



SIGMA

Support for Improvement in Governance and Management

A joint initiative of the OECD and the European Union, principally financed by the EU

Seminar pe probleme de „Practici de consultare – Provocări și oportunități” București, România, 14 octombrie 2008

Formularea și implementarea strategiei unei consultări

Audrey O’Byrne

Context

Contextul de operare al tuturor guvernelor și serviciilor publice este într-o continuă schimbare și prezintă noi provocări. Una dintre aceste provocări cheie este nevoia de rigurozitate și probe stricte în elaborarea de strategii. Robustețea, oportunitatea, și eficiența strategiilor și normelor elaborate și adoptate de guverne sunt asigurate prin utilizarea de informații de bună calitate, atât din punct de vedere statistic, cât și calitativ.

Dacă anumite informații pot fi colectate prin intermediul proceselor cantitative – date, informații statistice etc. – consultarea grupurilor de factori cheie de interes reprezintă unul dintre cele mai importante mijloace de accesare a acestor informații. Consultarea este, de asemenea, un element cheie în organizarea, furnizarea și optimizarea serviciilor. Consultarea implică colectarea perspectivelor factorilor neimplicați în procesul de luare a deciziilor, pentru a asigura procesului un fond de informații adecvat. Consultarea nu înlocuiește procesul de luare de decizii, ci contribuie la acesta prin furnizarea unei game variate de perspective și informații cu privire la un anumit subiect de interes. O consultare corespunzătoare a celor afectați în ultimă instanță de schimbările de strategie sau legislație survenite contribuie la identificarea efectelor secundare neintenționate (negative sau pozitive) și a diverselor alternative de implementare sau dezvoltare a unei strategii sau a unei legi care generează un rezultat similar. În cele din urmă, consultarea factorilor interesați în cursul procesului de dezvoltare de strategii sau norme poate facilita implementarea și respectarea acestora, chiar și atunci când factorul interesat nu este de acord cu propunerile guvernului.

Guvernul Irlandei admite faptul că înțelegerea diverselor perspective asupra sectoarelor economice și sociale înseamnă un plus de calitate în elaborarea de strategii, în luarea de decizii și, prin urmare, în serviciile furnizate. Experiența irlandeză a abordării de tip „parteneriat social” utilizată în diverse domenii care necesită elaborarea de strategii vine să confirme afirmația anterioară. Cu toate acestea s-a recunoscut faptul că metodele tradiționale de consultare utilizate în Irlanda nu implicau toți factorii interesați relevanți și că erau omise puncte de vedere și informații importante.

Prezenta lucrare conturează modul în care Irlanda a înțeles să optimizeze procesele și procedurile de consultare și să ofere mai multe repere și puncte de referință funcționarilor publici care implementează procesele de consultare.

Necesitatea unei noi abordări în consultare în Irlanda

În trecut, în Irlanda, persoanele direct implicate în elaborarea și dezvoltarea de strategii din cadrul unui departament (minister) erau familiarizate cu grupurile cheie de factori interesați și cu oficialii din alte ministere, ceea ce facilita organizarea de discuții sau consultări regulate, informale, cu aceste grupuri cheie, cu privire la schimbările de strategie sau norme propuse. Irlanda are o experiență considerabilă și în implementarea parteneriatului social, în baza căruia grupuri de angajatori, reprezentanți ai sindicatelor și reprezentanți ai sectoarelor voluntare și comunitare, se întâlnesc în mod regulat, pentru a dezbate chestiuni de importanță națională.

