



# Raport z dostępu do informacji dotyczących zieleni i jej ochrony w miastach

Badanie metodą *tajemniczego klienta* przeprowadzone w pięciu polskich miastach

## Spis treści

O projekcie .....	2
Metodologia .....	3
Wyniki badania w podziale na zakres informacji .....	4
Wycinka drzew .....	4
Nasadzenia .....	4
Inwentaryzacja Zieleni Miejskiej .....	5
Rekomendacje.....	7
Uporządkowana informacja.....	7
Skrócenie ścieżki dotarcia do informacji .....	8
Umiejętność obsługi trudnego klienta.....	9
Podsumowanie rekomendacji .....	9

## O projekcie

Niniejszy raport powstał w ramach projektu „Międzysektorowa współpraca na rzecz zieleni w polskich miastach” realizowanego przez Fundację Sendzimira ze środków POIiŚ 2014–2020, w ramach konkursu: Prowadzenie działań informacyjno-edukacyjnych w zakresie ochrony środowiska i efektywnego wykorzystania jego zasobów, podtyp: Budowanie potencjału i integracja, oraz ze środków Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej.

Celem projektu jest zainicjowanie i rozwój trwałej, międzysektorowej, partnerskiej współpracy i wymiany doświadczeń między podmiotami zaangażowanymi w tworzenie i zarządzanie zielenią miejską oraz innymi interesariuszami.

Projekt jest realizowany z pięcioma miastami partnerskimi: Jaworzniem, Krakowem, Łodzią, Warszawą i Wrocławiem.

Jednym z bloków tematycznych projektu jest wypracowanie modelowego rozwiązania w zakresie dostępu do informacji publicznej o zieleni z udziałem interesariuszy. W ramach tego bloku zaplanowano trzy typy działań:

1. Badanie potrzeb mieszkańców i NGO w zakresie dostępu do informacji dotyczących ochrony zieleni w miastach – badanie zrealizowane przez Fundację Stocznia;
2. Badanie obecnie stosowanych procedur i ścieżek dostępu do informacji w urzędach miast partnerskich, wykonane w metodologii *tajemniczego klienta* – niniejszy raport stanowi podsumowanie tego badania;
3. Wypracowanie rekomendacji do zmian.

## Metodologia

Badanie prowadzone było od stycznia do sierpnia 2018 roku. Objęło pięć miast, będących partnerami projektu: Jaworzno, Kraków, Łódź, Warszawę i Wrocław. Prowadzone było zgodnie z metodologią *tajemniczego klienta* – zadaniem badających było zdobycie informacji na temat zieleni miejskiej poprzez analizę opublikowanych materiałów (BIP, strony internetowe) oraz kontakt z pracownikami podmiotów odpowiedzialnych za zieleni miejską (formularze kontaktowe, telefon, e-mail).

Badanie potrzeb mieszkańców i NGO w zakresie dostępu do informacji dotyczących ochrony zieleni w miastach, zrealizowane przez Fundację Stocznia w 2017 roku dowiodło, że informacje te dotyczą najczęściej:

1. Wycinki drzew,
2. Nasadzeń,
3. Inwentaryzacji zieleni miejskiej.

Osoba prowadząca badanie w metodologii *tajemniczego klienta* miała za zadanie sprawdzić dostęp do informacji w tych obszarach, podając się za mieszkańców, którzy chcieliby zdobyć szerszą wiedzę lub interweniować w sprawach związanych z zielenią miejską.

Raport z badania ułożony jest zgodnie z tymi obszarami tematycznymi. Dodatkowo zawiera część podsumowującą badania przeprowadzone w poszczególnych miastach.

## Wyniki badania w podziale na zakres informacji

### Wycinka drzew

Wycinka drzew często budzi napięcia społeczne. Pobudza do działania organizacje działające na rzecz ochrony przyrody, lokalnych aktywistów, ale też mieszkańców, zaniepokojonych o drzewa rosnące w ich sąsiedztwie. Dlatego ważne jest, aby jak najszybciej zweryfikować, czy wycinka jest prowadzona legalnie oraz poinformować, kto i jakie kroki może podjąć w danej sprawie.

