

JAK BYĆ PRZYJAZNYM URZĘDNIKIEM

OPRACOWANIE:
Grzegorz Całek, Anna Poraj

Materiały powstały w trakcie realizacji projektu
Instytutu Inicjatyw Pozarządowych
„Gmina – tu wszystko się zaczyna” w roku 2008



Projekt został zrealizowany przy wsparciu udzielonym przez Islandię, Liechtenstein i Norwegię ze środków Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego, Norweskiego Mechanizmu Finansowego oraz budżetu Rzeczypospolitej Polskiej w ramach Funduszu dla Organizacji Pozarządowych.



URZĄD I NGO

– DWA ŚWIATY?

W trakcie realizacji projektu „Gmina – tu wszystko się zaczyna” mieliśmy okazję spotkać się z liderami, wolontariuszami blisko 250 organizacji pozarządowych. Czy na Mazowszu, czy na Śląsku ich opinie o urzędach gminy i urzędnikach samorządowych były podobne – niestety nie najlepsze. I nawet jeżeli urzędnicy byli oceniani pozytywnie („Pani Małgosia jest świetna!”, „Na dyrektora nie można złego słowa powiedzieć!”), to najczęściej te pozytywne oceny były traktowane przez przedstawicieli trzeciego sektora jako wyjątek... potwierdzający regułę – że urząd nie jest przyjazny dla NGO.

Jednym z elementów projektu były szkolenia dla urzędników samorządowych. W ich trakcie przekonaliśmy się, że są oni pełni dobrej woli, otwarci. Problemy we współpracy biorą się z dwóch przyczyn.

Po pierwsze – NGOs i urzędy to dwa różne światy. W organizacjach pozarządowych króluje spontaniczność i pasja, urzędy zaś to legalizm, procedury i terminy oraz zawodostwo. Urzędnicy często nie są w stanie zrozumieć tego innego spojrzenia.

Po drugie – urzędnicy najczęściej nie są świadomi, że często drobiazgi decydują o kształtowaniu i utrwalaniu wizerunku urzędnika.

Współpraca NGOs i gmin jest koniecznością i szansą rozwoju lokalnego, dlatego tak ważne jest, aby urzędnicy potrafili świadomie kształtować swój wizerunek.

Zachęcamy więc do wykonania znajdujących się dalej ćwiczeń, a następnie do zapoznania się z naszymi komentarzami i uwagami.

JAK MYŚLAĆ LIDERZY ORGANIZACJI?

Tak, organizacje pozarządowe i urzędy gminne to kompletnie dwa różne światy! To chyba najważniejsza przyczyna rozmaitych zgrzytów pomiędzy nimi. Efektem jest zły wizerunek urzędników, którzy jawią się jako osoby oderwane od rzeczywistości (dodajmy: tej pozarządowej), które nie potrafią i nie chcą zrozumieć realiów działania organizacji.

Pierwszym krokiem, który należy zrobić, aby zmienić ten stan, jest podjęcie próby zrozumienia drugiej strony. Bowiem tylko uświadomienie sobie tego innego sposobu myślenia może sprawić, że także nasze działania zostaną zmodyfikowane – tak, aby były lepiej dopasowane do specyfiki NGOs.

W tym miejscu bardzo często pojawia się pytanie, dla czego to urzędnik ma dostosowywać się do organiza-

cji, a nie odwrotnie? Oczywiście najlepiej byłoby, aby obie strony zechciały zrozumieć swoich partnerów (i oczywiście pracujemy nad tym podczas szkoleń dla liderów organizacji pozarządowych prowadzonych w Instytucie Inicjatyw Pozarządowych). Jednak z pewnością większy obowiązek dopasowania się do drugiej strony spoczywa na urzędnikach. Bowiem to oni są w tej parze zawodową stroną, opłacaną z podatków mieszkańców, to obowiązkiem gminy jest zaspokajanie zbiorowych potrzeb mieszkańców. Można więc przyjąć, że jeśli są jakieś problemy na linii urząd–organizacja i nic nie dzieje się w celu zmiany tej sytuacji, to w pierwszej kolejności jest to wina urzędu gminy.