Cu excepția întrunirilor de parteneriat social și a chestiunilor majore pe sectoare, procesele de consultare în Irlanda tindeau să fie informale și să difere considerabil atât în interiorul aceluiași minister, cât și de la un minister la altul. Lipsa unei abordări sistematice, consistente a consultării, combinată cu nivelul crescând de complexitate al strategiilor și legislației și cu o diversificare rapidă a nevoilor, făceau din ce în ce mai evidentă necesitatea optimizării acestei abordări informale tradiționale. În timp ce autoritățile de reglementare și organismele de reglementare independente în Irlanda elaboraseră procese de consultare detaliate, guvernul a admis faptul că ministerele și agențiile de servicii publice trebuie să dea dovadă de mai multă consecvență în abordarea consultării tuturor factorilor interesați

În White Paper 2004, *Regulating Better* (Optimizarea procesului de reglementare), guvernul irlandez și-a luat angajamentul de a extinde aria de consultare înainte de a proceda la reglementarea propriu-zisă. Odată cu introducerea modelului irlandez de analiză a impactului de reglementare (RIA) în 2005, autoritățile publice, în special departamentele guvernului, s-au văzut obligate să efectueze o consultare mai extinsă și sistematizată asupra propunerilor de reglementări, înainte ca deciziile finale să fie adoptate de către guvern. White Paper a admis, de asemenea, nevoia de mai multă consistență în abordarea consultărilor. O mai mare consecvență conferă atât factorilor interesați, cât și respondenților, sentimentul că știu la ce se pot aștepta de la o consultare. Analiza structurală a factorilor supuși consultării asigură, de asemenea, un echilibru al punctelor de vedere care contribuie la elaborarea de strategii. White Paper conținea astfel proceduri și repere de dezvoltare pentru promovarea consultării de calitate în cadrul serviciilor publice irlandeze.

Puncte de reper ale consultării

Pentru a asigura comunicarea și accesibilitatea modelului irlandez RIA în 2005 și pentru a asigura o mai mare consistență în abordarea departamentului și agențiilor guvernamentale cu privire la factorii de interes, punctele de reper ale consultării au fost elaborate și publicate în iulie 2005¹.

Aceste puncte de reper au fost elaborate în principal spre a servi funcționarilor civili și publici, organismelor și altor organizații publice, oferindu-le acestora diverse metode și abordări care pot fi utilizate în consultarea principalelor grupuri de factori de interes. Cu toate acestea, punctele de reper s-au dovedit a fi utile și celor interesați să participe la procesul de consultare și să răspundă unei solicitări de consultare. Copii ale punctelor de reper au fost trimise tuturor bibliotecilor publice din Irlanda, în 2005.

Deși nu fuseseră proiectate ca un document normativ sau obligatoriu, punctele de reper stabileau standardele clare ale consultării la care orice factor interesat se poate aștepta din partea autorităților publice. Ele defineau, de asemenea, diferitele

aspecte pe care autoritățile publice trebuie să le ia în considerare în momentul demarării unei consultări. Diferitele componente ale procesului de consultare sunt analizate în ordine cronologică, identificându-se trei stadii diferite ale unei consultări:

- (a) organizare
- (b) execuție
- (c) analiză și evaluare

O "listă de elemente necesare" (descrisă la finalul acestei lucrări) a fost inclusă în punctele de reper, ca suport în acoperirea tuturor aspectelor importante ale organizării unei consultări.

După cum am menționat deja, punctele de reper au fost elaborate în vederea comunicării și implementării modelului RIA în 2005. Oficialilor direct implicați în dezvoltarea de strategii și norme le-au fost oferite cursuri de instruire intensive, axate pe necesitatea unor abordări sistematice și consistente ale proceselor de consultare.

Metode de consultare

Pentru a preîntâmpina provocările care ar putea surveni în încercarea de a reda punctele de vedere ale diferitelor componente ale societății – vârstnici, persoane cu dizabilități, pătura de jos a societății, copii etc. - punctele de reper includeau informații cu privire la o gamă variată de metode și procese de consultare diferite. Situații diferite pot necesita metode diferite, altele ar putea fi necesară o combinație de metode. Fiecare metodă de consultare are propria sa combinație de puncte tari și puncte forte din punct de vedere al costurilor, gradului de reprezentare și modului de căutare și furnizare de informații. Trebuie să amintim faptul că o parte dintre aceste metode de consultare nu sunt sau nu au fost utilizat în contextul irlandez, însă sunt incluse aici deoarece s-ar putea dovedi utile.