Zadaniem osoby prowadzącej badanie było zidentyfikowanie – poprzez przeszukiwanie stron internetowych, portali społecznościowych, obserwacje własne – trwających lub planowanych wycinek. Jedynie w Jaworznie, w czasie prowadzenia badania, nie udało się znaleźć odpowiedniego przykładu. W pozostałych miastach zbadana została jedna lub dwie sprawy.

Na tle pozostałych miast najlepiej wypadł Kraków. Dzięki uporządkowanej i ogólnodostępnej informacji o wszystkich wycinkach na terenie miasta (również o tych, które są prowadzone na terenach prywatnych), pełną informację można było uzyskać już w czasie rozmowy z urzędnikiem obsługującym infolinię Zarządu Zieleni Miejskiej.

Dość dobrze w badaniu wypadł Wrocław. Co prawda badacz musiał podjąć kilka prób dodzwonienia się do osoby, u której można uzyskać informacje, ale ostatecznie uzyskał wyczerpujące wskazówki, jakie kroki może przedsięwziąć, aby powstrzymać planowaną wycinkę.

W Warszawie badane były dwie sprawy. W pierwszej badacz szukał informacji w Zarządzie Zieleni – uzyskał ją szybko, była ona pełna i wyczerpująca. Dużo trudniej było uzyskać informację w sprawie, kiedy komórką wskazaną do kontaktu był wydział w dzielnicy. Badacz odsyłany był do kolejnych komórek, które przerzucały się odpowiedzialnością za wydaną decyzję.

W badaniu najgorzej wypadła Łódź – konsultant infolinii polecił kontakt z Zarządem Zieleni Miejskiej, kolejni pracownicy, u których badacz próbował uzyskać informację o wycince, traktowali go protekcjonalnie, podsycając emocje, które w przypadku wycinek – powinny być przez urzędników studzone.

### Nasadzenia

W badaniu potrzeb mieszkańców i organizacji pozarządowych w zakresie dostępu do informacji dotyczących ochrony zieleni w miastach, informacja o możliwości przeprowadzenia nasadzeń okazała się – tuż po informacji o wycinkach – najbardziej pożądaną przez uczestników badania.

Zadaniem badacza było wcielenie się w mieszkańca, który w konkretnym miejscu chciałby przeprowadzić nasadzenia drzew i krzewów. Aby zweryfikować możliwość zrealizowania tego pomysłu, kontaktował się z urzędami miast, dzwoniąc na numery kontaktowe pozyskane z powszechnie i łatwo dostępnych źródeł.

Najpełniejszą informację uzyskał w Jaworznie. Pracownik, do którego został skierowany, oddzwonił po kilku dniach, po pełnym rozpoznaniu sprawy, z propozycjami różnych rozwiązań. Był zaangażowany i pomocny.

W badaniu dobrze wypadły również Warszawa i Wrocław. W obydwu przypadkach skontaktowanie się z osobą, która mogłaby udzielić informacji nie okazało się trudne. Rozmowy były rzeczowe i miłe, choć w obydwu przypadkach badacz pytał się o tereny będące w zarządzie prywatnym, więc ostateczną rekomendacją było skontaktowanie się z zarządcą terenu. Pracownicy Zarządów Zieleni informowali o nasadzeniach na sąsiednich terenach, dawali wskazówki dotyczące tego, jak zrealizować plan nasadzeń.

W Łodzi centrum kontaktu z mieszkańcami przekierowało badacza do Wydziału Ochrony Środowiska. Urzędnik szybko zidentyfikował właściciela działki i polecił kontakt z nim, bez udzielania dalszych wskazówek.

W badaniu najgorzej wypadł Kraków. Po nieudanych próbach połączenia się z numerem kontaktowym Urzędu Miasta, badacz zadzwonił do Wydziału Kształtowania Środowiska Kraków. Natrafił tam na mur niechęci, był zniechęcany do podejmowania aktywności.