I jeszcze jeden, bardzo praktyczny argument: gminy i NGOs są skazani na współpracę, chyba więc lepiej współpracować z kimś, kogo się rozumie i kto nas ro-

zumie, z kimś, kto darzy nas zaufaniem – mówiąc krótko: z którym współpraca jest przyjemnością. Prawda?

•••

Ćwiczenie znajdujące się na kolejnych kilkunastu stronach ma na celu lepsze zrozumienie sposobu myślenia liderów organizacji.

Na początku znajduje się krótkie stwierdzenie, które jest zarzutem wymienionej organizacji wobec urzędu (dla jasności: wszystkie przykłady zostały zaczerpnięte z życia).

Najpierw – co bez wątplenia będzie bardzo łatwe – należy wypisać racje stojące po stronie urzędu, krótko sformułować urzędniczy sposób myślenia.

Następnie – co będzie już dużo trudniejsze – należy się wczuć w sposób działania organizacji oraz w sposób myślenia liderów, którego owocem jest cytowane stwierdzenie. To kluczowy moment, to zadanie, które jest próbą naszego zderzenia się z tym drugim światem. W razie problemów warto porozmawiać z innymi

urzędnikami, a także, jeśli istnieje taka możliwość, z wolontariuszami dowolnych NGO.

To oczywiście bardzo trudne zadanie, jednak wskazane jest jego sumienne wykonanie, bowiem będzie ono podstawą do kolejnego działania – określenia, co możemy zrobić, aby zmienić opinię organizacji.

Warto zwrócić uwagę, że wnioski mogą być dwojakiego rodzaju.

Może się okazać, że jednak organizacja nie ma racji, wobec tego planowane działania winny być nakierowane na zmianę sposobu myślenia organizacji – bowiem jeśli np. pewne zasady czy procedury zostaną zrozumiane, to nikt nie będzie już obarczać winą urzędu czy personalnie urzędnika o nieżyczliwość, nieprzychylność itd.

Ale może się okazać, że jednak organizacja ma rację, choćby częściowo. To sygnał dla urzędników, że coś trzeba zmienić w ich działaniu – czy w sferze osobistej, czy w praktyce lub – mówiąc wprost – rutynie urzędniczej.

Karta ćwiczeń 1

Stowarzyszenie ekologiczne: Urzędnicy w ogóle nie rozumieją specyfiki organizacji! Ostatnio kazali nam oddać część dotacji, bo stwierdzili, że wydaliśmy ją niezgodnie z przeznaczeniem, a przecież nie przepiliśmy tych pieniędzy, tylko pożytecznie spożytkowaliśmy!

RACJA, SPOSÓB MYŚLENIA URZĘDU	RACJA, SPOSÓB MYŚLENIA ORGANIZACJI

CO MOŻEMY ZROBIĆ, ABY ZMIENIĆ OPINIĘ ORGANIZACJI?

Karta ćwiczeń 2

Stowarzyszenie lokalne:

Nie zamierzamy tracić czasu na jakieś konsultacje, bo to kompletna strata czasu – i tak urzędnicy zrobią tak, jak będą chcieli...

RACJA, SPOSÓB MYŚLENIA URZĘDU	RACJA, SPOSÓB MYŚLENIA ORGANIZACJI
-------------------------------	------------------------------------

CO MOŻEMY ZROBIĆ, ABY ZMIENIĆ OPINIĘ ORGANIZACJI?

Karta ćwiczeń 3

Ochotnicza Straż Pożarna:

Z własnych środków musieliśmy kupować wodę do picia na festyn gminny, tak jakby gmina nie miała na to głupich 200 czy 300 złotych.

RACJA, SPOSÓB MYŚLENIA URZĘDU	RACJA, SPOSÓB MYŚLENIA ORGANIZACJI
-------------------------------	------------------------------------

CO MOŻEMY ZROBIĆ, ABY ZMIENIĆ OPINIĘ ORGANIZACJI?

Karta ćwiczeń 4

Hufiec harcerski:

Gmina traktuje nas przedmiotowo – oczekuje od nas, abyśmy stali pod pomnikami i pokazywali się na różnych uroczystościach, a my mamy swoje pomysły!

RACJA, SPOSÓB MYŚLENIA URZĘDU	RACJA, SPOSÓB MYŚLENIA ORGANIZACJI
-------------------------------	------------------------------------

CO MOŻEMY ZROBIĆ, ABY ZMIENIĆ OPINIĘ ORGANIZACJI?

