

# Viešojo sektoriaus ir visuomenės dialogo bei grįžtamojo ryšio trūkumas

Kūrybinėse dirbtuvėse aptartos konkrečios problemos ir pasiūlyti jų sprendimo būdai:

Problema	Siekiamas rezultatas	Siūlomi veiksmai
Neaiškūs visi būdai/ galimybės kaip pilietis gali dalyvauti ir koks realus piliečių galimas <i>poveikis</i> sprendimų priėmimui. Įtraukimas lieka nepakankamas, neefektyvus, <i>fiktyvus</i> .	Dauguma piliečių supranta dalyvavimo būdus, jaučia, kad gali daryti įtaką ir įsitraukia į sprendimų priėmimą.	Atlikti tyrimą, kokiais būdais piliečiai daugiausiai įsitraukia ir dalyvauja sprendimų priėmime, o kokiais – mažiausiai. Nustatyti, kurie būdai patogiau. Atrinkti mažiausiai suprantamus būdus ir atkreipti dėmesį, kaip juos pristatyti plačiau, kaip įtraukti.
		Sukurti vieną sistemą (galbūt posistemį DVS'e), kuri leistų ilgą laiką būtų kaupiami piliečių pasiūlymai. Prieš rengiant TA projektą būtų privaloma peržiūrėti gautus pasiūlymus per tam tikrą laikotarpį (pvz., 2-3 metus).
		Suteikti galimybę bet kuriame etape teikti pastabas ir pasiūlymus TA tobulinimui (grįžtamąjį ryšį).
		Parengti švietimo kampaniją/edukacines programas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pristatyti ir viešinti geruosius pavyzdžius, kaip piliečiai gali daryti įtaką priimamiems sprendimams.</li> <li>- Formuoti įprotį dalyvauti problemų sprendimo procese nuo mokyklos suolo – skatinamos iniciatyvos, projektai ir pan.</li> <li>- Peržiūrėti pilietinio ugdymo programą.</li> <li>- Sukurti patrauklias ir paveikias edukacines priemones, skirtas dalyvavimo įgūdžių ir įpročių ugdymui.</li> </ul>
		Stiprinti NVO finansines galimybes ir kompetencijas įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą (skirtingas tikslines grupes, pvz. jaunimą, senjorus, negalią ar skurdą patiriančius).
		Identifikuoti ir įtraukti visas suinteresuotas šalis, tinkamai parinkti sprendimo priėmimo formas.
Vieningos piliečių aptarnavimo praktikos trūkumas – neprisiimama atsakomybė už	Viešojo sektoriaus institucijų ir įstaigų darbuotojai geba efektyviai spręsti piliečių problemas ir atliepia	Peržiūrėti ir tobulinti teisės aktus reglamentuojančius asmenų aptarnavimą ir atsakymų rengimą.
		Apmokyti valstybės tarnautojus rengti atsakymus paprasta kalba (angl. <i>easy-to-read, plain text</i> ). Sprendimus pateikti žmonėms suprantama, o ne biurokratine kalba.
		Įgalinti žemiausių valdžios grandžių atstovus spręsti gyventojų problemas ir tik jų neišsprendus su problema „kilti“ į aukštesnių institucijų lygmenį (subsidiarumo principo įgyvendinimas).