- **Consultare scrisă**

Depunerea de comentarii pe baza unui document supus dezbaterii publice sau unei solicitări de notificare a comentariilor în presă. Consultarea scrisă este cea mai populară metodă de consultare în Irlanda.

- **Scheme de comentarii/sugestii și mecanisme de contestare**

Formulare care furnizează clienților un canal imediat pentru comentarii, plângeri și sugestii cu privire la serviciul de care au beneficiat. Scopul

principal este de a furniza informații angajaților cât mai rapid, pentru ca problemele operaționale să fie remediate cât mai curând. Deși această abordare ar putea să nu fie percepută ca un proces consultativ și nu ar fi utilizată în cazul unor dezvoltări propuse sau noi, utilizarea sa în vederea colectării de perspective asupra strategiilor sau normelor actuale ar merita să fie luată în considerare.

- **Propuneri pilot**

Lansarea unei schimbări pilot, într-un sector mic al unui serviciu sau în cadrul unui grup mic, reprezintă o cale eficientă de a testa funcționalitatea schimbării. Este, de asemenea, utilizată ca metodă de evidențiere a factorilor care ar putea facilita sau împiedica schimbarea propusă. Acest lucru permite organismelor de consultare să organizeze și să comunice aceste aspecte simultan cu introducerea schimbării.

- **Întruniri publice**

Întruniri organizate pentru membrii publicului, unde aceștia își pot exprima punctul de vedere asupra unui aspect vizat. Întrunirile au loc în public, iar accesul este, de regulă, permis oricărui doritor.

- **Zile deschise / Turnee /Expoziții**

Evenimentele oferă utilizatorilor sau clienților oportunitatea de a se întâlni cu o organizație și cu personalul acesteia, de a adresa întrebări și de a oferi comentarii sau răspunsuri în scris cu privire la propuneri. Evenimentele mai formale pot include panouri de prezentare și dezbateri. La un nivel mai puțin formal, organizațiile pot amplasa standuri de informare la evenimente publice importante. Astfel de procese pot fi utile pentru a înțelege posibilul impact al organizării sau mediului asupra chestiunilor majore, cum ar fi: o nouă structură a construcțiilor de interes public, impactul de organizare sau de mediu etc.

- **Grupuri de focalizare**

Constau dintr-un număr mic de persoane sub îndrumarea unui coordonator specializat în cadrul unei discuții unice pe o anumită temă. Chestiunile pot fi analizate în profunzime. Grupurile de focalizare reprezintă o metodă adecvată pentru a afla opinia unor anumite grupuri de persoane despre propuneri.

- **Comitetele clienților/utilizatorilor**

Implică un grup restrâns de clienți sau factori interesați care întâlnesc reprezentanți ai departamentelor/birourilor, în cadrul unui eveniment formal sau informal, pentru a-și exprima opiniile cu privire la serviciile de care au beneficiat sau pentru a-și face publice îngrijorările. Comitetele clienților se întrunesc la intervale regulate, pe perioade lungi de timp și urmăresc să atragă un număr cât mai mare de clienți, pentru o cât mai bună reprezentare. Deși sunt utile pentru consultarea opiniilor cu privire la serviciile deja

existente, se pot dovedi utile și pentru generarea de informații cu privire la schimbările propuse sau la îmbunătățirea serviciilor respective.

- **Comitete de consiliere**

Pot fi alcătuite din parteneri sociali (grupuri de angajatori, reprezentanți ai sindicatelor etc.), organizații reprezentative și/sau experți în domeniul respectiv. Este însă importantă reînnoirea la intervale regulate de timp a componenței acestor comitete, pentru a asigura echilibrul în reprezentare.