Karta ćwiczeń 5

Koło emerytów i rencistów:

Mamy wiele zastrzeżeń do gminy, zwłaszcza chodzi o to, że nie dostajemy od gminy żadnych dotacji na naszą działalność.

RACJA, SPOSÓB MYŚLENIA URZĘDU	RACJA, SPOSÓB MYŚLENIA ORGANIZACJI
-------------------------------	------------------------------------

CO MOŻEMY ZROBIĆ, ABY ZMIENIĆ OPINIĘ ORGANIZACJI?

Karta ćwiczeń 6

Stowarzyszenie kulturalne:

Czujemy się lekceważeni – już kilka razy zapraszaliśmy na nasze wernisaże imiennie urzędników z wydziału kultury, burmistrza oraz radnych. Ale ani razu nikt się nie pojawił...

RACJA, SPOSÓB MYŚLENIA URZĘDU	RACJA, SPOSÓB MYŚLENIA ORGANIZACJI
-------------------------------	------------------------------------

CO MOŻEMY ZROBIĆ, ABY ZMIENIĆ OPINIĘ ORGANIZACJI?

Na tę stronę warto zajrzeć dopiero po rzetelnym wykonaniu ćwiczeń z poprzednich stron. Pokazujemy tu przykłady, jakie mogą się pojawić podczas ich wykonywania. W zdecydowanej większości powstały one podczas szkoleń przeprowadzonych dla urzędników.

Stowarzyszenie ekologiczne: Urzędnicy w ogóle nie rozumieją specyfiki organizacji! Ostatnio kazali nam oddać część dotacji, bo stwierdzili, że wydaliśmy ją niezgodnie z przeznaczeniem, a przecież nie przepiliśmy tych pieniędzy, tylko pożytecznie spożytkowaliśmy!

- Argumentacja urzędnika: to wynika z przepisów prawa; przecież podpisali umowę, więc chyba rozumieją, na co to były pieniądze; to nie była dotacja podmiotowa, ale konkurs – dostali pieniądze na wykonanie konkretnego zadania.
- Sposób myślenia organizacji: urząd nie rozumie sytuacji naszej organizacji – przecież robimy coś pożytecznego, społecznie, więc należy nam się wsparcie, którego nie otrzymujemy; przecież to pieniądze, które pozostały z grantu przyznanego naszej organizacji, tylko i wyłącznie dzięki naszemu oszczędnemu gospodarowaniu, to nasze pieniądze, więc chyba możemy je wykorzystać na pożyteczne

cele; my nie musimy znać przepisów, my jesteśmy od tego, aby działać.

- Co można zrobić: cały czas informować i edukować; wprowadzić częściowe rozliczenia w trakcie realizacji projektu oraz przydzielać środki w transzach; uprzedzać o sankcjach wynikających z przepisów; czasami, kiedy przekroczenia nie są duże, spróbować życzliwie rozwiązać problem (np. przesunięcie w kategoriach kosztów).

Stowarzyszenie lokalne: Nie zamierzamy tracić czasu na jakieś konsultacje, bo to kompletna strata czasu – i tak urzędnicy zrobią tak, jak będą chcieli...

- Argumentacja urzędnika: jeśli organizacje nie będą uczestniczyły w konsultowaniu, to nigdy sytuacja się nie zmieni; działania urzędu muszą być poddawane konsultacjom społecznym; naprawdę wyniki konsultacji społecznych są brane pod uwagę w trakcie podejmowania decyzji.

- Sposób myślenia organizacji: już kiedyś zraziliśmy się do konsultacji, po prostu mamy złe doświadczenia; nie każdy temat konsultacji nas interesuje – nie na wszystkim się znamy; nie widzimy korzyści z udziału w takich konsultacjach; nie wierzymy, że faktycznie ktoś weźmie nasz głos pod uwagę.
- Co można zrobić: ogólnie – budować współpracę z organizacjami, nie pozostawać przy samych konsultacjach, ale wykorzystywać także inne formy słuchania opinii NGOs; pokazywać pozytywne efekty prowadzonych konsultacji, pokazywać efekty udziału organizacji w konsultacjach; aby zapobiegać ewentualnym rozczarowaniom, należy uzmysławiać, że nie wszystkie postulaty muszą być uwzględnione – taki „urok” konsultacji.
- Sposób myślenia organizacji: gmina jest organizatorem festynu i to ona powinna sfinansować wodę do picia; urząd gminy nic tu nie zrobił, wszystko robiliśmy sami.
- Co można zrobić: indywidualnie finansować tego typu potrzeby; należy dokładnie dzielić się zadaniami, obowiązkami; planowanie powinno się odbywać z wyprzedzeniem, z uwzględnieniem wszystkich kosztów i źródeł ich finansowania.

