава насоките и чекорите за вклучување на пошироката јавност во процесот на застапување, но и за поттикнување на граѓанскиот активизам. Исто така Водичот ги презентира приоритетните области и целите кои Владата ги има дефинирано во стратегијата за соработка со и развој на граѓанскиот сектор.

Што е застапување и граѓански активизам ?

Лицата од ранливите групи припаѓаат на група на луѓе кои честопати се исклучени од општествениот живот или во најмала мера се игнорирани од општеството. Нивните семејства го делат ова исклучување. Социјално исклучените луѓе и припадниците на ранливите групи не се сами. Иако доста често се работи за поединци, и семејствата на кои овие поединци припаѓаат се исто така погодени од нивната состојба. Сиромаштијата ги погодува семејствата, но и целата заедница. Животот на лицата кои се социјално исклучени има долга историја на сегрегација и дискриминација, може да се каже скоро насекаде во светот. Истите се исклучени од образованието, здравството, социјалниот живот и работните места. Покрај одредени активности кои се преземаат за поддршка на овие индивидуи и на нивните семејства, поддршката и застапувањето на овие ранливи групи може да придонесе во голема мера за подобрување на состојбата на ранливите групи, особено од аспект на нивно приспособување кон потребите на пазарот на трудот и нивно вклучување во економскиот живот на заедницата, преку нивно вработување.



Понатаму, заедницата е срцето на општествениот живот. Подобрување на состојбата на ранливите групи е исполнување на интересот на општеството во обезбедувањето на релативно добри услови за живот на сите членови на една заедница. Сите членови на заедницата имаат улога во креирањето и обезбедувањето на соодветни услови за живот. Секој е потребен да работи заедно на подобрување на положбата на ранливите групи во заедницата, со цел да помогне да се подобри животот за поединци и семејства, кои припаѓаат на ранливите категории на жители.

Што е застапување?

Денеска постојат поголем број на дефиниции на тоа што е застапување

Застапување (анг. advocacy) е практична употреба на знаењето и вештините со цел да се направат одредени позитивни општествени промени. Промените можат да бидат насочени кон државните политики, законите, процедурите и понекогаш кон самите нас. Застапувањето е значи чинот на давање поддршка за некое прашање и вршење влијание врз оној што е носител на моќта да дејствува и да го поддржи тоа прашање.

Застапувањето е "стратегија за промена на политики, програми или закони кои користат убедлива комуникација. Тоа подразбира подигнување на свеста и создавање средина за поддршка преку ширење на информации ". (УНЕСКО)

Застапувањето е "процес на создавање поддршка, градење на консензус и поттикнување на поволна и поддржана клима кон одредена причина или прашање преку сет на добро планирани и организирани акции што ги презема група на поединци или организации кои работат заедно" (UNFPA)



Без разлика на различностите во дефинициите на што е тоа застапништво, генерално застапувањето претставува и анимирање и мобилизација на заедницата. Вообичаено тоа започнува од помала група граѓани што се засегнати од одреден проблем или ја споделуваат таа засегнатост со други граѓани, кои и се спремни со својата стручност, време и ресурси да се посветат кон остварување на одредена цел, насочена кон подобрување на постојната состојба во однос на одредено прашање.

Што е граѓански активизам?

Граѓанскиот активизам како концепт е суштинска компонента на сите демократски општество и научната литература што се занимава со демократските процеси го истакнува значењето на граѓанскиот активизам во градењето и во одржувањето активно граѓанство.

Граѓанскиот активизам по својата дефиниција претставува вклученост на приватните субјекти во јавната сфера со цел остварување на промена во заедниците, односно подобрување на квалитетот на животот во заедницата преку политички и неполитички процеси

Застапување

Застапувањето се базира на следните основни принципи:

- Оспособување
- Автономија/самостојност
- Вклучување и
- Граѓанство

Оспособување

Лицата од ранливите категории располагаат со можности кои не се во можност да ги изразат. Исто така, доста често на овие лица не им е овозможено да ги изразат своите грижи или проблеми, а во некои случаи и самите не се способни да го направат тоа. Застапувањето може да им обезбеди на овие луѓе потребна поддршка за да им се овозможи да ги искористат своите капацитети и да донесат свои сопствени одлуки за нивниот живот. Тоа може да им овозможи да имаат поголема контрола врз сопствените животи и да се намали нивната зависност од други лица, која доста често е и пренагласена од причина што не им е дадена можност да ги покажат своите можности и да ги изразат своите размислувања. Дури и едноставно обезбедување на информации и едукација за достапните опции, како и предностите и недостатоците на нив, многу ја зајакнува самодовербата на поединецот во смисла дека може да дејствува самостојно и да ја намали неговата зависност од другите

лица или институции Оспособувањето, како принцип на застапувањето ги поддржува другите три принципи на автономија/самостојност, вклучување и граѓанство.

Автономија/самостојност

Една индивидуа се смета за самостојна доколку го насочува својот живот во согласност со сопствената концепција на она што истиот сака да го прави со својот живот. Автономијата, односно самостојност не треба да се меша со независноста. Дури и таму, каде што лицата од ранливите групи, поради некои причини треба да зависат од другите за одредено ниво на поддршка во нивниот секојдневен живот, сепак е можно тие да го одредат сопствениот живот со тоа што се автономни/самостојни. Застапувањето го поддржува правото на едно лице да ги искаже своите ставови, мислења и преференции во форумите каде што другите донесуваат одлуки кои директно влијаат на животот на тој човек. Тоа е клучно во овозможувањето на луѓето да направат соодветен избор врз основа на соодветни информации и да имаат контрола на сопствените животи.



Принципи на застапувањето

Вклучување/инклузија

Најранливите луѓе во општеството често се изолирани од социјалните групи и заедници поради нееднаквостите во пристапот и можностите. Овие нееднаквости можат да се

појават на многу нивоа почнувајќи од физичките, каде што вистинскиот пристап до јавниот транспорт и другите јавни објекти не може да биде лесен за користење, па потоа на емоционално ниво, каде што лицата со интелектуална попреченост не се третираат самостојно. Имајќи застапник да комуницира и да работи заедно, во голема мера може да помогне да се зголемат сите нивоа на пристап, со што се нудат поголеми можности во заедницата за сите.

Граѓанство/Заедница

Застапувањето, исто така, може да послужи за заштита на правата и привилегиите што треба да им бидат достапни на сите граѓани во едно општество, но кои често не им се овозможени на оние лица и групи кои се подложни на исклучување и изолација. Заедницата во основа ги идентификува, промовира и брани основните човекови права на човекот.

Форми на застапување



Постојат следните видови на застапување:

- ❖ **Само застапување** - Кога лицата од ранливите категории зборуваат за себе, често со поддршка на група или други поединци во слична состојба. Со вистинска

поддршка во однос на совети, информации и охрабрување, само застапување е нешто што може да го постигнат поголемиот дел од лицата од ранливите групи

- ❖ **Застапување на лица со слична состојба** - Ова се случува кога лице од ранливите групи со одредена состојба дејствува како застапник за друго лице кое се наоѓа во слична состојба. Познавањето на релевантните системи и организации и сопственото искуство ги прави информирани и моќни застапници. Овие застапници, исто така, имаат тенденција да имаат значителна емпатија за оној кој го застапуваат, и односот меѓу нив е често многу природен. Ова може да придонесе за зајакнување на самовербата и на двајцата.
- ❖ **Застапување на одредена фамилијарна група** - Каде група лица од фамилии зборуваат за членовите на фамилиите. Честопати, лицата од ранливите категории се застапувани од страна на нивните родители, браќа и сестри или други членови на поширокото семејство. Семејствата може да се вклучат во колективно застапување преку групи за самопомош на родители или организации членки кои се наоѓаат во нивната заедница.
- ❖ **Граѓанско застапување** – Ова застапување се врши од страна на волонтери кои работат во партнерство со ранливите лица врз основа на компатибилност или заеднички интереси, со кои тие развиваат долгорочни партнерства за застапување - на пр. поддршка на сосед за дружење во заедницата. Застапниците на граѓаните можат да работат во две насоки. Од една страна, тие можат да дејствуваат како поддржувачи, поттикнувајќи ги своите партнери да се залагаат за себе. Додека од друга страна, тие можат да зборуваат за оние кои немаат свој глас.
- ❖ **Застапување од страна на организација** – Една организација ги претставува сите прашања поврзани за одредена група на ранливи лица и дејствува како единствен глас на една заедница од интерес. Ранливите категории, преку овој начин на застапување ќе бидат поддржани и во исто време, може да се целосно вклучени во различни национални, регионални, градски и локални форуми, одбори и работни групи или во други форми за заедничка работа со носителите на одлуки.

- ❖ **Неформално застапување** – Овој вид на застапување вообичаено се обезбедува од страна на членови на семејството, службеници за поддршка, социјални работници или други лица кои се присутни во животот на лицата од ранливите категории. Ова се нарекува ова неформално застапување, бидејќи луѓето не се препознаат себеси во застапничката улога. Луѓето имаат право да изберат неформален застапник за да ги поддржат.