## Inwentaryzacja Zieleni Miejskiej

Przeprowadzenie pełnej inwentaryzacji zieleni miejskiej jest zadaniem czasochłonnym i kosztownym. Równocześnie jest niezbędne do właściwego zarządzania zielenią. O dane dotyczące zieleni coraz częściej pyta strona społeczna, dlatego dużego znaczenia nabiera ich dostępność.

W badanych miastach jedynie Kraków dysponuje aktualnymi, przejrzystymi, ogólnodostępnymi danymi. Można je pozyskać samodzielnie, bardzo kompetentnie i sprawnie działa też infolinia, udzielając na bieżąco informacji.

Warszawa i Wrocław to miasta, które są w trakcie procesu inwentaryzacji. Trudno jest pozyskać dane na ten temat na stronach urzędów i ich jednostek, jednak możliwe jest uzyskanie informacji poprzez kontakt telefoniczny bądź drogą e-mail. Miasta informują o etapie prowadzonych prac inwentaryzacyjnych oraz przekazują zebrane dane.

Inwentaryzacji nie prowadzi Łódź, na stronach można znaleźć rozproszoną informację o terenach zieleni, Zarząd Zieleni Miejskiej publikuje decyzje o wycinkach. Próby pozyskania informacji publicznej kończą się odpowiedzią że jej udzielenie wiąże się z udostępnieniem informacji przetworzonej, co tylko ujawnia fakt, że miasto nie dysponuje zbiorczymi danymi.

Inwentaryzacji nie prowadzi też Jaworzno. W mieście tym dwie jednostki odpowiadają za zarządzanie zielenią. W obydwu przyjęta została inna strategia odpowiadania na pytania o zieleni: urzędnicy wprost informują, że danych nie posiadają, lub próbują zniechęcić do szukania informacji na ten temat.

## Rekomendacje

Zieleń w przestrzeni publicznej jest przedmiotem zainteresowania wielu mieszkańców miast oraz grup aktywistów. Niezależnie od tego, czy chcą interweniować w sprawie wycinki drzew, czy szukają ogólnych danych na temat zieleni, swoje pierwsze kroki kierują do urzędu.

W dobrze rozumianym interesie urzędu jest udzielenie informacji jak najszybciej, rzetelnie i przy możliwie małym nakładzie pracy. Aby było to możliwe, niezbędne jest uporządkowanie danych, którymi dysponuje urząd, oraz skrócenie ścieżki dotarcia do nich. Dodatkowym atutem jest umiejętność poprowadzenia rozmowy – bez eskalowania emocji.

## Uporządkowana informacja

Pełna informacja na temat zieleni miejskiej, obejmująca inwentaryzację drzew, należy w Polsce do rzadkości. Niemniej jednak kolejne urzędy podejmują próby zebrania informacji o zieleni będącej w ich zarządzie, wykorzystując do tego cyfrowe bazy danych i cyfrowe mapy. Jest to proces czasochłonny i kosztowny, jednak niezbędny dla poprawnego zarządzania zielenią i wymiany informacji na jej temat.

Podkreślić tu należy, że właściwe (proste i nie wymagające kompetencji obsługi map) zaplanowanie udostępnienia informacji mieszkańcom powinno być istotnym elementem porządkowania danych. Nie może dzieć się to przy okazji, bo mieszkańcy wymagają innego sposobu prezentowania danych niż urzędnicy wykwalifikowani i przeszkoleni w tym zakresie.

Nawet w tych urzędach, gdzie inwentaryzacja nie jest prowadzona, jest wiele rozproszonych informacji na temat zieleni – w różnych opracowaniach, w miejscowych planach, w dokumentach. Dla przykładu każdej wycince towarzyszy decyzja administracyjna, najczęściej publikowana w BIP-ie, gdzie ginie w lawinie innych informacji. Niewielkim nakładem pracy dane te można zebrać i uporządkować tak, aby dostęp do nich był prosty, a podział treści logiczny.