Hufiec harcerski: Gmina traktuje nas przedmiotowo – oczekuje od nas, abyśmy stali pod pomnikami i pokazywali się na różnych uroczystościach, a my mamy swoje pomysły!

Ochotnicza Straż Pożarna: Z własnych środków musieliśmy kupować wodę do picia na festyn gminny, tak jakby gmina nie miała na to głupich 200 czy 300 złotych.

- Argumentacja urzędnika: OSP dostaje od nas masę pieniędzy na swoje działania, więc niech nie mówi, że nie ma 300 zł; jak moglibyśmy dać im te pieniądze – czy złożyli zapotrzebowanie?
- Argumentacja urzędnika: tutaj najważniejsza jest konieczność realizacji zadań gminy; często jest to „wyższa konieczność”; ZHP ma cele wychowawcze i patriotyczne – trudno znaleźć lepszą organizację do tego celu.
- Sposób myślenia organizacji: gmina narzuca nam formę uczestnictwa w tego typu imprezach oraz terminy; takie imprezy nie zawsze są zgodne z celami naszego działania; to utrwała stereotyp ZHP jako „organizacji pomnikowej”.

- Co można zrobić: w miarę możliwości należy wspólnie ustalać terminy imprez (z wyprzedzeniem!), ich program; należy uświadamiać organizacji ważne cele tych imprez, znaczenie udziału harcerzy w uroczystościach; można wprowadzić „grafik” obstawiania imprez gminnych przez różne organizacje; należy rozszerzyć zakres współpracy z tą organizacją, aby uwzględnić także inne jej cele i inne działania, które podejmuje i które są dla niej ważne; możemy zrewanżować się organizacji w jakiś sposób.
- Sposób myślenia organizacji: jesteśmy organizacją społeczną, wszyscy działamy społecznie i robimy pozytywne rzeczy, więc powinniśmy być wspierani przez gminę; trudno dziś sobie poradzić bez dotacji – to w pierwszym rzędzie gmina powinna nam zapewnić środki na działalność; to jest niesprawiedliwość, że inne organizacje dostają pieniądze, a my nie.
- Co można zrobić: uświadomić, że nie są pępkiem świata; uświadomić, że otrzymują wsparcie w innej formie – niefinansowej, np. szkolenia, spotkania tematyczne; docenić rolę takiej organizacji, zachęcić do brania udziału w konkursach.

Koło emerytów i rencistów: Mamy wiele zastrzeżeń do gminy, zwłaszcza chodzi o to, że nie dostajemy od gminy żadnych dotacji na naszą działalność.

- Argumentacja urzędnika: w budżecie gminy nie ma pieniędzy na wszystko, więc w ogłaszaniu konkursów kierujemy się priorytetami zapisanymi w budżecie oraz programie współpracy; ta organizacja jest nastawiona na kasę, a nie na realizację jakichś istotnych dla miasta celów; generalnie organizacje pozarządowe często w ogóle nie startują w konkursach, licząc chyba, że mogą dostać pieniądze po prostu na swoją działalność, a nie na realizację konkretnych projektów.
- Argumentacja urzędnika: mamy w urzędzie mało ludzi, a zadań jest bardzo dużo; imprez, na które jesteśmy zapraszani, jest zbyt dużo, aby dało radę je wszystkie „obskoczyć”; imprezy organizacji są zwykle popołudniami lub w dni wolne od pracy – czas pracy jest ograniczony, trudno urzędnikom na-

Stowarzyszenie kulturalne: Czujemy się lekceważeni – już kilka razy zapraszaliśmy na nasze wernisaże imien- nie urzędników z wydziału kultury, burmistrza oraz rad- nych. Ale ani razu nikt się nie pojawił...

rzucać sposób spędzania wolnego czasu albo zmuszać do aktywności po godzinach pracy.