Процес на застапување

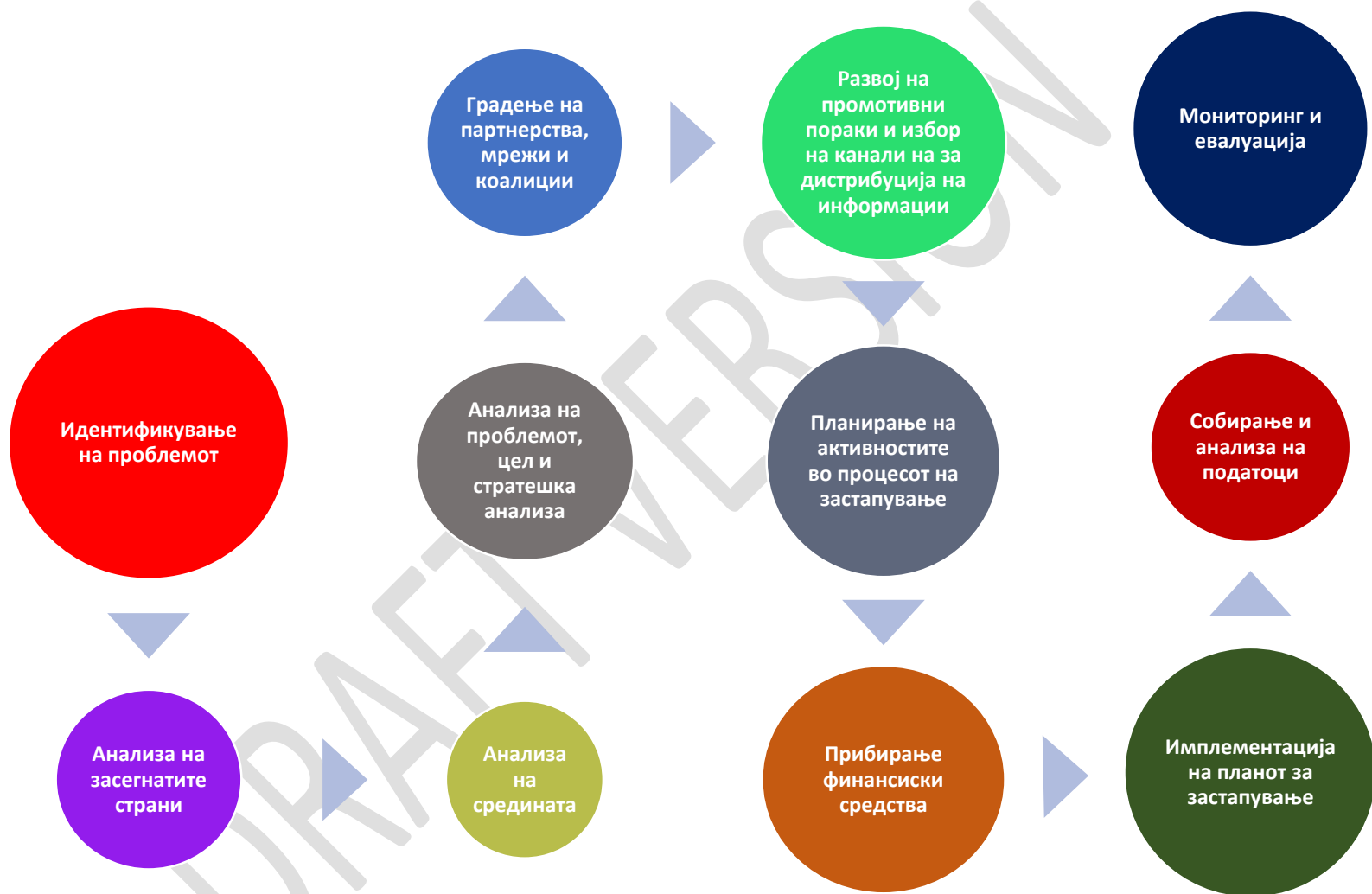
- **Идентификувањето на проблемот** - идентификување на проблемот, е почетен чекор во процесот на застапување. Самиот проблем вообичаено е всушност ситуацијата или прашањето околу кое ќе се промовира застапувањето за промена на политиката во одредена област, што треба да резултира со промена на одредена негативна ситуација, преку решавање на одредено прашање, односно проблем. Идентификуваниот проблем е всушност елементот што ја определува областа на анализа на целиот процес на застапување.
- **Анализа на засегнатите страни** - Овој чекор вклучува анализа на поединци и институции или организации кои можат да влијаат или да бидат засегнати од акцијата за застапување. Таа вклучува анализа на целните корисници кои во овој случај се лица кои припаѓаат на ранливите групи и, исто така, целната публика (креаторите на политиката). Ефектот може да биде директен или индиректен и позитивен или негативен. Анализата на засегнатите страни одговара на основната претпоставка дека различните групи и поединци имаат различни грижи, интереси и капацитети и дека тие треба да бидат целосно разбрани и препознаени во процесот на застапување.
- **Анализа на средината** - Анализата на средината се користи за да се анализираат внатрешните предности и слабости на организацијата или на оној кој што ќе го врши застапувањето (било да е фамилијарна група, организации или други групи) и можностите и заканите со кои се соочува. Инаку е позната како SWOT анализа.
- **Анализа на проблемот, цел и стратешка анализа** - Ова се три меѓусебно поврзани чекори кои започнуваат со систематска и детална анализа на проблемите кои се однесуваат на прашањето што се проучува проследено со слична анализа на

целите и завршува со одредување на стратегиите што треба да се преземат за да се подобри можноста за спроведување на застапувањето. Во анализата на проблемите се идентификуваат негативните аспекти на постојната состојба и се утврдуваат нивните причинско-последични односи. Анализата на целите бара да се опише ситуацијата во иднина, откако идентификуваните проблеми ќе бидат исправени со воспоставување на односот помеѓу средствата и посакуваните резултати. Алтернативните стратегии се добиваат со дефинирање на обемот и сумирање на комплексните цели во групи на сродни цели и нивно класифицирање во одредени опции.

- **Градење на партнерства, мрежи и коалиции** – Броевите се значително важни во застапувањето. Колку повеќе чинители се вклучат во процесот на застапување, толку се зголемуваат шансите за успех во самиот процес. Поради ова, со развивање на мрежа на што е можно поголем број на организации кои ќе обезбедат база и ќе извршуваат задачи за поддршка на одредено прашање, се создава моќ и влијание на самиот процес на застапувањето. Овој чекор вообичаено е дел од планирањето на активностите.
- **Развој на промотивни пораки и избор на канали за дистрибуција на информации**
- Развивање на релевантни пораки за застапување и избор на канали за нивно комуницирање со политичката публика ја зголемуваат ефективноста на застапувањето. Каналите за застапување може да се движат од релативно евтини канали, како што се политички кратки преноси, соопштенија за медиуми, конференции за медиуми, поканување на радио и ТВ станици, до релативно скапи, како што се јавни форуми, јавни дебати, конференции на политичари, весници, радио и телевизиски реклами.
- **Планирање на активностите во процесот на застапување** - Планирањето на активностите, вклучува развивање на структурата на самиот процес на планирање, потоа опис на логичното уредување на целите, кои се непосредните цели, резултати и активности, идентификација и формулирање на индикатори и извори на верификација за постигнатите резултати и идентификување на претпоставките и ризиците кои можат да влијаат на резултатите од преземените активности во рамки на процесот на застапување. Планирањето исто така, вклучува и изработка на детален распоред на активности и проценка на средствата (буџетски и други ресурси) неопходни за извршување на активностите.

- **Прибирање финансиски средства** - Средствата и другите ресурси (персонал, време и материјали) се неопходни за непречено извршување на планираните активностите при застапување. Неопходните финансиски средства и други ресурси доста често не може да бидат обезбедени од директните бенефициенти на самиот процес или пак од застапниците (групи за застапување, организации), па поради тоа е неопходно да се идентификуваат соработници / донатори за обезбедување на соодветни финансиски средства и други ресурси за да може да се спроведе планот за застапување.
- **Имплементација на планот за застапување** - Откако ќе биде финализиран планот за имплементација и средствата и другите ресурси се обезбедени, време е да се спроведат активностите според планот за застапување. Поради неизвесноста во застапувањето, неопходно е да се обезбеди максимална флексибилност во спроведувањето на акциониот план, што значи дека во текот на имплементацијата на планот, истиот доста често може да биде променет и да се изврши репланирање на самиот процес.
- **Собирање и анализа на податоци** - Собирањето и анализата на податоци се тековен процес и се вклучени во сите други чекори од процесот на застапување. Потребно е да се соберат и анализираат податоци за да се донесе одлука базирана на реални податоци, бидејќи алтернативите и изборите на истите, врз основа на навремени и реални податоци, ги зголемуваат шансите за успех на секој чекор од застапувањето и застапувањето во целост.
- **Мониторинг и евалуација** – Имплементација на еден план, односно на еден процес, вклучува и мониторинг и евалуација на целиот процес на застапување. Застапниците треба да развијат, односно формулираат и план за мониторинг и евалуација, пред да се започне со спроведувањето на планот за застапување. Препорака е да се користи методот на логичка рамка, како најсоодветен за овој вид на активности. Со користење на логичката рамка, не би требало да има проблем да се евалуираат резултатите бидејќи тие се објективно поставени и индикаторите се мерливи и лесно се верификуваат.

На следната слика даден е графички приказ на процесот на застапување.



Процес на застапување

Граѓанскиот активизам, односно вклучувањето на граѓаните во процесите на социјална инклузија на ранливите групи кои придонесуваат кон постигнување на одржлив развој е од исклучителна важност за остварување на демократските права на самите граѓани, обезбедување на еднакви можности за сите, како и за зголемување на свеста на граѓаните за потребата од нивно вклучување во поширок општествен ангажман. Досегашните искуства во вклучување на граѓаните во процесите на носење на одлуки или формулирање на законски акти кои се од особен интерес за ранливите категории на граѓани покажуваат дека граѓаните преку овие активности даваат придонес во постигнувањето на сеопфатен општествен развој и во подобрување на квалитетот на животот на ранливите категории. Суштината на вклучувањето на граѓаните во процесите на решавање на одредени проблеми, е верувањето дека учеството на граѓаните во овие процеси ќе им овозможи на главните чинители на тие процеси, носителите на одлуки, да дефинираат и носат подобри одлуки. Истовремено вклучувањето на граѓаните води кон подобрување на односите помеѓу институциите и граѓаните, зголемување на довербата на граѓаните кон институции, како и до зголемување на свеста на граѓаните за потребите на ранливите групи и социјалната инклузија. Една од основните придобивки на ангажираноста на граѓаните е донесување на поиздржани одлуки од страна на институциите и до поголема прифатеност на овие одлуки од страна на граѓаните, пред се поради директното учество на граѓаните во создавањето на дел од овие одлуки или политики на локално или национално ниво.