- **Interviuri personale**

Interviuri care permit analiza opiniilor, atitudinilor, comportamentelor și motivațiilor individuale.

- **Forumuri naționale**

În Irlanda este permisă înființarea de forumuri, cu o structură de parteneriat, cum ar fi Forul Național Social și Economic (NESF). Aceste foruri sunt convocate la intervale regulate de timp pentru consultarea cu un grup mai larg de parteneri sociali cu privire la anumite chestiuni de interes. Pot fi precedate de întruniri de preconsultare organizate în mod regulat, pentru a maximiza eficiența participării unor grupuri care ar fi în mod normal excluse. Cea mai recentă utilizare a acestui model în Irlanda a vizat calitatea de cetățean și metode de rămâne activi la vârste înaintate.

- **Forumuri comunitare**

Un forum local prin intermediul căruia rezidenții și alți factori interesați pot lua parte la elaborarea de strategii locale, relevante pentru o anumită zonă. Comitetele se întrunesc în mod regulat pentru a dezbate chestiuni care îi afectează în mod direct. Forumurile comunitare sunt deseori utilizate pentru a face recomandări unei autorități locale. Exemplele din Irlanda includ comitetele de rezidenți locale.

- **Interogare prin proiectare**

Un atelier de lucru intensiv adună laolaltă oficiali publici, factori interesați și membri ai publicului, unde aceștia pot analiza și sugera soluții pentru chestiuni complexe, cum ar fi organizarea. Un atelier standard va include un schimb de idei structurat, însă cu un ritm alert, între participanți, astfel ca rezultatele să apară rapid. Acest model poate fi o metodă deloc costisitoare de anticipare a rezultatelor într-un stadiu incipient și de evaluare a propunerilor la final.

- **Comitetele cetățenilor**

Un comitet alcătuit dintr-un eșantion reprezentativ al populației (500-2500 persoane). Utilizat pentru a evalua reacția la anumite propuneri, pentru a evalua serviciile locale sau pe sectoare furnizate și pentru a dezvolta perspective, nevoi, obiective viitoare.

- **Juriul cetățenilor**
O metodă structurată de a obține opinii detaliate din partea membrilor publicului cu privire la anumite chestiuni. Juriile sunt alcătuite dintr-un număr similar celor din tribunale (12-16), care nu sunt nici experți, nici membri importanți ai grupurilor. Juriile audiază părerile experților, iar apoi trag concluzii.
- **Sondaje de opinie pe bază de chestionare**
Cercetare cantitativă furnizează răspunsuri și statistici ca răspuns la întrebări standard. Sondajele cantitative pot fi efectuate personal, prin poștă, telefon, email sau pe internet.
- **Observarea/Anticiparea pieței**
Exercițiile de anticipare aduc laolaltă experți tehnici, reprezentanți ai industriilor și alte persoane care identifică chestiuni strategice care afectează o anumită zonă de strategii - inclusiv oportunități, tehnologii și tendințe și recomandări. Un observator de piață va fi, în general, un mecanism continuu de monitorizare a evoluțiilor cum ar fi tendințele în inovație în anumite ramuri industriale. Sunt utilizate pentru a furniza informații necesare elaborării de strategii în domenii complexe și pot avea sau nu legătură continuă cu domeniul analizat. Acest model tinde să fie utilizat mai multă în sectorul privat, însă un exclusiv.
- **Referendum /Sondaj deliberat**
Referendum-urile naționale sunt, în general, organizate pentru a decide asupra chestiunilor referitoare la Constituție. Cu toate acestea, este posibilă organizarea lor și pentru dezbaterile de chestiuni locale. Sondajele cu caracter deliberat au loc în rândul unui eșantion reprezentativ al populației. După ce primește informații cu privire la o problemă, același eșantion este din nou interviuat. Metoda caută să genereze rezultate prin diseminarea țintită a informațiilor, pe un subiect adresat unui grup reprezentativ de persoane.

Puncte forte/ Puncte slabe ale diferitelor metode

Deoarece numărul mare de metode de consultare existente nu ne permite analiza lor detaliată în cadrul acestei lucrări, voi evidenția elementele cheie și punctele forte și punctele slabe ale metodelor "obișnuite", altfel spus mai tradiționale, și a celor alternative. În final, metoda sau metodele alese trebuie să reflecte cu acuratețe contextul fiecărui proces de consultare în parte.

Consultarea scrisă

Procesele de consultare scrisă sunt printre cele mai frecvent utilizate metode în rândul organismelor publice din Irlanda. Această metodă necesită pregătirea, publicarea și diseminarea unui document de consultare scris, utilizat pentru a ghida și sprijini factorii de interes în contribuția lor. Ca atare, elaborarea și conținutul documentelor supuse consultării scrise necesită o atenție sporită. Conținutul și stilul unui document supus consultării vor depinde de chestiune sau subiectul procesului de consultare și de stilul "propriu" al organizației care efectuează respectiva consultare. Nu există o metodă "ideală" de a scrie un astfel de document. Este însă vital să ne asigurăm că limbajul și terminologia documentului respectiv este pe cât de simplă și accesibilă posibil. Ar trebui evitată utilizarea jargonului, acronimelor sau limbajului excesiv de tehnic, cu excepția cazurilor în care documentul a fost elaborat pentru o anumită categorie de public care va înțelege terminologia.

Documentul ar trebui să fie scurt și să redea contextul propunerii supusă consultării. Ar trebui să evidențieze în mod clar care sunt întrebările cheie adresate pe parcursul procesului de consultare, cine este mai probabil a fi afectat (și în ce mod) și modul în care publicul țintă își poate exprima opiniile. Dacă documentul respectiv va fi disponibil pentru public în general sau pentru segment larg al populației, este important formatul în care va fi disponibil documentul. De pildă, dimensiunea fontului utilizat, așezarea textului în document, ar trebuie să ia în calcul nevoile persoanelor cu vedere defectuoasă. Ar putea fi utilă furnizarea de versiuni alternative, cum ar fi versiunea în alfabetul Braille/versiunea vorbită a textului. Copiile documentului plasat pe un site web vor fi verificate pentru a vă asigura că sunt complet accesibile. De asemenea, ar fi oportună punerea la dispoziția publicului a mai multor canale pe care aceștia să își poată exprima opiniile - de pildă, atât în scris, cât și electronic.

Procesele de consultare scrisă tind să fie extrem de utile în comunicarea de informații foarte detaliate, complete sau tehnice unui public țintă și în prelevarea opiniilor acestuia. Comentariile depuse în cadrul unui proces de consultare scrisă se bazează în mare parte pe o înțelegere comună a chestiunilor cheie de către toți participanții. Acest model poate fi adaptat pentru utilizarea sa on-line, incluzând utilizarea de comentarii și opinii depuse on-line de către părțile interesate. Organizația care efectuează consultarea poate adresa întrebări detaliate la care se

așteaptă un răspuns, în plus față de punctele de vedere "deschise", deja exprimate. Acest model permite respondentului să își pregătească răspunsul, deoarece majoritatea modelelor permit depunerea comentariilor în termen de 12 până la 16 săptămâni.

Cu toate acestea, în ciuda eforturilor de a minimiza utilizarea de limbaj tehnic, există anumite situații în care acest lucru se poate dovedi a fi o adevărată provocare pentru organizațiile care elaborează documentele, de aceea este esențială păstrarea unui echilibru între un limbaj exagerat de simplist (și chiar posibil superior), la exagerat de etnic și accesibil unei minorități a publicului țintă. Una dintre cele mai mari dificultăți este însă faptul că anumiți indivizi sau grupuri mici de respondenți pot fi dezavantajați deoarece ei înșiși nu dispun de resurse suficiente pentru a realiza un comentariu complet și detaliat. Organizațiile mari sau organizațiile reprezentative ar putea dispune de resurse, date sau informații semnificative, permițându-le astfel acestora să depună comentarii substanțiale. În cele din urmă răspunsurile primite ar putea fi parțial reprezentative pentru publicul țintă, prin urmare, dificil de analizat.

Sondaje pe bază de chestionare

Majoritatea oamenilor sunt familiarizați cu această metodă de consultare. Sondajele pe bază de chestionare tind să fie axate pe cercetarea cantitativă (și nu pe cea calitativă), care furnizează răspunsuri și statistici la întrebări standard. Această metodă este extrem de utilă acolo unde publicul țintă poate fi foarte mare (sau unde trebuie să fie mare sau semnificativ din punct de vedere statistic) și este foarte flexibil, în sensul că sondajele pot avea loc personal, prin poștă, telefon, email sau pe internet. Această metodă este extrem de utilă pentru întrebările complexe și poate ținti un anumit public reprezentativ. Chestionarele autocompletate (de obicei, prin poștă, email sau on-line), permit respondenților să își acorde mai mult timp de gândire înainte de a răspunde întrebărilor. Această metodă este folosită și în cazurile în care chestionarele au la bază chestiuni sensibile.

Acest model are însă și o serie de puncte slabe. Captarea informațiilor calitative (opinii, puncte de vedere etc.) este foarte dificilă, atât în colectarea informației pe un formular, cât și în analiza ulterioară a informațiilor. Structura chestionarului este foarte importantă - dacă un formular este prea lung sau are un număr substanțial de "opțiuni/răspunsuri" alocate fiecărei întrebări, acesta poate fi perceput de către

respondent ca prea dificil sau prea confuz pentru a fi completat. Aceasta poate avea un impact semnificativ asupra ratelor de răspuns. Prin urmare, ar putea fi necesară contactarea unui public mai mare decât cel avut în vedere, pentru a vă asigura că se atinge cifra dorită. În vreme ce costurile pot fi reduse prin trimiterea chestionarelor publicului țintă, urmând ca acesta să le completeze (decât prin angajarea de cercetători sau personal pentru a efectua sondajul), aceasta poate genera întâzieri în returnarea formularelor completate organizației sursă. Utilizarea de stimulente, pentru a-i determina pe respondenți să trimită formularele înapoi, poate fi o opțiune, însă trebuie luate în considerare dezavantajele și implicațiile unor astfel de stimulente asupra răspunsurilor primite.

Întrunirile publice

Întrunirile publice sunt o metodă excelentă pentru colectarea opiniilor și punctelor de vedere ale unei game largi de participanți, în cadrul unui proces transparent și deschis. Interesul mijloacelor massmedia pentru acest tip de întruniri poate crește importanța chestiunilor dezbătute și poate duce la dezbateri și contribuții active. Cu toate acestea, de vreme ce prezența nu poate fi prevăzută, este necesară analizarea locației și momentului organizării unui astfel de eveniment. Întrunirile organizate în timpul programului normal de lucru, îi pot priva pe angajații care nu își pot lua liber. Întrunirile organizate seara îi pot priva pe cei care au copii mici care nu pot găsi o bonă sau pe vârstnici, care ar putea să nu dorească să participe la astfel de întruniri seara. Locația este, de asemenea, un factor important. În mod ideal, aceste întruniri ar trebui să fie organizate în clădiri publice, la care accesul se poate face ușor prin intermediul mijloacelor de transport în comun sau care dispun de parcuri în apropiere. Ar putea fi necesară organizarea de mai multe întruniri publice în momente diferite, pentru a vă sigura că tuturor persoanelor li se oferă șansa de a participa. Odată prezența asigurată, o altă provocare este aceea de a vă asigura că toți cei care doresc să participe au șanse egale de a face acest lucru. Este posibil ca un număr redus de persoane să domine întregul eveniment, dacă nu este asigurată o vedere adecvată de către un observator independent. De asemenea, poate fi intimidant pentru unele persoane să se ridice în picioare în fața colegilor pentru a-și expune opiniile. Utilizarea întrunirilor publice împreună cu o altă metodă - cum ar fi

capacitatea oamenilor de a depune răspunsuri scrise formale - ar putea contribui la contracararea acestor provocări.

Utilizarea consultării IT

Utilizarea tehnologiei informatice IT și, în special, a Internetului devine din ce în ce mai frecventă în activitatea de zi cu zi a publicului și a sectorului public. IT-ul are un rol esențial în creșterea sau facilitarea participării la procesele de consultare. De aceea, indiferent de metoda de consultare utilizată de către o organizație, aceasta trebuie să ia în considerare și măsura în care tehnologia informatică ar putea fi de folos în situația respectivă. Utilizarea internetului sau a sistemelor web, de pildă, crește șansa de a accesa o gamă largă de părți interesate cu costuri relativ reduse. Poate facilita, de asemenea, interacțiunea în timp real cu părțile interesate, cu informațiile și opiniile care pot fi actualizate sau completate relativ repede. Există însă și dezavantaje și provocări asociate cu utilizarea tehnologiei IT. Lipsa accesului universal la internet sau neutilizarea internetului de anumite categorii ale societății (vârstnici, persoanele cu dizabilități, persoanele cu o situație socială sau economică defectuoasă) înseamnă că ar trebui evitată luarea în considerare a canalelor de consultare electronice în exclusivitate. Atunci când este utilizată împreună cu alte metode, însă, tehnologia IT poate avea o contribuție importantă la procesul de consultare.

Concluzie

Dată fiind complexitatea din ce în ce mai mare a strategiilor și necesitatea de a ne asigura că sunt luate în considerare toate punctele de vedere relevante înainte de luarea deciziilor finale de către guvern, serviciile publice trebuie să se asigure că opiniile factorilor interesați sunt luate în considerare într-un mod sistematic și consistent. Nu există o abordare a consultării universale. Diferite metode de consultare sau o combinație de metode diferite ar putea fi utilizate pentru a colecta opiniile și punctele de vedere ale diferiților factori interesați. Dezvoltarea și disponibilitatea punctelor de reper scrise, menite să îi ajute pe oficialii însărcinați cu elaborarea și coordonarea proceselor de consultare, reprezintă o sursă de informații valoroasă, care îi poate ajuta în alegerea metodei (sau metodelor) adecvate necesităților acestora. Disponibilitatea punctelor de reper, accesibile și publicului,

reprezintă o asigurare că abordarea diferitelor servicii publice nu va fi lipsită de consecvență. De asemenea, ea contribuie la o mai bună înțelegere în rândul publicului/factorilor interesați, a rezultatelor posibile ale unui proces de consultare.

Listă de elemente esențiale¹

- Cunoașteți scopul și obiectivele acestei consultări?
- Cunoașteți întrebările pe care doriți să le adresați în cadrul consultării ?
- Ați identificat toate grupurile de interes sau persoanele care trebuie să fie consultate?
- Ați ales metoda adecvată de consultare, inclusiv cea care să corespundă nevoilor factorilor netradiționali?
- Ați alocat suficiente resurse?
- Cunoașteți care sunt obligațiile dumneavoastră legale?
- Ați publicat consultarea dumneavoastră în mijloacele online și offline?
- Ați acordat suficient timp de răspuns respondenților?
- Ați planificat cum veți analiza răspunsurile primite în urma consultării?
- Ați planificat cum veți evalua procesul de consultare pentru a vă asigura că mesajul dumneavoastră va fi înțeles pe viitor?

¹ From 'Guidelines on Consultation for Public Sector Bodies', 2005, Department of the Taoiseach