- Sposób myślenia organizacji: potrzebujemy docenienia, chcemy, aby ktoś z władz zauważył, że robimy coś pożytecznego; mamy nadzieję, że obecność kogoś z urzędu przełoży się na większe wsparcie dla nas; pewne działania robimy cyklicznie, brak kogoś z władz miasta powoduje, że może na tym ucierpieć prestiż imprezy.
- Co można zrobić: ustalić, z jakim wyprzedzeniem należy przesyłać zaproszenia do urzędu; należy planować imprezy z dużym wyprzedzeniem; zawsze w przypadku nieobecności należy wysłać oficjalny list kurtuazyjny; zawsze należy informować organizację, czy ktoś z urzędu będzie na ich imprezie; należy zwiększyć zatrudnienie w urzędzie albo zmienić warunki pracy (godziny popołudniowe).

PROSTE SPOSOBY NA POPRAWĘ WIZERUNKU

Wielu urzędników sądzi, że to nieuniknione, iż są postrzegani źle przez organizacje. Uważają, że nie ma co się tym przejmować, a tym bardziej nie warto czynić jakichś specjalnych zabiegów, aby zmienić tę sytuację. To błąd!

Po pierwsze – tym nie wolno się nie przejmować, ponieważ wizerunek urzędnika w oczach jakiejś grupy mieszkańców gminy jest ważny dla postrzegania całego urzędu, poczucia więzi z gminą, a w konsekwencji – dla zaangażowania mieszkańców w rozwiązywanie problemów społeczności lokalnej.

Po drugie – czasem naprawdę niewiele potrzeba, aby zmienić wizerunek urzędnika, aby pokazać urząd z lepszej, bardziej ludzkiej strony.

Kolejne ćwiczenie ma na celu wypracowanie pomysłów na poprawę wizerunku urzędników, przy czym te pomysły mają być związane z kilkoma aspektami działania urzędu gminy.

Po wykonaniu ćwiczenia można zajrzeć na kolejną stronę – znajdując się na niej pomysły zapisane podczas szkoleń dla urzędników samorządowych prowadzonych przez Instytut Inicjatyw Pozarządowych.

Przed rozpoczęciem ćwiczenia ważna uwaga: nie należy liczyć na to, że zapisane pomysły będą niesamowicie odkrywcze. Wcale nie! Ich największym atutem będzie to, że... się w ogóle pojawią. Właśnie tak, bo prawda jest taka, że mało który urzędnik zastanawia się, jak łatwo może naprawić swoje relacje z NGOs.

Karta ćwiczeń 7

Docenianie wolontariuszy i organizacji – to ważna kwestia dla wszystkich NGOs. Jak w związku z nią można poprawić wizerunek urzędu i urzędników?

Docenianie wolontariuszy i organizacji – to ważna kwestia dla wszystkich NGOs. Jak w związku z nią można poprawić wizerunek urzędu i urzędników?

- zorganizować galę dla organizacji pozarządowych z okazji Światowego Dnia Wolontariusza (5 grudnia)
- wyróżniać poszczególnych członków różnych organizacji
- w miarę możliwości uczestniczyć w imprezach organizacji
- wspierać organizacje (nie tylko finansowo – proponować wsparcie niefinansowe), przy czym wychodzić z inicjatywą do NGOs, a nie czekać na ich prośby
- dać organizacjom poczucie, że ktoś się nimi interesuje
- promować organizacje w lokalnych mediach, na stronach urzędu
- zapraszać organizacje do współpracy w realizacji różnych projektów – doceniać w ten sposób ich fachowość i rzetelność
- kierować do organizacji podziękowania (najlepiej pisemne), nawet za pozornie błahe działania na rzecz wspólnoty lokalnej
- spotykać się z przedstawicielami NGOs, organizować stałe dyżury urzędników
- zapraszać przedstawicieli organizacji do udziału w ciekawych szkoleniach organizowanych przez urząd
- przygotować gadżety dla najlepszych NGOs
- wprowadzić nagrodę, specjalne tytuły dla najlepszych wolontariuszy

Karta ćwiczeń 8

Co można zmienić w codziennym funkcjonowaniu urzędu, aby poprawić wizerunek urzędu gminy i urzędników?

Co można zmienić w codziennym funkcjonowaniu urzędu, aby poprawić wizerunek urzędu gminy i urzędników?

- należy stale podnosić wiedzę fachową urzędników współpracujących z NGOs
- wprowadzić dyżury, podczas których urzędnicy będą do dyspozycji organizacji
- należy usprawnić wirtualną obsługę organizacji (przez www i e-mailami)
- należy zwrócić uwagę na punktualność w działaniach urzędu
- poprawić przyjazność budynku dla i interesantów (np. lepsze oznakowanie, wskazówki, dokąd należy iść w jakiej sprawie)
- należy zawsze dostosowywać sposób prowadzenia rozmowy, słownictwo do poziomu wiedzy rozmówcy, szczególnie w kwestiach prawnych
- poprawić współpracę pomiędzy wydziałami i urzędnikami w sprawach dotyczących organizacji
- odpowiadać jak najszybciej na wszelkie pisma od organizacji, nawet te w sprawach załatwianych negatywnie
- zadbać o dostępność budynku dla niepełnosprawnych
- poprawić wygląd budynku urzędu

Karta ćwiczeń 9

Wizerunek urzędnika szczególnie w sytuacji kontaktu osobistego z osobami z organizacji pozarządowych.
Co można zrobić, aby poprawić wizerunek w tych sytuacjach?

Wizerunek urzędnika szczególnie w sytuacji kontaktu osobistego z osobami z organizacji pozarządowych. Co można zrobić, aby poprawić wizerunek w tych sytuacjach?

- organizować szkolenia dla urzędników, które będą rozwijać ich umiejętności osobiste
- organizować spotkania integracyjne urzędników z przedstawicielami NGOs
- przygotować specjalną tablicę informacyjną dla organizacji
- do kontaktów z organizacjami wyznaczać osoby o miłej aparycji
- kształtować cierpliwość w urzędnikach, którzy mają współpracować z NGOs
- zatrudniać do obsługi organizacji osoby, które same mają doświadczenia z działania w III sektorze
- w sytuacjach trudnych zawsze próbować zrozumieć racje organizacji

Karta ćwiczeń 10

Ważną rolę w kształtowaniu wizerunku odgrywa jakość strony internetowej. Jak w związku z nią można poprawić wizerunek urzędu i urzędników?

Ważną rolę w kształtowaniu wizerunku odgrywa jakość strony internetowej. Jak w związku z nią można poprawić wizerunek urzędu i urzędników?

- strona musi być na bieżąco aktualizowana!
- ustalić jeden dzień jako ten, w którym pojawiają się zawsze nowe informacje ważne dla NGOs
- należy cyklicznie informować o wydarzeniach w organizacjach pozarządowych
- zamieścić na stronie interaktywne samouczki dotyczące różnych tematów ważnych dla NGOs
- zamieścić na stronie jak najwięcej informacji, które pozwolą przygotować się do wizyty w urzędzie (zabierz ze sobą...)
- zamieścić na stronie zdjęcia urzędników, którzy obsługują organizacje, wraz z zakresami obowiązków i danymi kontaktowymi
- wszystkie informacje ważne dla NGOs zamieszczać w jednym miejscu, aby nie było konieczności przeszukiwania wielu stron w celu znalezienia interesujących wiadomości
- wprowadzić fajną, kolorową szatę graficzną strony
- zamieszczać ciekawostki (interesujące dla organizacji)
- zamieszczać (z dużym wyprzedzeniem!) zaproszenia dla NGOs na różne imprezy gminne
- dać organizacjom możliwość tworzenia własnych podstron w ramach strony urzędu dla NGOs
- umożliwić organizacjom anonimowe ocenianie urzędników (za pomocą www)

Karta ćwiczeń 11

Wizerunek urzędników kształtuje się także dzięki korespondencji prowadzonej z organizacjami. Jak w związku z nią można poprawić wizerunek urzędu i urzędników?

Wizerunek urzędników kształtuje się także dzięki korespondencji prowadzonej z organizacjami. Jak w związku z nią można poprawić wizerunek urzędu i urzędników?