Problema	Siekiamas rezultatas	Siūlomi veiksmai
aptarnavimo kokybę ar geriausio problemos sprendimo paieškas, atsakymai pateikiami biurokratine kalba.	skirtingų tikslinių grupių poreikius, o piliečiai yra patenkinti aptarnavimo kokybe.	Didinti piliečius aptarnaujančių darbuotojų pasitenkinimą, taikant supervizijas, motyvavimo priemones.
		Sumažinti esamų komunikacinių kanalų gausą.
		Reguliariai atlikti tyrimus apie skirtingų tikslinių auditorijų (piliečių) poreikius.
		Stiprinti viešojo sektoriaus darbuotojų tinklaveiką.
		Gerinti, tobulinti, paprastinti duomenų dalinimosi tarp institucijų infrastruktūrą.
		Skatinti savarankišką institucijų įsitraukimą į tarpžinybinių problemų sprendimą.
Nėra nuoseklaus/ aiškaus mechanizmo kaip bendradarbiauti su NVO sprendimų priėmimo	NVO nuosekliai įtraukiami į sprendimų priėmimą kaip kompetentingas partneris.	Nustatyti vieną aiškų tarpininką tarp NVO ir valdžios institucijų.
		Stiprinti NVO institucinius gebėjimus (nuosekliai ir ilgalaikėje perspektyvoje).
		Peržiūrėti teisinę bazę, susijusią su NVO reglamentavimu (atsakinga institucija: SADM).
		Skelbti „NVO metus“ (panašiai kaip pvz., „Jaunimo metai“).
		Švietimo renginys/kampanija „Kas yra NVO“, mokymai valstybės tarnautojams „Kas yra NVO?“
NVO į projektų rengimą įtraukiamos per vėlai ar nėra visai įtraukiamos (per trumpi terminai, komunikacijos kanalai, projekto rengimo stadijos)	Teisinė bazė, įgalinanti NVO kokybiškai įsitraukti į visas teisinio reguliavimo stadijas, konsultavimosi su visuomene unifikavimas ir reglamentavimas (bent Vyriausybės lygmeniu)	Atlikti tyrimą apie tai, ko trūksta.
		Sukurti tinkamus įrankius ir patobulinti reglamentavimą atviriau gimstantiems teisės aktams: modernizuoti TAIS ir pasitelkti kitus kanalus (prenumeratos galimybė, kvietimai kitais kanalais pagal tikslines grupes).
		Sukurti aiškiai prieinamą duombazę apie skirtingose srityse veikiančias NVO (registruojasi pačios), pvz. žymintis NVO žymą nurodant, kokioje srityje veikia.
		Sukurti sistemą procesų valdymui, įskaičiuojant ir konsultavimosi su visuomene laiką: teisės akto projektas turėtų būti pradedamas rengti nuo teisėkūros iniciatyvos paskelbimo ir yra komunikuojamas NVO tinkamais kanalais.
		Teisės akto rengimui naudoti per ankstesnius metus gautus pasiūlymus susijusiais klausimais. Skatinti tolimesnį įsitraukimą kitose projekto skelbimo stadijose (pranešama visais atvejais suinteresuotoms šalims), o teisės aktus privalomai apsvarstyti su NVO.
Per mažas socialiai jautrių grupių švietimas (komunikacija):	Socialiai jautrios grupės pasitiki valstybės įstaigomis (turi suprantamą informaciją)	Tobulinti socialiai jautrių grupių švietimą: identifikuoti, kokių įgūdžių trūksta, parengti programą, organizuoti mokymus.
		Stiprinti pirminę teisinę pagalbą savivaldybėse: stiprinti mechanizmą „kas man priklauso“, didinti konsultanto / betarpiško budinčio paslaugos pasiekiamumą.

Problema	Siekiamas rezultatas	Siūlomi veiksmai
nežino, kaip dalyvauti; nemoka suformuluoti; nesupranta grįžtamojo ryšio	ir moka įgyvendinti savo teises)	Tobulinti institucijų kompetencijas komunikuojant suprantama kalba įvairiomis priemonėmis (mokymai tarnautojams, teisinis reguliavimas, reguliarūs aptarimai savivaldybėse ir VRM lyderystė nacionaliniu mastu).
Nepritaikyta komunikacija skirtingoms tikslinėms grupėms apie galimybę daryti įtaką sprendimams (jaunimas)	Komunikuojant pasiektas jaunimas ir jis turi nuomonę, ją reiškia ir dalyvauja sprendimų priėmimo (balsuoja ir kt.)	<p>Atlikti tyrimą (jaunimo apklausą), kuriuo remiantis formuluojami kiti žingsniai skatinant jaunimo įsitraukimą.</p> <p>Organizuoti susitikimus su moksleivių/studentų bendruomenėmis.</p> <p>Sukurti patrauklią programėlę.</p> <p>Didinti švietimo įstaigų įsitraukimą – pilietiškumo programų atnaujinimą.</p> <p>Reklamuoti realius teigiamus pavyzdžius.</p> <p>Rengti trumpas aiškias kampanijas, paprastai skelbti informaciją.</p>
Institucijos, siekdamos tobulai atliepti lūkesčius „nedaro klaidų“	Veikiantis kliūčių, nesėkmių registras konkrečioje institucijoje	Sukurti veikiantį nesėkmių registrą: 0. Išanalizuoti gerąsias praktikas, 1. Susitarti įstaigoje dėl „tolerancijos klaidoms“, 2. Susitarimą patvirtinti vidaus dokumentu, 3. Įtraukti visuomenę (soc. partnerius) į visą kūrimo ir viešinimo procesą, 4. Pasirinkti pilotines įstaigas (pvz. VVA), 5. Sukurti sistemos rodiklius ir juos nustatyti pagal įstaigą, 6. Įtraukti ir skatinti darbuotojus, 7. Dalintis tarpinstitucinėmis gerosiomis praktikomis, 8. Įvertinti lūkesčius ir paskaičiuoti vertę.