Zebranie i uporządkowanie informacji pozwala lepiej ocenić stan posiadania i zaplanować prace nad inwentaryzacją czy innymi analizami, uzupełniającymi braki w wiedzy na temat zieleni. Skraca również czas dostępu do danych, a w tym – udostępniania ich zainteresowanym osobom. W wielu miastach powstają wyspecjalizowane jednostki odpowiadające za zarządzanie zielenią, a w nich wydziały planistyczne, które taką bazą wiedzy powinny dysponować.

W przypadku nasadzeń i wycinek ważną informacją jest podział kompetencyjny oraz scenariusze postępowania zależne od tego, kto jest zarządcą terenu, na którym są prowadzone. Można o nich każdorazowo informować zainteresowanych, można też je opublikować w postaci broszury czy artykułu na stronie internetowej. Przewodnik



tego typu będzie pomocny zarówno dla mieszkańców, jak i samych pracowników urzędu, oraz ułatwi i skróci proces informowania.

Bardzo ważne jest również informowanie o podejmowanych działaniach: o rozpoczęciu inwestycji dotyczących zieleni, ich przebiegu, ale również o efektach przeprowadzonych działań. Jest to szczególnie ważne, kiedy do tych akcji angażowani są mieszkańcy. Informacja zwrotna jest niezbędnym elementem budowania wzajemnego zaufania, które łatwo utracić, kiedy przepływ informacji zostanie zaburzony.

Ważne jest również informowanie o inwestycjach, które nie są bezpośrednio związane z terenami zieleni, ale które na te tereny wpływają ze względu na charakter prac prowadzonych w bezpośrednim sąsiedztwie. W przypadku zieleni, która niewątpliwie – bez względu na strukturę własności – tworzy dobro wspólne, istotnym jest, aby informować o zamierzeniach dotyczących zarówno terenów gminnych jak i prywatnych, co do których decyzje środowiskowe wydaje wydział właściwy dla danej jednostki.

## **Skrócenie ścieżki dotarcia do informacji**

Popularnymi kanałami pozyskania danych o zieleni są zasoby sieciowe (głównie strony internetowe urzędów i ich jednostek) oraz informacja telefoniczna.

Niezależnie od zakresu danych, którymi dysponuje urząd, niezwykle istotny jest sposób ich udostępnienia w sieci. Zdarza się, że wysokiej jakości danych nie można wyszukać ani poprzez przeglądarki na stronach, ani przez przeglądarki sieciowe. Ulokowane są w strukturach stron nieintuicyjnie, brakuje do nich przekierowań z zakładek o podobnej tematyce. W rezultacie dotarcie do nich wymaga wcześniejszego kontaktu z urzędnikiem, który potrafi wskazać ścieżkę dostępu.

Lokując na stronach internetowych informacje, powinniśmy zadbać o ich właściwe umiejscowienie, powiązanie z innymi stronami oraz o dobre wyszukiwanie. Pamiętać też musimy o stałym aktualizowaniu zasobów. Mieszkańcy często poszukują informacji dotyczących wycinek, nasadzeń oraz ogólnych informacji o zieleni. Zaleca się, aby już na stronie głównej jednostek odpowiedzialnych za zarządzanie zielenią zapewnić dostęp do każdego z tych obszarów. W sytuacji, gdy brakuje danych z inwentaryzacji zieleni, na stronie powinny znaleźć się wszystkie pokrewne dane oraz informacja, kto jest odpowiedzialny za dany obszar (z uwzględnieniem danych kontaktowych).