- zawsze w korespondencji należy używać zwrotów grzecznościowych
- treść pism musi być tworzona zawsze z największą starannością, rzetelnie
- należy na bieżąco aktualizować listy adresowe organizacji, aby nie było wpadek z błędnym adresowaniem urzędowej korespondencji
- listy muszą być pisane językiem zrozumiałym dla organizacji, bez „bełkotu urzędniczego”
- należy zawsze odpowiadać terminowo na zadane pytania i pisma
- należy dobrze selekcjonować informacje wysyłane do organizacji i podawać je w skondensowanej formie
- należy stale rozwijać stronę internetową dla organizacji pozarządowych
- rozwinąć komunikację z organizacjami za pomocą poczty elektronicznej

Karta ćwiczeń 12

Wiele problemów wynika z niezrozumiałych dla NGOs przepisów, procedur, których urzędnik musi się trzymać. Te zgrzyty niszczą wizerunek urzędu. Jak można to zmienić, jak zapobiegać nieporozumieniom?

Wiele problemów wynika z niezrozumiałych dla NGOs przepisów, procedur, których urzędnik musi się trzymać. Te zgrzyty niszczą wizerunek urzędu. Jak można to zmienić, jak zapobiegać nieporozumieniom?

- należy organizować dla NGOs szkolenia dotyczące kwestii prawnych i procedur obowiązujących w urzędzie
- należy wysyłać organizacjom przypomnienia o ważnych terminach (np. złożenia wniosków, zakończenia okresu kwalifikowalności wydatków, złożenia rozliczeń)
- przed podpisaniem umów dotacyjnych należy organizować obowiązkowe szkolenia, podczas których będą wszelkie kwestie dotyczące realizacji projektów oraz ich rozliczania
- należy doprecyzować kompetencje urzędników obsługujących NGOs, aby było jasne, kto się czym zajmuje, jakie ma kompetencje oraz... że nie wszystko zależy od niego
- wybierać do kontaktów z NGOs urzędników o wysokiej kulturze osobistej i naturalnej cierpliwości
- wpajać stale urzędnikom, że to oni są dla organizacji, a nie odwrotnie
- narzucić regulaminem pracy terminowość, zakres czynności, sposób ubierania się
- zadbać, aby powołany pełnomocnik ds. NGOs był dobrze znany organizacjom
- należy zawsze równo traktować wszystkie organizacje pozarządowe, dając poczucie i pewność uczciwych zasad
- należy zawsze życzliwie szukać wyjścia z trudnych sytuacji (ale w zgodzie z prawem!)
- w miarę możliwości należy minimalizować konsekwencje ewentualnych wpadek organizacji (ale w zgodzie z prawem!)

PODSUMOWANIE

Wygląda na to, że wcale nie trzeba wielu wysiłków, aby między urzędem gminy i organizacjami pozarządowymi powstała nić porozumienia, aby wzajemne relacje oparte były na dobrym zrozumieniu swoich intencji i specyfiki działania.

To leży w interesie organizacji, a przede wszystkim urzędników, bowiem dobre relacje, to przyjemniejsza współpraca. Poza tym, tak po ludzku – kto nie woli mieć dobrej opinii u innych ludzi, być szanowany, lubiany?

Wiele z pomysłów zaprezentowanych w tych materiałach szkoleniowych można z łatwością wprowadzić

w życie i to bez specjalnych inwestycji – tłumaczenie, że brakuje pieniędzy zatem odpada. Zresztą pieniądze nie powinny chyba mieć znaczenia, gdy chodzi o jakość obsługi mieszkańców.

Ale w tym najważniejsze jest to, że dokonane zmiany mogą błyskawicznie być zauważone przez organizacje, szybko kształtując opinię o przyjazności urzędów i urzędników.

To naprawdę nie jest trudne. Wystarczy tylko chcieć coś zmienić w urzędniczej codzienności. Chciejmy więc i zmieniamy!

Specjaliści Instytutu Inicjatyw Pozarządowych
z chęcią odpowiedzą na wszelkie pytania i wątpliwości
związane zarówno z tymi materiałami i projektem „Gmina – tu wszystko się zaczyna”,
jak i wszelkie inne – dotyczące kwestii współpracy NGOs i władz samorządowych.
Postaramy się szybko i fachowo pomóc.

Instytut Inicjatyw Pozarządowych
www.ngos.pl, instytut@ngos.pl



Zachęcamy organizacje do składania wniosków o dofinansowanie własnych projektów
do Funduszu dla Organizacji Pozarządowych
www.funduszngo.pl