Преку вклучување на граѓаните во процесите на застапување, односно решавање на одредени проблеми од областа на социјалната инклузија на ранливите групи се зголемува довербата и се подобрува односот со сите релевантните заинтересирани страни и се придонесува кон подобрување на одржливоста на самите промени кои би настанале, бидејќи со промените се решаваат одредени проблеми преку директно елиминирање или намалување на причините за создавање на тие проблеми, кои се идентификувани од страна на самите граѓани и кои всушност се засноваат на приоритетите, потребите и желбите на ранливите категории на граѓани..

Многу пати досега се покажало дека граѓаните можат да дадат паметни и иновативни предлози за тоа како можат да се решат одредени проблеми, кои се од пошироко општествено значење, како што се проблемите на ранливите категории на граѓани.

Процес на вклучување на граѓаните-граѓански активизам

Процесот на вклучување на граѓаните е структуриран во седум чекори/постапки и истиот е прикажан на следната слика.



План за вклучување на граѓаните во процесите за идентификација на проекти

Граѓанскиот активизам, односно вклучувањето на граѓаните во процесите на решавање на проблемите кои ги тангираат нив или некоја група на индивидуи е алатка со која се обезбедува транспарентност на постапките на промена на одредени ситуации и одржливост на донесените решенија со кои се задоволуваат потребите на одредена група на граѓаните. Со ова истовремено се обезбедува и многу поголема прифатеност на самите решенија од страна на граѓаните и се обезбедува транспарентност на работата на институциите.

Планот за вклучување на граѓаните вклучува постапки кои се неопходни да се реализираат за да се обезбеди присуство на граѓаните и да се поттикне граѓанскиот активизам. Планот ќе помогне да се дефинира потребата од вклучување на граѓаните, што е тоа што се очекува да се постигне и процесите кои се неопходни за да се постигнат целите од самиот процес. Методологијата за вклучување на граѓаните која е опишана во овој водич, односно структурата на постапките е всушност и содржината на планот кој треба да биде формулиран. Во зависност од комплексноста на темите кои се обработуваат, се изврши избор на соодветните техники кои се најсоодветни за задоволување на потребите и остварување на зацртаните цели.

Чекор 1: Идентификација и дефинирање на обемот

Кои се областите кои што треба да се опфатат, односно во кои области треба да делува?
Кои проблеми или можности во предметните области постојат?

За да концизно се идентификуваат проблемите, ситуациите или областите во кои ќе се вклучат граѓаните, неопходно е да се идентификуваат, односно определат кои се прашањата, проблемите или можностите кои се приоритетни за разгледување, потоа во зависност од целта, да се идентификуваат и утврдат сите можни решенија и да се согледаат последиците во однос на различните начини на решавање на еден проблем.

Неопходно е да граѓаните при учеството во процесот на идентификација на проблемите или прашањата, бидат однапред запознаени со потенцијалните области кои може да се предмет на делување. Покрај ова треба да се специфицира и за кој сегмент од



предметните области ќе може да се дискутира. Секоја област од општественото живеење е релативно голема. Дури и кога се говори за ранливи групи на граѓани, може да се каже дека оваа категорија на граѓани, односно оваа област на делување е релативно голема и поради тоа треба да се идентификуваат прашањата кои ќе бидат разгледувани. На пример социјалната инклузија опфаќа голем опсег на активности, почнувајќи од сите прашања поврзани со основните права на луѓето кои се под социјален ризик, преку создавање на еднакви услови за сите, па се до борбата против дискриминацијата, односно предрасудите кои постојат. Поради тоа е неопходно да се специфицираат сегментите од областа за која ќе се дискутира, како што на пример при идентификација на проблемите и прашањата од областа на социјалната инклузија може да се дефинира дека ќе може да се расправаат прашања поврзани со создавање на услови за вклучување на лицата од ранливите групи во економското делување на општеството. На тој начин недвосмислено се насочуваат граѓаните, кои ќе бидат вклучени во процесите на решавање на одредени проблеми на целната група, кон темите и прашањата за кои ги се активираат. На овој начин ќе се овозможи на повеќе групи на граѓани во заедницата да идентификуваат проблеми и да идентификуваат поширок спектар на можни решенија на проблемите и истовремено да се обезбеди дека обемот на решавање на проблемите е соодветно и реално квантифициван, а со тоа и предложениот начин на решавање е реално изводлив. Прашањата и проблемите кои се премногу широко дефинирани и нејасни, односно кај кои не се утврдени причините за настанување на тие проблеми, во најголем број на случаи пропаѓаат. Истовремено и проблемите кои се премногу мали и кои се насочени кон некои локални прашање, најверојатно, нема да се привлечат широк спектар на луѓе.

Чекор 2: Формулирање на целта и дефинирање на нивото на ангажираност на граѓаните

Одредувањето на целта и степенот на ангажираност на граѓаните треба да започне со одговарање на прашањето: Зошто сакаме да ги вклучиме граѓаните во процесите на решавање на одредени проблеми? Треба да се дефинира што се сака да се постигне со вклучување на граѓаните. Ова треба да се направи уште на самиот почеток и потоа во зависност од одговорот на прашањето ќе треба да се изберат соодветни алатки и постапки. Неколку прашања може да помогнат да се идентификуваат на целите:

- Дали да се информираат граѓаните за веќе идентификувани можни решенија во една област, во еден сегмент или за еден проблем или пак да се информираат

граѓаните за одредени проблеми или можности и со нивна помош да се идентификуваат и формулираат можните решенија?

- Дали е потребно повеќе информации да им бидат презентирани на граѓаните за да се идентификуваат соодветни решенија?

Основни техники за информирање на граѓаните вклучуваат анкети за истражување на јавното мислење, анализа на потребите и јавни расправи.

- Дали се сака да се добијат повратни информации од страна на граѓаните за еден проблем или одлука?
- Дали треба да се стимулира јавна дебата за проблемите?

Основни техники кои се користат за консултација со јавноста вклучуваат средби со граѓаните, “Делфи” метод, како и организација на тркалезни маси или фокус групи.

- Дали треба да се работи директно со граѓаните во текот на процесот на идентификација на проблемите, притоа користејќи ја нивната експертиза за да се поттикнат да креираат препораки, односно можни решенија?

Основните алатки за вклучување на јавноста се: одржување на чести работни состаноци, воспоставување на одредени комисии кои носат одлуки, а во кои се вклучени граѓаните, организација на јавни форуми и состаноци за решавање на одредени проблеми.

Кој пристап е најдобар за одредена ситуација во голема мера зависи од:

- видовите на проблеми или можности кои се сака да се решат или искористат;
- целите на организацијата;
- фазата во која се наоѓа процесот;
- засегнатите страни и
- правни и административни ограничувања.

Може да се идентификуваат повеќе цели за поттикнување на учеството на граѓаните. Во некои случаи, може да се формулира план за процес кој користи различни нивоа на вклученост на граѓаните во секоја фаза. На пример:

1. Во фазата на дефинирање на проблемите или приоритетите, може да се одржат серија на тркалезни маси на различни локации и кои ќе опфатат различни територии



и теми, со цел идентификација на главните проблеми во одредена област или сегмент;

2. Во фазата на идентификација на можни решенија, може да се одржат работилници со вклученост на граѓаните, со цел дефинирање на листа на можни решенија; и
3. Во фазата на формулирање на решенијата и нивна имплементација граѓаните да бидат вклучени преку учество во комисији за формулирање на финалните решенија.

Одржување на контакти со заедницата во текот на годината помага да се зголеми транспарентноста на работењето на институциите, но и да се зголеми кредибилитетот на истите. На тој начин се покажува дека институциите и невладиниот сектор има заеднички интереси со граѓаните во однос на подобрувањето на условите за живот и обезбедување на одржлив развој, на долг рок.

Инцидентно вклучување на граѓаните во одредени активности кои одредени институции и невладини организации ги спроведуваат, создава впечаток на незаинтересираност на истите за мислењето на граѓаните и истовремено создава слика кај граѓаните дека само формално се вклучуваат во процесите. Такви грешки често водат до одбивање на граѓани да се вклучат во процесите и во одредени услови и да се спротивстават на имплементацијата на одредени решенија кои би требало да ја подобрат нивната ситуација. Затоа е неопходно институциите и особено невладините организации да иницираат и реално обезбедат вклученост на граѓаните и со тоа да го поттикнат граѓанскиот активизам.



Во оваа фаза, неопходно е да се развие план за вклучување на граѓаните. Планот треба да вклучи:

- избор на техники и алатки за учество на граѓаните;
- идентификување и регрутирање на учесници;
- промовирање на процесот на вклучување;
- креирање на потребни основни информации;
- дизајнирање на постапки за работа и критериуми за оценување; известување за резултатите од процесот; и
- формулирање на препораките врз основа на постигнатите резултатите.

Треба да се тежи кон вклучување на различни групи на граѓани и граѓански организации кои би сакале да учествуваат во процесот.

Чекор 3: Определување на алатки преку кои ќе се обезбеди ангажирање на граѓаните

Постојат голем број на алатки кои може да се користат за поддршка на граѓанскиот активизам и вклучување на граѓаните во процесите од нивен интерес. Во зависност од намената, односно целта, тие се делат на алатки за: информирање, консултирање, ангажирање и соработка.

Алатки за информирање

Интервјуа и анкети

Интервјуа и анкети се методи за идентификување на одредени проблеми во рамките на заедницата. Информациите кои ќе се добијат, обезбедуваат обемни и валидни податоци за дефинирање на приоритетните области и сегменти и идентификување на приоритетни проблеми во одредени области. Истовремено преку овие алатки може да се согледа и влијанието на досега имплементирани решенија за некои претходни проблеми и ситуации.

Преку користење на овие информации, може да:

- се идентификуваат приоритетните области на граѓаните во врска со одредени прашања, проблеми и можности;
- им се овозможи на граѓаните да ги согледаат пошироките размислувања по одредена тема;
- се процени поддршката на граѓаните за одредени политики или програми;
- се изврши евалуација и проценка на влијанието од имплементацијата на тековните политики и решенија

Како пример може да биде воспоставување на програма за согледување на јавното мислење (анкети) со цел собирање на податоци за постигнатото влијание од имплементирани мерки и активности. Друг пример е правење на анализа на потребите на заедницата за социјални услуги, преку која може да се идентификува типот на социјалните услуги кои се потребни во заедницата.

Интервјуа со клучни заинтересирани страни

A blue-toned illustration featuring various icons representing technology, communication, and business processes, arranged in a cloud-like shape. The icons include gears, speech bubbles, Wi-Fi symbols, mobile phones, laptops, people silhouettes, arrows, and other digital-related symbols. The entire graphic is set against a light blue background.

На пример, доколку се обработува областа на социјална инклузија, интервјуата со клучните заинтересирани страни, всушност треба да бидат водени со претставници на активните невладини организации и локални активисти во областа на социјалата, потоа претставници на општината кои се одговорни за прашања од социјалниот развој, наставно научен кадар во соодветната област и др. За да се идентификуваат соодветните клучни заинтересирани страни најчесто се користи т.н. техника на “снежна топка”. Кај оваа техника се бара од лицата кои се интервјуираат да идентификуваат и други лица кои располагаат со знаење или важни информации за темата. Потоа и од тие лица се бара да идентификуваат други лица кои би се интервјуирале и т.н.

Анкети / Истражувања

Целта на анкетите/истражувањата е систематско собирање на податоци од еден примерок од населението. Информации се собираат преку одговорите кои ги даваат граѓаните на прашањата кои се содржано во претходно подготвен соодветен прашалник.

Истражувања може да се користи за да се добијат соодветни информации за широк спектар на прашања, како што се:

- демографски карактеристики, како што се возраста, полот, приходи, образование;
- пристап до ресурси, како што се здравството и / или осигурување, работни места, вежбање и рекреативни можности, опции за превоз, социјала и др;
- мислења, ставови или доверба за широк спектар на прашања во однос на применети политики или начин на работа, транспарентност и др.; и



политики или начин на работа, транспарентност и др.; и

- задоволство во однос на претходно имплементирани мерки и активности, воведени услуги или програми (како на пример помош на стари лица, персонални или образовни асистенти и др.).

Преку анкетите, односно истражувањата исто така, може да се добијат податоци за тоа како резултатите од веќе реализираните мерки и програми се користат.

При спроведување на истражувањето неопходно е внимателно да се дефинира опфатот, или репрезентативниот примерок на населението од кој што сакате да ги добиете информациите. Од аспект на организација на самата анкета неопходно е внимателно да се изберат соодветни лица кои ќе ја вршат анкетата, истите соодветно да се обучат како да поставуваат прашања, како ќе се дистрибуира на истражување, и како да ги анализираат податоците од истражувањето.

При дефинирање на репрезентативниот примерок на граѓани кои треба да бидат опфатени со анкетите, потребно е прво да се дефинираат карактеристиките на одредена група на граѓани од кои треба да се добијат соодветни информации. Соодветно дефинираниот репрезентативен примерок, ќе може релативно верно да го претставува целото население.

На пример, ако сте во постапка на идентификување на приоритетните проблеми во областа на социјалната заштита, неопходно е да се анкетираат и корисниците на овие услуги и тоа од различни возрасти и со различни видови потреби, но и давателите на овие услуги.

Генерално гледано, изборот на примерокот по случаен избор, е најдобар начин да се осигура дека примерокот во голема мерка го претставува населението. Случајно земање примероци гарантира дека секој човек има еднаква веројатност да биде избран за анкетирање. Сите други пристапи за избор на репрезентативен примерок кои не се базираат на случаен избор се соодветни само кога е потребно истражувањето да биде извршено врз одредена група на население или кога е потребно да се опфати некоја “неофицијална” група на население. Техниките кои не се базираат на случаен избор се: Снежна топка (барајќи од секој човек кој е анкетан да идентификува дополнителни соодветни лица) и поврзување со локација (анкетирање на луѓето на локација на која тие најверојатно се наоѓаат). Откако ќе се идентификуваат лицата кои треба да бидат анкетирани, односно откако ќе се дефинира репрезентативниот примерок, треба да се подготви листа на контакти на овие луѓе. Една можност за подготовка на оваа листа е да се користат постојни контакт листи (како што се веќе регистрирани учесници на некои претходни истражувања, или учесници на претходни настани и слично). Исто така може ќе треба да се работи со други организации за да се развие листата (како на пример телефонски именик) или пак да се обезбеди листа од соодветна институција или пак фирма која е специјализирана за спроведување на анкети/ истражувања. Без оглед од кој извор се користи, секогаш треба да се размисли за тоа дали има некој кој недостасува, односно не е наведен на листата. На пример, телефонски именици може да бидат со стари податоци и во нив не се вклучени податоци за оние кои навеле дека не сакаат истите да бидат објавени.

Поставување на јасни прашања

За да бидат лесни за одговарање, но сепак да се добијат бараните информации, прашањата треба да се:

- едноставни и лесно разбирливи за секој кој учествува во истражувањето;
- однесуваат само на една област или сегмент;
- кратки и конкретни;
- не го наведуваат анкетаното лице на одредени одговори;

- нуди балансиран сет од можни одговори (по најмалку два позитивни и два негативни одговори); и
- составени од сет од одговори во кој се вклучени сите можни одговори и каде што одговорите не се преклопуваат;

Анкетирање - Дистрибуирање на прашалниците може да биде на повеќе начини. Некои од најчестите методи на дистрибуција се:

По пошта: ефективен начин на дистрибуција, но треба да се обезбедат и средства за достава на пополнетите прашалници назад, што понекогаш не е ефикасно.

Делење: прашалниците се делат на група на луѓе кои се поканети да присуствуваат на одреден настан. При присуство на настанот се собираат пополнетите прашалници.

Достава: тимови ги посетуваат лицата кои се анкетаат и им се остава прашалникот. Подигнување на одговорените прашалници треба да биде организирано на ист начин и најчесто се прави истиот ден покасно или следниот ден.

Телефонски: добро обучени анкетари телефонски ги поставува прашањата и одговорите ги запишува на анкетните листови.

Лице-в-лице: Поставување на прашањата на лице место и запишување на добиените одговори

Електронски (веб, е-маил): веб и е-мејл истражувања се погодни за спроведување на анкети бидејќи учесниците само ги внесуваат податоците

Јавни трибини

Јавните трибини претставуваат неформални средби помеѓу граѓаните и претставници на одредени институции со цел да се сослуша јавното мислење и да се разменат информации во поглед на одредени прашања, пред да се преземе какво било дејство во однос на тие прашања. Во однос на идентификувањето на проектни идеи, јавните трибини може да се користат за верификација на донесените приоритети во однос на проектните идеи.

Генерално јавните трибини се користат како алатка за обезбедување на легитимитет донесените одлуки и за подигнување на доверба на работењето на разните институции и невладини организации. Преку јавните трибини граѓаните имаат можност да учествуваат во работата на разните институции и невладини организации и да бидат во контакт со вработените.

Јавни расправи

Јавните расправи се формални средби на кои поединци ги презентираат официјалните податоци, документи, своите лични ставови или ставовите на нивните организации или институции. Овие типови на расправи често се законски пропишани или пак се неопходни кога одредена институција или организација планира да изврши промена на одредени политики или правила. Преку организација на јавните расправи може да се согледаат сите размислувања во врска со прашањата кои се тема на јавната расправа. Типична јавна расправа се состои од формални изјави и изјави на поединци и организации. Постојат повеќе можности за организација на јавни расправи со цел зголемување на интеракција помеѓу учесниците и разните институции и невладини организации. На пример, може да се организира модерирана дискусија во мали тематски групи. Наместо еден голем состанок, неколку помали тематски состаноци кои може да се одржат во различни места и термини, или пак со различни специфични засегнати групи, може да дадат подобри и посеопфатни информации и податоци.

Консултации

Консултациите претставуваат двонасочна комуникација, преку која се креира однос со граѓаните, со кој им се овозможува на граѓаните да дадат повратни информации, коментари и мислења за одредени проектни идеи кои се предложени за понатамошно развивање и имплементирање. При овој начин на вклучување на граѓаните потребно е да поканите за консултациите се упатат до активните невладини и граѓански здруженија, здруженија за поддршка на бизнисот и истакнати поединци, вклучувајќи ги и синдикатите, професионалните здруженија и бизнис групите.

Метод на основна група

Методот на основна група е метод за вклучување на граѓаните кога се планира да се добијат можни решенија за одредени прашања или решавање на проблеми, како и при определување на приоритетни прашања. Овој метод вклучува формирање на поголема група на граѓани кои заедно



разговараат за одредена тема, прашање или проблем. Потоа оваа основна група се дели на помали групи од по шест до 10 луѓе. Секоја група добива по едно прашање и членовите на групата во рок од неколку минути ги пишуваат своите идеи по однос на предметното прашање. После ова групата заеднички го разгледуваат прашањето при тоа споделувајќи ги своите идеи помеѓу себе, и секој учесник ги образложува своите идеи. Кога модераторот или записничар следи на сите идеи споменати. Сите идеи кои се дискутирани се запишуваат. Потоа записите од помалите групи се доставуваат до сите учесници на поголемата група и учесниците во големата група вршат приоритизација на проблемите и прашањата. Постојат неколку различни техники кои може да се користат за да се приоритизираат на проблемите кои треба да се решат, но најчестиот начин е да учесниците врз основа на претходно дефинирани критериуми гласаат за да се идентификуваат проблеми или прашања кои имаат највисок приоритет. Потоа оваа приоритетна листа се доставува на телата кои се одговорни за донесување на одлука. Методот на основна група се базира на идентификација и дефинирање на проблемите при работата во мали групи и низ дискусии, што пак го поттикнува учеството на сите кои се дел од групата, а особено на оние кои можеби не се чувствуваат удобно да дискутираат во поголеми групи. Оваа постапка може да се користи повеќе пати за одредени прашања со различни групи на граѓани со цел собирање на потенцијални решенија од различни групи на граѓани во заедницата.

“Делфи” техника

Оваа техника, како и процесот на основна група, се користи за да идентификуваат одредени проблеми и прашања и истите да се приоритизираат. Самата техника не бара состаноци и средби на кој што се дискутира, туку овозможува вклучување на поголем број на граѓани кои не мора да доаѓаат на едно место. Наместо тоа, на учесниците им се даваат претходно подготвени прашања кои може да ги одговорат во било кое време и во рамките на кои, всушност ги даваат своите идеи. Основната идеја на оваа техника е да им се овозможи на учесниците прво да ги формулираат и образложат нивните проблеми, а потоа да дискутираат по наведените проблеми од другите учесници. Самата техника се состои од повеќе активности. Прво се врши избор на учесници. Во зависност од тематската област, прашањата во однос на темата, се доставуваат до клучните заинтересирани страни (лица со знаење и искуство во заедницата), претставници на одредени соодветни институции или организации. Од сите нив се бара да наведат приоритетни проблеми за решавање во

заедницата, идентификација на причините и потенцијални решенија. После собирање на сите одговори се подготвува сумарен извештај во кој се сумирани идентификуваните проблеми. Овој извештај се праќа на истата група на луѓе, со што се наведуваат и прашањата кои треба да бидат одговорени повторно од учесниците, а кои се однесуваат на доставениот сумарен извештај. Од нив се бара да дадат свое мислење во однос на сите наведени проблеми и истите да ги приоритизираат. Врз основа на информациите од двете постапки се формулира листата на проблеми кои се приоритизирани. Оваа листа се доставува на понатамошно одлучување.

Тркалезни маси (фокус групи)

Фокус група е планирана дискусија во рамките на мала група чинители (од 8 до 10 лица) која се води од страна на модератор. Организацијата на тркалезните маси, т.е. фокус групите се ефикасен начин за собирање на мислења, и решенија за одредени проблеми на заедницата. Фокус групата е всушност комбинација од интервјуа со заинтересираните страни и техниката на “основна група”. Фокус групите исто така може да се водат онлајн. Фокус групите се добри за првично испитување на концептот и генерирање на креативни решенија на проблемите. Тие честопати се користат и за тестирање, евалуација и верификација на одредени одлуки или програми.



Изборот на учесниците во фокус групата е особено значаен. Критериумите за избор треба да се засноваат на претходно дефинирани критериуми во однос на нивните знаења и искуство со темата на групата. На пример, фокус групи за одредени прашања во однос на социјалната заштита може да вклучат граѓани кои се активни во соодветните невладини здруженија, потоа наставници и професори кои предаваат предмети од соодветната област, стручни лица и лица одговорни во јавните институции и организации. Особено е важно да се обезбеди соодветен состав на фокус групите со што ќе се овозможи ефикасна дискусија и размена на мислења и искуства. Општо земено, граѓаните во рамките на секоја фокус група треба да бидат слични во однос на нивното соодветно искуство. Колку повеќе

фокус групи се организираат, толку се поголеми шансите за соодветно идентификување на одредени проблеми и утврдување на причините за тие проблеми, како и добивање на квалитетни решенија во предметната област. Фокус групите се водат од страна на модератори кои треба да помогнат во вклучување на сите учесници во дискусиите .

Ангажирање на граѓаните

Форуми по одредени прашања од јавен интерес

Овој вид на форуми е всушност ангажирање на група на граѓани, кои дискутираат за одреден проблем кој што е од јавен интерес, како што се на пример, прашања од областа на социјалната заштита, овозможување на еднакви услови за сите или социјалната инклузија. Основната идеја кај овој пристап е дека повеќето од граѓаните немаат можност да се запознаат, т.е. да научат нешто за одредена проблематика и да формираат свое мислење за одредени прашања. Овој вид на ангажирање на граѓаните, овозможува, секоја личност да се стекне со нови сознанија во однос на одредено прашање и да размислува за тоа прашање, преку учество во модерирани мали групни дискусии со други членови на заедницата кои може да имаат различни гледишта. Големината и времетраењето на овие форуми може да се различни и првенствено се прилагодуваат на потребите и можностите и истите може да се состојат од по една средба на помала или поголема група на граѓани или пак може да се организираат континуирани состаноци кои редовно се одржуваат. Учесниците сами се избираат, тие не треба да се избрани од страна на одредена институција, што значи дека после првичната иницијатива на организаторот на овој вид на форуми и повикувањето на одреден број на учесници, понатамошната селекција на учесници се остава на самиот форум.

Пред форумот, на секој учесник треба да му се даде текстуално објаснување на проблемот, како и три до четири можни решенија на проблемот. Во текот на форумот, мали групи на граѓани разговараат за проблемот и можните решенија на истиот од аспект на трошоците, резултати, времетраење и др. Резултатите од форумот се доставуваат до соодветните институции на понатамошно одлучување.

Граѓанските панели

Граѓанските панели се состојат од 12 до 24 случајно избрани граѓани. Оваа група на граѓани се нарекува „жири“, кое всушност ја претставува заедницата. Жирото добива објаснување

и информации од страна на експерти за одредено прашање или проблем. Членовите на овие панели, по добивањето на објаснувањето и експертските размислување, размислуваат за темата и честопати може да се формираат подгрупи за да се фокусираат, односно за да ги разгледаат различните аспекти на проблемот. На крај членовите на жирито донесуваат одлука или даваат препораки во форма на



граѓански извештај. Крајниот резултат на панел дискусијата на граѓаните е збир на насоки и препораки за донесување на одлуки. Крајниот извештај односно препораките членовите на панелот ги презентираат на јавна расправа. Организатори на панелите треба да одговорат на извештајот со тоа што или ќе постапат во согласност со него или ќе дадат образложение зошто не се согласуваат со него. Граѓанските панели имаат за цел да преку 4-5 дневен процес, овозможат вклучување на граѓаните во процесите на идентификација на проблеми или решенија и со тоа придонесат за подемократско донесување на одлуки.

Електронски методи на вклучување на граѓаните

Голем број на претпријатија, домаќинствата, институции и организации имаат пристап до интернет и користат е-мејл. Онлајн пристапот овозможува вклучување на поголем број на граѓани во процесот на решавање на одредени проблеми. Постојат неколку начини за вклучување на дел од јавноста, во овие процеси и тоа се: Веб-сајтови, панели за дискусија - форуми, е-огласни табли и видео конференции. Со ова се овозможува вклучување на граѓани кои можеби живеат подалеку од местото на одвивање на целиот процес. Преку овој вид на комуникација се овозможува на учесниците да го искажат своето мислење, да предложат соодветни решенија по одредена проблематика и да дефинираат приоритети. Со електронскиот пристап во голема мера се надминуваат ограничувањата на дел од граѓаните за учество, како што е географската локација или времето на одржување. На пример, на овој начин им се овозможува на учесниците да дискутираат за одредена тема или проблеми во тек на две или повеќе недели, со што се избегнува ризикот да некој не може да биде присутен во одредено време и место, ако се организира работилница. За

успешна примена на овој вид на граѓански активизам треба да обезбедат модератори кои всушност ги модерираат дискусиите и внимаваат да дискусиите се задржат во рамките на темите кои се предвидени. Учесниците дискутираат, даваат одговори или нивни размислувања во однос на идентификувани проблеми, препораки, прашања или решенија понудени од страна на другите учесници секојдневно. Резултатот е збир од приоритетните прашања и препораки кои може да се користи од страна на институциите и невладиниот сектор во процесите на подготовка на листа на приоритети кои понатаму ќе се развиваат и имплементираат. Електронски методи на комуникација, како што се е-маил, подготовка и дистрибуција на е-билтенот/извештаи, се особено важни за одржување на контакт со учесниците, како и размена на информации и извештаи со нив.

Чекор 4: Определување на групи на граѓани кои треба да се ангажираат

Кој се треба да биде дел од групите на граѓани кои сакаме да ги вклучиме во одредени процеси поврзани со решавање на одредени проблеми, за да може да се добие придонес од нивна страна?

Секој поединец располага со одредени вештини, има свои ставови, искуства и ресурси. Неопходно е да се идентификува т.е. дефинира, во зависност од областа или сегментот кој се обработува, што е она што му треба на самиот процес на идентификација на проблемите. Значи треба да се дефинира со што располагате, што недостасува (одредено знаење, вештини, податоци), а може да се обезбеди преку вклучување на граѓаните во процесот. Од друга страна, покрај бенефитите кои може да се добијат од вклучувањето на граѓаните (експертско мислење, вештини, податоци и т.н.), се постигнува и поголема транспарентност на работењето на институциите и невладиниот сектор, како и демократизација на процесите. Поради



тоа е неопходно да се идентификуваат групи и поединци кои ќе ја претставуваат разновидноста на населението и треба да се внимава на ранливите категории на

население, како и оние кои се традиционално помалку застапени во процесите на одлучување. Особено е важно да се вклучат сите засегнатите страни, односно оние поединци кои можат да влијаат на тоа како ќе се имплементира одредено решение на еден проблем и кои се директно засегнати од имплементацијата на предвидените решенија. Од клучно значење е да се вклучат сите засегнати страни во процесот од самиот почеток. На овој начин тие можеби ќе помогнат да се имплементираат решенијата или пак е можно и да прават опструкции на имплементацијата на предвидените мерки и активности. Вообичаено треба да се ангажираат оние групи или поединци кои веќе се истакнати на одреден начин на локално или регионално ниво, претставници на локални и национални институции и организации, претставници на бизнис заедницата, претставници на медиумите, активисти и претставници од невладиниот сектор. Во принцип овие групи или поединци, генерално располагаат со искуство во однос на областите кои се јавен интерес. Другиот начин на селекција е да се искористат веќе постојните групи во заедницата, кои се активни во одредени области како што се: животната средина, здравјето, социјала, образование и др. Но и тука не треба да се заборави вклучувањето на ранливите групи кои што во зависност од населението може да се: жени, малцинства, пензионери, млади, социјално загрозуени, лица со посебни потреби, невработени, како и лица со ниски примања.

Генерално може да се очекува повеќе граѓани сакаат да се вклучат, ако проблемот директно влијае на нив. Вклучувањето на директно засегнатите граѓани треба да се случи уште од почетокот на процесот, што значи уште од идентификацијата на приоритетите и да продолжи во процесот на идентификација на можните решенија. На овој начин ќе се зголеми чувството на граѓаните за "сопственост" на избраното решение за решавање на проблемот.

Отстранување на можните бариери за учество

Откако ќе се идентификуваат можните учесници во процесот на решавање на некој проблем, треба да се отстранат можните пречки за нивно учество. Вообичаено тоа се термини или локации на одржување на настаните кои не им одговараат на можните учесници. Често се случува да поради физички/архитектонски бариери одредени лица не може да присуствуваат на предвидените настани или пак поради необезбеден превоз одредени лица да не дојдат на настанот. Поради ова треба да се изберат термини и локации кои ќе им одговараат на што поголем број на потенцијални учесници, но треба да

се внимава да се обезбедат и еднакви услови за присуство. Може да се направи комбинација од две или повеќе методи на вклучување на граѓаните со што ќе се обезбеди поголемо нивно учество.

Неопходно е да се предвидат повеќе термини и локации за одржување на настаните. Може да се размисли и за организирање на превоз за оние кои се од други населени места, различни од местото на одржување. Исто така може да обезбеди можност за оние кои не можат да присуствуваат на состаноците на лице место, да може преку веб сајт или е-форум да го следат работењето на групата и да даваат свој придонес преку доставување на коментари, мислење и слично или пак да се обезбеди on-line учество на настаните.

Некои поединци може да не се чувствуваат удобно, пред се поради социјалните бариери, како што се располагање со знаење за предметната област, јазичните разлики или недостаток на соодветни вештини. Со цел да се избегне ова, понекогаш е потребно да се организира подготвителна средба на која учесниците ќе се запознаат меѓу себе, а од страна на организаторот треба да бидат објаснети темите и целите на групата, како и начинот на работа.

Чекор 5: Креирање на план за ангажирање на граѓаните, но и обезбедување на нивно континуирано присуство

Ангажирање

Планот за ангажирање на граѓаните треба да ги идентификува групите и поединците кои ќе бидат поканети, како тие ќе бидат контактирани и кој ќе биде одговорен за поканување на секоја група или поединец.

Ангажирањето треба да биде имплементирано од страна на институцијата или невладината организација која е и одговорна за целиот процес.

Развој на соодветна датотека

Идентификацијата на проблемите е само еден процес, во кој од повеќе аспекти е корисно да се вклучат граѓаните. Идентификацијата на проблемите е процес кој се случува релативно често. Поради тоа е неопходно да се создаде датотека на граѓани кои на едноставен начин ќе може да се поканат да се вклучат, не само во процесот на идентификација на проблемите, туку и во другите процеси.

Неопходно е да се создаде датотека на поединци кои изразиле интерес да бидат општествено активни или пак кои веќе учествувале во некои претходни активности. Доколку постои доволен број на поединци, може да се направат и датотеки по области или одредени сегменти.

За да се идентификуваат поединци кои се заинтересирани за вклучување во одредени процеси, понекогаш е потребно да се објави и повик за вклучување на граѓани во самите процеси. Секој кој пројавил интерес треба да биде оценет и заведен во датотеката. Доколку постои голем интерес, тогаш треба да се направат критериуми за селекција преку кои критериуми ќе се изврши селекција на потенцијалните учесници. На секој кој пројавил интерес треба да му се достави информација дали ќе биде вклучен или не.

Постојат повеќе начина на ангажирање на граѓани. За успешно ангажирање на граѓаните треба да:

- се ангажираат граѓани кои веќе учествувале на настани поврзани со темата, потоа постојни истакнати локални поединци, т.н. лидери и други активисти;
- се соработува и да се користат датотеки од други организации кои веќе имплементирале ваков вид на активност. Граѓаните повеќе сакаат да се присуствуваат на некој настан доколку поканата доаѓа преку некоја организација со која веќе соработувале и во која имаат доверба;
- се користат повеќе методи и неопходно е понекогаш да се користат и медиумите. Изборот на медиуми треба да се заснова на процената за тоа, кој вид на медиум целната група најмногу користи;
- фокусот треба да биде насочен кон оние граѓани кои се најмногу погодени од одредени проблеми;
- се тежи кон остварување на личен контакт (лице-в-лице, телефонски повици) кој е нај ефективниот метод за ангажирање на граѓани во процесите за селекција на проблемите.

Материјали за ангажирање на граѓани

За да се обезбеди поголемо учество на граѓаните и да се поттикне граѓанскиот активизам, неопходно е да се подготват материјали во кои на едноставен начин ќе се објасни темата и начинот на работа во процесот на идентификација на приоритетите, вклучително и што е она што се сака да се постигне со вклучување на граѓаните, односно што се очекува од

самите граѓани. Исто така треба да се објаснат и начините за пројавување интерес за учество, како и информации за контактирање. Материјалите треба да бидат едноставни и кратки. Објаснувањето и целите треба да бидат наведени во неколку реченици, напишани на лесно разбирлив јазик. Неопходно е да се избегнуваат научни термини кои можеби ќе бидат збунувачки за дел од целната група или пак ќе бидат бариера за нивно вклучување. Мотивирањето на потенцијалните учесници може да се направи преку обезбедување на доволен број на соодветни информации во однос на одредено прашање, но и презентирањето на самата порака треба да биде на начин кој ќе ги мотивира да се пријават за учество. Иако личниот контакт е најдобар начин за ангажирање на граѓаните и испраќање на соодветни материјали по пошта може да биде ефективен начин на ангажирање на граѓаните. Најпосле понекогаш е потребно да се повторат одредени постапки за да се обезбеди поголем број на граѓани да се вклучат. На граѓаните им е потребно три или повеќе пати да ја слушнат пораката пред да се обрне внимание на неа.

Континуирано присуство и учество на граѓаните

Доста често се случува да граѓаните кои учествуваат во одредени процеси во рамките на кои се предвидени повеќе настани или средби, да после еден или два настани престанат да учествуваат во процесот. Поради тоа е потребно континуирано да се преземаат активности со цел да се обезбеди континуирано присуство и учество на граѓаните.

Следниве активности треба да се преземат за да се обезбеди континуирано присуство и учество на граѓаните:

- да се дефинираат на нивните улоги;
- да се назначат одговорни за одредени задачи;
- да се респектираат нивните мислења и ставови;
- им се даде можност за учење и стекнување одредени искуства;
- да им се помага во воспоставување на односи во рамките и надвор од групата;
- да им се признаат и потенцираат нивните достигнувања; и
- да им се признае нивниот придонес во крајните резултати.

Граѓаните кои се задоволни од учеството во процесите за решавање на одредени проблеми кои се од нивен интерес, се всушност најдобри промотори и може да привлечат поголем број на други поединци за работа во групите, преку делење на нивните искуства. Од друга

страна, доколку во целиот процес граѓаните учествувале само на почеток, резултатите ќе бидат некавалитетни.

Треба да се овозможи да граѓаните учествуваат во работни групи на теми или проблеми кои одговараат на нивните интереси, вештини и искуства, со цел обезбедување на пријатен престој во текот на работата.

Кога граѓаните учествуваат во група или на задачи кои им одговараат на нивните интереси, се чувствуваат поудобно и со тоа вложуваат поголем напор во реализацијата на предвидените задачи.

Награди

Доделувањето некој вид на награди, односно сертификати или потврди за учество, вообичаено е позитивно прифатено од страна на граѓаните. Понекогаш може да се организира и обука со цел подготовка на учесниците за работата која треба да се реализира. Со тоа им се покажува колку е важно нивното учество и дека Центарот е подготвен да инвестира во нивната обука. Доколку се организираат годишни прослави или друг вид на промотивни настани активните граѓани може да бидат поканети, со што им се укажува на потребата од нивно учество во процесите на решавање на одредени проблеми. Иако обезбедувањето на континуирано присуство е цел на овие активности, сепак мора да се има во предвид дека вообичаено граѓаните треба да пројдат низ циклуси на вклучување, односно прилагодување на предвидените задачи или поточно кажано, прилагодување на времето потребно за исполнување на предвидените задачи, во однос на семејството, постојните работни обврски, како и други општествени или приватни обврски. Треба да им се потенцира на вклучените граѓани дека нивото на нивна вклученост со тек на време може да се зголеми и намали и дека тоа е прифатливо и да се истакне дека се секогаш добредојдени назад. Имајќи го во предвид ризикот од намалување на присуството на граѓаните во текот на имплементацијата на еден процес, добро е да се направи и план за ангажирање на други граѓани, кои би ги замениле оние кои во некој период не се толку активни.

Чекор 6: Креирање на позитивна атмосфера за ангажирање на граѓаните

За да се поттикне континуираното учество на граѓаните, мора да им се овозможи да добијат позитивно искуство од работата и да им се создаваат можности за стекнување на знаења и вештини.

Во насока на ова, состаноците треба да бидат организирани и водени на ефективен и ефикасен начин, при што евентуалните конфликти треба да бидат решени на фер начин. Друг важен елемент од создавање на позитивна атмосфера е да се обезбедат услови за да граѓаните се чувствуваат удобно во текот на дискусиите и споделувањето на своите идеи. Треба да се покаже дека нивните идеи сериозно се разгледуваат и земаат во предвид.

Подготовка на работилници

Одржливо решавање на одредени проблеми, тешко е да се реализира без организација на работилници или состаноци. Работилниците кои се ефикасно структурирани и организирани ќе овозможат најдобри услови за корисно учество на граѓаните во нив. Слабо организирани и конфузни работилници или состаноци ќе придонесат кон тоа да учесниците се чувствуваат како да го потрошиле своето време без корисно и во најголем број на случаи тие нема повторно да учествуваат. Истовремено слабо организирани и хаотични средби обично не успеваат да ги остварат своите цели и тоа се лошо се одразува на резултатите. Најважен дел од создавањето на услови за успех на една работилница е работата која треба да се заврши пред да се одржи работилницата, а тоа се дефинирање на целите, задачите и дневниот ред и распределба на задачите и одговорностите.

Доколку се планира одржување на една работилница треба да се земат во предвид следниве укажувања:

- Работилница или состанок треба да се одржи само ако е потребно. Треба да се размисли дали предвидените цели може да се постигнат на друг начин, можеби со конференциски повик или преку e-mail?
- Дефинирање на целите. Ова ќе го постави фокусот на средбата и ќе ги дефинира индикаторите според кои ќе се оцени успехот на состанокот. Целите треба да се поврзани со опипливи резултати, а не на активностите кои треба да се имплементираат за да се остварат целите.

- Креирање на дневен ред во која се наведени темите за дискусија, кој е модератор за секоја тема и времето на дискусија за секоја тема.
- Овозможување на проток на информациите до сите учесници и тоа пред одржување на работилницата или состанокот, вклучително и предвидените цели, агендата, локација / датум / време, објаснување на темите и задачите кои треба да се реализираат.
- Поттикнување на присуството на учесниците.
- Доколку се работи за теми кои може да се сензитивни или контроверзни треба да се покани модератор кој е неутрален со цел олеснување дискусијата.

За време на средбата, од суштинско значење е да учесниците чувствуваат дека постои почитување на сите учесници и на нивниот придонес.

Работилниците или состаноците мора да започнат на време, така што ќе се избегне да се навредат оние кои се дојдени на време. За да се обезбеди сериозност во текот на одржување на работилницата треба да се следи агендата и да дискусијата се води во рамките на темите кои се предвидени. Материјалите да бидат подготвени на време и да бидат испратени до учесниците за да може истите да ги прочитаат и да учествуваат на конструктивен начин на работилницата. На почетокот на работилницата, треба да се објаснат правилата на работа и стриктно да се почитуваат тие правила.

Работилниците треба да завршат во рамките на предвиденото време и на позитивен начин.

Чекор 7: Одредување на индикатори на успех и одржување на комуникацијата

Индикатори

Постигнување на одреден успех води кон поголем успех, па од суштинско значење да се дефинираат индикатори преку кои ќе се следи постигнувањето на целите. Но исто така е важно да се нотираат и обележат и првичните успеси без разлика дали се мали и поголеми. Обележувањето, односно прославувањето на почетните успеси може да ја зголемат мотивацијата ма ангажираните граѓани за учество во идни процеси. При согледување на успехот на процесот на ангажирање на граѓаните не треба да се земат само остварувањата

кои се поврзани со целите, туку треба да се земат во предвид и стекнатото искуство на учесниците, како и научените лекции.

На почетокот индикаторите треба да биде реални и остварливи во рамките на можностите. Со текот на времето нормално е да очекувањата се зголемат, а со тоа и индикаторите треба да бидат поамбициозни.

Одржување на комуникацијата

Одржување на редовна комуникација со граѓаните, односно со јавноста, а со тоа и со граѓаните кои биле ангажирани во процесот на решавање на одредени проблеми е значајно, особено од аспект на ангажирање на граѓаните во исти или слични процеси.

Најчести начини на одржување на постојана комуникации се: издавање на билтени, подготовка на извештаи и издавање на годишни или периодични публикации.

Заклучоци

Водичот за граѓански активизам, односно за вклучување на граѓаните во процесите на решавање на одредени проблеми, кое што пред се е наменето за невладиниот сектор, е комплексен документ во кој се објаснети процесите и механизмите за вклучување на граѓаните во овие процеси. Во водичот се опишани сите процесите и алатки кои може да се користат со цел ангажирање на граѓаните.

Со цел олеснување на имплементацијата на процесите за вклучување на граѓаните, во продолжение во кратки црти образложени се чекорите кои треба да се имплементираат од страна на невладините организации со цел поттикнување на граѓанскиот активизам и обезбедување учество на граѓаните во работата на невладиниот сектор.

План за вклучување на граѓаните во процесите за идентификација на проекти

Планот за вклучување на граѓаните вклучува постапки кои се неопходни да се реализираат за да се обезбеди присуство на граѓаните. Подготовката на планот вклучува планирање на процесот на вклучување на граѓаните. Планирањето како процес опфаќа 7 чекори, кои се во продолжение се накратко опишани.

Чекор 1: Идентификација и дефинирање на обемот

Во првиот чекор е потребно да се дефинира обемот, односно областа/секторот за која ќе се дискутира и дебатира. За да концизно се идентификуваат проблемите на кои ќе се работи, неопходно е да се идентификуваат, односно определат кои се прашањата, проблемите или можностите кои се приоритетни за разгледување.

Чекор 2: Формулирање на целта и дефинирање на нивото на ангажираност на граѓаните

Во вториот чекор потребно е да се дефинира целта и степенот на ангажираност на граѓаните. Неопходно е да се постават јасни цели, односно да се дефинира што се сака да се постигне со вклучување на граѓаните.

Основни техники за информирање на граѓаните вклучуваат анкети за истражување на јавното мислење, анализа на потребите и јавни расправи.

Основни техники кои се користат за консултација со јавноста вклучуваат средби со

граѓаните, “Делфи” метод, како и организација на тркалезни маси или фокус групи.

Основните алатки за вклучување на јавноста се: одржување на чести работни состаноци, воспоставување на одредени комисии кои носат одлуки, а во кои се вклучени граѓаните, организација на јавни форуми и состаноци за решавање на одредени проблеми. Може да се идентификуваат повеќе цели за поттикнување на учеството на граѓаните во процесите за идентификација на проектни идеи.

Одржување на контакти со заедницата во текот на годината помага да се зголеми транспарентноста на работењето на невладините организации, но и да се зголеми кредибилитетот на истите. На тој начин се покажува дека невладините организации имаат заеднички интереси со поголем број на граѓани во однос на подобрувањето на условите за живот и обезбедување на одржлив развој, на долг рок.

Инцидентно вклучување на граѓаните во одредени активности кои невладиниот сектор ги спроведуваат, создава впечаток на незаинтересираност на овие организации за мислењето на граѓаните и истовремено создава слика кај граѓаните дека само формално се вклучуваат во процесите на решавање на одредени проблеми. Такви грешки често водат до одбивање на граѓани да се вклучат во процесите и во одредени услови и да се спротивстават на имплементацијата на одредени проекти. Затоа е неопходно невладините организации да иницираат и реално обезбедат вклученост на граѓаните.

Чекор 3: Определување на алатки преку кои ќе се обезбеди ангажирање на граѓаните

Денеска постојат голем број на алатки кои може да се користат за вклучување на граѓаните. Во овој чекор е потребно да се определи кои алатки ќе се користат. Изборот на алатките е во тесна врска со претходно дефинираната цел. Генерално алатките се делат на алатки за: информирање и ангажирање и соработка.

Алатки за информирање: Интервјуа и анкети, Интервјуа со клучни заинтересирани страни, Анкети / Истражувања, Јавни трибини, Јавни расправи, Консултации, Метод на основна група “Делфи” техника и Тркалезни маси (фокус групи)

Алатки за ангажирање на граѓаните: Форуми по одредени прашања од јавен интерес, Граѓанските панели и електронски методи на вклучување на граѓаните

Чекор 4: Определување на групи на граѓани кои треба да се ангажираат

Во овој чекор треба да се дефинира кој се треба да биде дел од групите на граѓани кои сакаме да ги вклучиме во процесот. Секој поединец располага со одредени вештини, има свои ставови, искуства и ресурси. Неопходно е да се идентификува т.е. дефинира, во зависност од областа или сегментот кој се обработува, што е она што му треба на самиот процес. Значи треба да се дефинира со што располагате, а што она што недостасува (одредено знаење, вештини, податоци).

Обезбедувањето на транспарентност на работењето кое исто така се постигнува преку вклучување на граѓаните, бара да се идентификуваат групи и поединци кои ќе ја претставуваат разновидноста на населението и треба да се внимава на ранливите категории на население, како и оние кои се традиционално помалку застапени во процесите на одлучување.

Се цел обезбедување на учеството на граѓаните во процесите на идентификација на проекти, потребно е да се преземат мерки за отстранување на можните бариери за учество.

Чекор 5: Креирање на план за ангажирање на граѓаните, но и обезбедување на нивно континуирано присуство

Планот за ангажирање на граѓаните треба да ги идентификува групите и поединците кои ќе бидат поканети, како тие ќе бидат контактирани и кој ќе биде одговорен за поканување на секоја група или поединец.

Постојат повеќе алатки со кои се идентификуваат граѓаните кои ќе се поканат, како и алатки преку кои може да се обезбеди нивно континуирано присуство. .

Развој на соодветна датотека

Создавање на датотека на граѓани, преку која на едноставен начин ќе може да се поканат граѓаните да се вклучат, не само во процесот на решавање на одредени проблеми, туку и во другите процеси.

Материјали за ангажирање на граѓани

Подготовка на материјали во кои на едноставен начин ќе се објасни темата и начинот на работа во процесот на решавање на одредени проблеми, вклучително и што е она што се сака да се постигне со вклучување на граѓаните, односно што се очекува од самите граѓани.

Континуирано присуство и учество на граѓаните

Доста често се случува да граѓаните кои учествуваат во одредени процеси во рамките на кои се предвидени повеќе настани или средби, да после еден или два настани престанат да учествуваат во процесот. Поради тоа е потребно континуирано да се преземаат активности со цел да се обезбеди континуирано присуство и учество на граѓаните.

Награди

Доделувањето некој вид на награди, односно сертификати или потврди за учество, вообичаено е позитивно прифатено од страна на граѓаните.

Чекор 6: Креирање на позитивна атмосфера за ангажирање на граѓаните

Создавањето на позитивна атмосфера во текот на одвивање на планираните настани го поттикнува континуираното учество на граѓаните. Позитивното искуство од работата, како и создавање на можности за стекнување на знаења и вештини, вообичаено се гаранција за ефективно учество на граѓаните. Особено е значајно да се покаже дека сите предложени идеи сериозно се разгледуваат и земаат во предвид.

Подготовка на работилници

Работилниците кои се ефикасно структурирани и организирани ќе овозможат најдобри услови за корисно учество на граѓаните во нив. Слабо организирани и конфузни работилници или состаноци ќе придонесат кон тоа да учесниците се чувствуваат како да го потрошиле своето време без корисно и во најголем број на случаи тие нема повторно да учествуваат. Истовремено слабо организирани и хаотични средби обично не успеваат да ги остварат своите цели и тоа се лошо се одразува на резултатите.

Доколку се планира одржување на една работилница треба да се земат во предвид следниве укажувања:

- Работилница или состанок треба да се одржи само ако е потребно. Треба да се размисли дали предвидените цели може да се постигнат на друг начин, можеби со конференциски повик или преку e-mail?
- Дефинирање на целите. Ова ќе го постави фокусот на средбата и ќе ги дефинира индикаторите според кои ќе се оцени успехот на состанокот. Целите треба да се поврзани со опипливи резултати, а не на активностите кои треба да се имплементираат за да се остварат целите.
- Креирање на дневен ред во која се наведени темите за дискусија, кој е модератор за секоја тема и времето на дискусија за секоја тема.
- Овозможување на проток на информациите до сите учесници и тоа пред одржување на работилницата или состанокот, вклучително и предвидените цели, агендата, локација / датум / време, објаснување на темите и задачите кои треба да се реализираат.
- Поттикнување на присуството на учесниците.
- Доколку се работи за теми кои може да се сензитивни или контроверзни треба да се покани модератор кој е неутрален со цел олеснување дискусијата.

За време на средбата, од суштинско значење е да учесниците чувствуваат дека постои почитување на сите учесници и на нивниот придонес.

Работилниците треба да завршат во рамките на предвиденото време и на позитивен начин.

Чекор 7: Одредување на индикатори на успех и одржување на комуникацијата

Индикатори

Постигнување на одреден успех води кон поголем успех, па од суштинско значење да се дефинираат индикатори преку кои ќе се следи постигнувањето на целите.

Индикаторите треба да биде реални и остварливи во рамките на можностите на невладините организации и на почетокот индикаторите треба да бидат поскупо

квантификувани, а со текот на времето нормално е да очекувањата се зголемат, а со тоа и индикаторите треба да бидат поамбициозни.

Одржување на комуникацијата

Одржување на редовна комуникација со граѓаните, односно со јавноста, а со тоа и со граѓаните кои биле ангажирани во процесот на идентификација на проектни идеи е значајно, особено од аспект на ангажирање на граѓаните во исти или слични активности на невладините организации.

Најчести начини на одржување на постојана комуникации се: издавање на билтени, подготовка на извештаи и издавање на годишни или периодични публикации.

Соработката меѓу граѓанското општество и владата, денеска е доста застапено во повеќето земји од регион и истото варира од земја до земја, социјална средина, економска и политичка ситуација во секоја земја одделно. Она што треба да се истакне дека од аспект на развојот на едно општество чија цел е развој на демократска средина во која се врши промовирање на иновативни форми на владеење, одржливото креирање на јавната политика и овозможување на еднакви услови за сите не треба да биде ексклузивно право на политички претставници. Во демократски општества на владата и се потребни компетентни партнери надвор од владата и политиката, кои ќе помогнат да се создадат ефективни јавни политики и кои ќе помогнат во спроведување на ефективни интервенции за нивните граѓани. Во овој процес, можеби најважна улога на граѓанското општество е во иницијацијата, организацијата и креирање на средина за решавање на приоритетните потреби на граѓаните.

Пред отпочнување на процесот на вистинска соработка помеѓу овие два сектора, двата сектора треба да ги препознаат заедничките вредности, да ги прифатат одговорностите на одредени заеднички прашања и да ги искористат своите финансиски ресурси и човечки ресурси со цел да постигнат заеднички цели. Во повеќето земји од регионот и во Европа веќе се воспоставени формални механизми кои ја регулираат улогата на граѓанското општество како вистински партнер на владата. Во многу случаи, улогата на граѓанското општество во развојот на процесот на внатрешна демократија е од суштинско значење. Во повеќето земји се одвива тесна соработка помеѓу секторите помеѓу конкретните министерства и граѓанските организации кои работат во областите опфатени со тоа министерство. Вообичаено, во овој случај постои заеднички интерес кој за граѓанските организации значи донесување на закони и прописи кои ги одразуваат потребите на нивните членови, додека за министерствата се подразбира помош која граѓанските организации можат да ја пружат при изготвувањето и спроведувањето на националните

политики. Понекогаш оваа соработка е предводена од формално советодавно тело кое се состои од членови од двата сектора,

Во последната деценија, а и порано, владата и институциите станаа свесни дека развојот на невладиниот сектор е од исклучителна важност за развојот на демократијата во едно демократско општество. Поради ова во последните години преземени се голем број на мерки и активности со цел поттикнување на граѓанската свест за поширок општествен ангажман. Дијалогот помеѓу владата и невладиниот овозможува афирмација на уставно загарантираните човекови права на слободно здружување заради остварување и заштита на разнородните права и уверувања и на правото на слободен говор, артикулирани преку принципите на партиципативна демократија. Со самото ова, се овозможува поголемо учество на граѓаните во развојот на општеството, а граѓаните преку нивните активности придонесуваат за посеопфатен општествен развој и за подобрување на квалитетот и стандардот на животот. Заедничкото дејствување на владиниот и невладиниот сектор, во разните области од човековото битисување, може значително да придонесе во развојот на голем спектар на различни области.

Граѓанските организации, како дел од општествениот систем, се форма преку која јасно се изразува граѓанската иницијатива и преку која се овозможува учеството на граѓаните во севкупните општествени текови.

Граѓанското општество е еден од главните столбови на градењето и функционирањето на едно демократско општество. Организациите на граѓанското општество им нудат на луѓето алтернативен начин да ги унапредат своите заеднички интереси, да ги насочуваат различните ставови и да ги обезбедат своите интереси во донесувањето одлуки или добивање разни услуги.

Со цел дефинирање на процесите за овозможување на дијалог помеѓу владиниот и невладиниот сектор, и притоа земајќи ја во предвид важноста на демократскиот израз, ефикасноста и умешноста на граѓанските организации, Владата има донесено стратегија за соработка со граѓанскиот сектор.

Првата Стратегија за соработка на Владата со граѓанскиот сектор е донесена од страна на Владата во 2007 година. Составен дел на оваа стратегија беше и Акцискиот план 2007-2011. Оваа стратегија првенствено се однесуваше на воспоставување на соработката со здруженијата и фондациите, како дел од поширокиот граѓански сектор, со цел да се обезбеди инклузивен процес и учество на граѓанскиот сектор во креирањето на политиките. Од тогаш до денес се донесени уште две стратегии, а денеска на важност е стратегијата на Владата за соработка и развој на граѓанскиот сектор 2018 – 2020 година со акциски план.

Согласно препораките за вклучување на невладиниот сектор во работата на Владиниот сектор, обврска е на Владата да го поттикне дијалогот со невладиниот сектор. Поради ова во продолжение дадени се приоритетните области и целите на стратегијата.

Основната цел на Стратегијата е промовирање, поддршка и унапредување на партнерските односи помеѓу Владата на Република Македонија и граѓанскиот сектор (здруженијата и фондациите), преку мерки за зајакнување на заемната соработка.

Во рамките на стратегијата дефинирани се три приоритетни области. А за секоја приоритетна област дефинирани се цели и мерки.

Приоритетна област 1: Нормативна, институционална и финансиска рамка за развој на граѓанскиот сектор

Цели:

- Унапредување на правната рамка за граѓанските организации
- Воспоставување даночна рамка којашто одговара на спецификите на работењето на граѓанските организации и го овозможува нивниот развој
- Унапредување на системот на државно финансирање на граѓанските организации
- Подобрување на институционалната рамка и практиките на соработка помеѓу Владата, органите на државна управа и граѓанските организации.

Приоритетна област 2: Демократизација, активно ушество на граѓанскиот сектор во општествените процеси, во креирањето и следењето на политиките, со посебен фокус на процесот на интеграција во Европската Унија

Цели:

- Зголемување на вклученоста на граѓанските организации во процесот на креирање, спроведување, следење и оценување на политиките;
- Зајакнување на партнерството во процесите поврзани со европската интеграција.

Приоритетна област 3: Граѓанскиот сектор како чинител во социјално економскиот развој

Цели:

- Развој на социјалното претприемништво;
- Зголемено учество на граѓанските организации во давање на услуги за потребите на заедницата;
- Промовирање и развој на волонтерството;
- Поттикнување на граѓаните и деловниот сектор за поддршка и придонес на граѓанскиот сектор.

Користена литература

1. The eCon Planning Suite: Citizen Participation and Consultation Toolkit, Version: July 2014
2. Andrews, R., R. Cowell, J. Downe, and S. Martin. 2006. Promoting Effective Citizenship and Community Empowerment: A Guide for Local Authorities on Enhancing Capacity for Public Participation. London: Office of the Deputy Prime Minister.
3. Gastil, J., and P. Levin. 2005. The Deliberative Democracy Handbook. San Francisco: Jossey-Bass (www.deliberativedemocracy.net/handbook).
4. Krueger, R. A., and M. A. Casey. 2000. Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
5. Прирачник за засегнатите страни Консултациите во процесот на креирање политики во Владата на Република Македонија, Министерство за информатичко општество и администрација, 2014
6. Кодекс за консултации со јавноста за време на подготвувањето на регулативата, Министерство за информатичко општество и администрација, 2012
7. Brodie, E, Cowling, E, Nissen, N, Ellis Paine, A, Jochum, V & Warburton, D, *Understanding Participation: A literature review*, Pathways through Participation (NCVO, IVR & Involve) London, 2009
8. Прирачник за учество на јавноста во процесот на донесување закони, Нурединоска Емина, Хаџи-Мицева Еванс Катерина, Скопје 2010
9. Participatory Methods Toolkit, A practitioner's manual, King Baudouin Foundation and Flemish Institute for Science and Technology Assessment, 2005
10. Граѓанско учество во процесите на креирање политики и донесување одлуки во локалната самоуправа – Водич за општинска администрација, , Мост, Cívica, Скопје 2011 год
11. Стратегија на Владата на Република Македонија за соработка со и развој на граѓанскиот сектор 2018 – 2020 година