Urzędy coraz częściej decydują się na uruchomienie infolinii, co jest zalecanym rozwiązaniem. Korzystne jest, kiedy konsultant ją obsługujący potrafi odpowiedzieć na większość pytań i jest przeszkolony w zakresie obsługi klienta, w tym trudnego. Jeśli jego wiedza w danej dziedzinie jest niewystarczająca, powinien bezbłędnie wskazać wydział/pracownika, który będzie potrafił udzielić kompleksowej odpowiedzi. Współcześnie coraz częściej wykorzystuje się również możliwość zadania pytania on-line na czacie, co w przypadku przekierowania klienta do konkretnej zakładki czy strony www byłoby adekwatne.

Zmniejszenie liczby kolejnych połączeń telefonicznych, które trzeba wykonać, aby dotrzeć do informacji, niesie za sobą liczne profity, wśród których najważniejsze to:

- nie wytracamy czasu kolejnych pracowników, uczestniczących w rozmowach,
- im mniej rozmów osoba poszukująca informacji musi przeprowadzić, aby dotrzeć do poszukiwanej informacji, tym lepiej ocenia funkcjonowanie urzędu i nie powodujemy wzrostu jej frustracji.

## Umiejętność obsługi trudnego klienta

Osoby kontaktujące się z urzędem, często są pod wpływem emocji – tak będzie na przykład w przypadku interwencji związanych z wycinką. Potrafią być też dociekliwe i nieustępliwe, szczególnie wtedy, kiedy są przekonane, że urzędnicy celowo nie chcą udostępnić posiadanych informacji.

Nawet osoby początkowo przyjaźnie nastawione, po każdym kolejnym przekierowaniu do następnego urzędnika, zaczynają zamieniać się w „trudnego klienta” – zniecierpliwionego, napastliwego. Umiejętne poprowadzenie rozmowy, okazanie zaangażowania i zrozumienia, może rozładować emocje oraz doprowadzić do szybszego porozumienia.

Zdarza się, że urząd nie dysponuje informacjami, których dana osoba poszukuje. W takiej sytuacji rekomendowane jest przekazanie informacji zastępczej – alternatywy. Dla przykładu: jeśli nie mamy przeprowadzonej inwentaryzacji drzew na jakimś obszarze, możemy poinformować, na kiedy przeprowadzenie inwentaryzacji zostało zaplanowane, albo wskazać opracowanie, które zawiera informacje o zieleni z tego obszaru. Taka informacja wskazuje na kompetencje urzędników, którzy są świadomi braków i potrafią je uzupełniać, ale co najważniejsze – może zaspokoić ciekawość i poprzez udzielenie alternatywnej odpowiedzi wzbudzić w kliencie poczucie satysfakcji („Pomimo, że nie jest to odpowiedź jakiej poszukiwałem/łam, to nie odprawiono mnie z kwitkiem”).

W celu zbadania szerszej opinii klientów, sugeruje się utworzenie formularza ewaluacyjnego na stronach jednostek. Formularz powinien zawierać max. 3 pytania na które odpowiedzi można udzielić na skali obrazkowej. Czy jesteś zadowolony z rezultatu swoich poszukiwań? Czy znalazłeś informacje jakich szukałeś? Czy konsultant on-line był pomocny?

## Podsumowanie rekomendacji

Rekomendacje z trzech wskazanych obszarów, obejmujących: uporządkowanie informacji, skrócenie ścieżki dostępu do niej oraz umiejętność prowadzenia rozmów z trudnym klientem, są wzajemnie powiązane:

- bez uporządkowania danych o zieleni, trudno w sposób przejrzysty publikować je w sieci,

- skrócenie ścieżki dostępu do informacji drogą telefoniczną jest możliwe, kiedy jest ona uporządkowana, zrozumiała, a konsultant obsługujący infolinię lub każdy pracownik właściwej komórki jest w stanie jej udzielić, lub wskazać miejsce, gdzie można ją pozyskać,
- łatwiej jest wyposażyć w wiedzę na temat uporządkowanych danych o zieleni konsultanta infolinii, przeszkolonego do obsługi trudnego klienta, niż kształcić tę umiejętność u wszystkich pracowników urzędu.

Poniższy diagram pokazuje wzajemne powiązania:

