



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
Wyniki badania w podziale na miasta nim objęte.....	7
Jaworzno.....	7
Wycinka drzew.....	7
Nasadzenia.....	7
Inwentaryzacja zieleni.....	7
Ogólne wrażenia po badaniu metodą tajemniczego klienta.....	8
Kraków.....	9
Wycinka drzew.....	9
Nasadzenia.....	9
Inwentaryzacja zieleni.....	10
Ogólne wrażenia po badaniu metodą tajemniczego klienta.....	11
Łódź.....	13
Wycinka drzew.....	13
Nasadzenia.....	13
Inwentaryzacja zieleni.....	13
Ogólne wrażenia po badaniu metodą tajemniczego klienta.....	15
Warszawa.....	17
Wycinka drzew.....	17
Nasadzenia.....	17
Inwentaryzacja zieleni.....	18
Ogólne wrażenia po badaniu metodą tajemniczego klienta.....	19
Wrocław.....	20
Wycinka drzew.....	20
Nasadzenia.....	20
Inwentaryzacja zieleni.....	20
Ogólne wrażenia po badaniu metodą tajemniczego klienta.....	22

O projekcie

Niniejszy raport powstał w ramach projektu „Międzysektorowa współpraca na rzecz zieleni w polskich miastach” realizowanego przez Fundację Sendzimira ze środków POiŚ 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 zielenie 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 zielenie 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.

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 zielonych, Zarząd Zieleni Miejskiej publikuje decyzje o wycinkach. Próby pozyskania informacji publicznej

kończy 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 zieleń: urzędnicy wprost informują, że danych nie posiadają, lub próbują zniechęcić do szukania informacji na ten temat.

Wyniki badania w podziale na miasta nim objęte

Jaworzno

Wycinka drzew

W czasie prowadzenia badania nie udało się pozyskać informacji o planowanej lub prowadzonej wycince, dlatego ta część badania nie została przeprowadzona.

Nasadzenia

Badacz zadzwonił na numer kontaktowy centrali Urzędu Miasta. Kiedy przedstawił sprawę – chęć przeprowadzenia nasadzeń – sprawnie został przetłaczony do Wydziału Usług Komunalnych i Ochrony Środowiska. Tam ustalono, do kogo należy teren, wskazany przez badacza (dwóch różnych zarządców – publiczny i prywatny) oraz polecił kontakt z tymi podmiotami.

Badacz skontaktował się z instytucją publiczną, gdzie przedstawił sprawę. Mimo że urzędnik, z którym prowadzona była rozmowa, uprzedził, że przeprowadzenie nasadzeń może być trudne i kosztowne, obiecał że zbada sprawę. Oddzwonił po kilku dniach z informacją, że planowane są nasadzenia zastępcze i być może część można zrealizować na wskazanym terenie, przedstawił też możliwość wydzierżawienia części terenu mieszkańcom, aby mogli sami go zagospodarować. Wykazał się wzorowym zaangażowaniem, gotowością do poszukiwania rozwiązań, satysfakcjonujących mieszkańców.

Inwentaryzacja zieleni

Strony internetowe

Strona Urzędu Miasta <http://www.um.jaworzno.pl/> oraz Biuletyn Informacji Publicznej:

- Brak informacji o inwentaryzacji zieleni na stronie głównej i podstronach;
- Po wpisaniu do wyszukiwarki hasła „drzewa” pojawiają się informacje związane z wycinką i zasadami pielęgnacji oraz opracowanie „Zieleń miejska 2016” z podsumowaniem wycinek, nasadzeń i drzew objętych pielęgnacją w 2016 r., brakuje informacji aktualnych;
- W Biuletynie Informacji Publicznej można znaleźć informację, że informacji o środowisku i jego ochronie udziela Wydział Komunalny i Ochrony Środowiska, w zakresie jego działań nie ma inwentaryzacji zieleni.

Kontakt drogą e-mail

Badacz wysłał pytanie o inwentaryzację zieleni miejskiej na adres środowisko@um.jaworzno.pl. Do zakończenia badania nie uzyskał odpowiedzi, pomimo upływu kilku miesięcy.

Kontakt telefoniczny

Badający próbował połączyć się z Referatem Ochrony Środowiska Wydziału Komunalnego i Ochrony Środowiska, jednak żaden z podanych na stronach urzędu numerów telefonów nie odpowiadał. Udało mu się połączyć na numer Kierownika Referatu Ochrony Środowiska, gdzie uzyskał nazwisko pracownika, który mógłby udzielić informacji i datę jego powrotu z urlopu. Wskazuje jednostki zajmujące się zielenią: Miejski Zarząd Nieruchomości Komunalnych oraz Miejski Zarząd Dróg i Mostów.

Pracownik Miejskiego Zarząd Nieruchomości Komunalnych (MZNK) poinformował, którymi terenami zielonymi zajmuje się jego instytucja, informuje, że nie ma wspólnej bazy terenów zielonych. Prosi o wysłanie zapytania e-mailem. W odpowiedzi na e-maila pojawia się prośba o kontakt telefoniczny z innym urzędnikiem, celem ustalenia szczegółów. W rozmowie wskazany urzędnik był nieuprzejmy, ale przestał wykazywać terenów zieleni urzędzonej i nieurzędzonej, którymi zarządza MZNK w Jaworznie.

W Miejskim Zarządzie Dróg i Mostów długo trwało ustalenie, kto mógłby przekazać informacje o zieleni. Ostatecznie badacz dowiedział się, że zbiorczych informacji Zarząd nie posiada.

Ogólne wrażenia po badaniu metodą tajemniczego klienta

Kontakt w sprawie nasadzeń był bardzo owocny, pracownicy byli proaktywni, zachęcali do aktywności.

Dużo gorsze wyniki przyniosły próby pozyskania informacji o inwentaryzacji zieleni – miasto jej nie prowadzi. Jednostki, w których zarządzie jest zieleni, nie mają zbiorczych danych. W różny sposób radzą sobie z pytaniami na temat inwentaryzacji: albo uczciwie przyznają, że nie jest prowadzona, albo próbują uniknąć udzielenia odpowiedzi, zniechęcają do zadawania pytań.

Kraków

Wycinka drzew

Badający zadzwonił na infolinię Zarządu Zieleni Miejskiej z pytaniem o drzewa oznaczone do wycinki przy ul. Św. Jacka. Urzędnik poprosił o dokładne dane lokalizacyjne i obiecał zweryfikować kwestię wycinki w ciągu jednego dnia. Następnego dnia osoba ta udzieliła wyczerpującej informacji o pracach pielęgnacyjnych prowadzonych przez gminę, poinformowała o tym, że jedna z działek jest prywatna, i że legalność wycinki można zweryfikować poprzez Straż Miejską.

Połączenie się ze Strażą Miejską jest problematyczne. Podany numer alarmowy (986) przekierowuje do Straży Miejskiej w Warszawie. Badającemu udało połączyć się z centralą krakowskiej Straży. Osoba, która odebrała telefon, uprzejmie poinformowała o zmianie przepisów dotyczących wycinki na terenach prywatnych. Straż może pojechać na miejsce i skontrolować, czy wycinka ma miejsce i czy jest prowadzona zgodnie z prawem. Poleca, aby sprawę zgłosić oficerowi dyżurnemu (numer alarmowy 986).

Badający próbował też zdobyć informację o wycince drzewa przy jednej z ulic. Ponownie zadzwonił na infolinię Zarządu Zieleni Miejskiej. Operator infolinii udzielił uprzejmej informacji, że na stronie BIP można znaleźć informacje o wycinkach, ale też samodzielnie sprawdza dane. Potwierdza, że zapadła decyzja o wycince, podyktowana zagrożeniem, jakie drzewo stwarzało.

Badający sprawdził BIP – znalazł przeszukiwalne pdf-y z wykazem wycinanych drzew wraz z informacją nt. nasadzeń zastępczych.

Nasadzenia

Badający próbował zdobyć informację o możliwości przeprowadzenia dodatkowych nasadzeń w konkretnym miejscu. W tym celu próbował połączyć się z numerami centrali, które znalazł na stronie www.bip.krakow.pl. Numery nie odpowiadały, więc zadzwonił pod numer Wydziału Kształtowania Środowiska. Połączony został z urzędnikiem, który polecił, aby badający sam sprawdził właściciela terenu i z nim się skontaktował; zasugerował, że mieszkańcy nie mają odpowiednich kwalifikacji, aby się angażować w nasadzenia; nawet nie wspomniał o Zarządzie Zieleni Miejskiej.

Inwentaryzacja zieleni

Strony internetowe

Strona Urzędu Miasta www.krakow.pl.

- Na stronie badający znalazł artykuł „Zielony Kraków daje przykład!”, w którym można znaleźć informację, że Kraków podjął się przeprowadzenia inwentaryzacji terenów zieleni dla całego obszaru miasta, jednak brakuje wyników. Wyszukiwarka nie podaje żadnych rekordów po wpisaniu hasła „inwentaryzacja”, zakładka „mapa roślinności miasta” wyświetla błąd;
- W Biuletynie Informacji Publicznej brak informacji o Zarządzie Zieleni Miejskiej.
- Wyszukiwarka sieciowa po wpisaniu hasła „mapa roślinności miasta Kraków” przekierowuje na stronę https://www.bip.krakow.pl/?sub_dok_id=20495, z dwoma ikonami „Zielony Kraków” i „Mapa roślinności Krakowa”, których linki nie działają.

Strona Zarządu Zieleni Miejskiej <https://zsm.krakow.pl/>.

- W bloku „Zieleń miejska” badający znalazł tylko trzy artykuły,
- Na stronie brak wyszukiwarki,
- Badający nie mógł znaleźć informacji o inwentaryzacji zieleni.

Portal Obserwatorium <http://obserwatorium.um.krakow.pl/obserwatorium>,

- Zbiór map, m.in.:
 - MONIT-AIR Atlas Krakowa 2016 (więcej w sekcji „Kontakt telefoniczny”);
 - Mapa „Informacja o gospodarce zielenią przy inwestycjach” – ikonkami drzew zaznaczone są na niej miejsca, gdzie dokonano wycinki lub nasadzeń wraz z podwieszonymi decyzjami o nasadzeniach, o usunięciu związanym z inwestycją lub usunięciu związanym z pielęgnacją.
- Formularz do zgłaszania uwag dotyczących nasadzeń i pielęgnacji posadzonych drzew w Krakowie, z możliwością wskazaniach ich na mapie.

Kontakt drogą e-mail

Osoba prowadząca badanie wysłała na adres sekretariatu Zarządu Zieleni Miejskiej zapytanie o inwentaryzację zieleni oraz o zrealizowane wycinki i nasadzenia w 2017 r. i plany na 2018 r. Poinformowała też o niedziałających linkach na stronie i poprosiła o adresy map.

Po miesiącu przyszła wyczerpująca informacja o prowadzonej inwentaryzacji (program, w którym jest prowadzona; metodologia; aktualny etap prac), nasadzeniach i wycinkach w 2017 r. oraz ich powodach.

Brak informacji o planowanych wycinkach uzasadniono tym, że wnioski o wycinki analizowane są na bieżąco. Podane zostały również adresy stron, na których można pozyskać informacje o zieleni:

- Bezpośredni dostęp do Inwentaryzacji drzew i krzewów wykonanych przez ZZM w Krakowie bez logowania (po wybraniu warstwy Inwentaryzacja zieleni ZZM): http://obserwatorium.um.krakow.pl/obserwatorium/kompozycje/?config=config_kios.json;
- Mapy roślinności rzeczywistej w Krakowie:
 - <http://www.ekocentrum.krakow.pl/939,a,atlas-pokrycia-terenu-i-przewietrzania-krakowa.htm>;
 - http://obserwatorium.um.krakow.pl/Dane/WS/MonitAir/MonitAir-Atlas_Mapa_roslinnosci_rzeczywistej.pdf;
 - <http://umk-gd.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=81480b0233ab4163a376936410be9064>;
- Planowane wycinki drzew, na które ZZM uzyskał decyzje administracyjne zezwalające na usunięcie: https://www.bip.krakow.pl/?bip_id=567&mimi=12989;
- Wszystkie aktualne przetargi ZZM, w tym obejmujące dostawę wraz z sadzeniem roślin: <https://zsm.krakow.pl/przetargi.html>.

Kontakt telefoniczny

Osoba prowadząca badanie zadzwoniła na infolinię Zarządu Zieleni Miejskiej z informacją, że szuka danych o zasobach zieleni w Krakowie, że znalazła informacje o mapie, ale prowadzące do niej linki nie działają. W efekcie badający po 30 minutach otrzymał e-maila z działającymi linkami do mapy MONIT-AIR Atlas Krakowa 2016 (<http://umk-gd.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=81480b0233ab4163a376936410be9064>). Na mapie zieleni i warunków przewietrzania Krakowa zaznaczona jest kolorami zieleń wysoka, zieleń niska, zieleń sportowa i ogródki działkowe. Oznaczono też istniejące i potencjalne dachy zielone. Na mapie roślinności rzeczywistej zaznaczono kolorami różne rodzaje roślinności (bardzo szczegółowo) jednak bez danych liczbowych; dostępna jest też mapa waloryzacji przyrodniczej Krakowa.

Ogólne wrażenia po badaniu metodą tajemniczego klienta

Infolinia Zarządu Zieleni Miejskiej działa sprawnie. Obsługujące ją osoby są miłe i kompetentne, również kiedy padają pytania o wycinkę. Może to wynikać z faktu, że mają dostęp do kompletnej wiedzy i danych.

W badaniu dużo gorzej wypadł Wydział Kształtowania Środowiska Urzędu Miasta Krakowa, którego pracownik zniechęcał osobę pytającą się o nasadzenia do aktywności w tym obszarze.

Kraków prowadzi inwentaryzację drzew w sposób przejrzysty i udostępnia informacje mieszkańcom. Infolinia ZZM działa błyskawicznie, konsultanci są kompetentni i uprzejmi. Dostęp do informacji (w tym do mapy roślinności, do systemu MONIT AIR) ze strony urzędu miasta nie jest intuicyjny, nie wszystkie linki/zakładki działają – to wymaga poprawy.

Łódź

Wycinka drzew

Po znalezieniu w sieci informacji o trwającej wycince drzew, osoba prowadząca badanie zadzwoniła na numer Telefonicznej Informacji Urzędu Miasta Łodzi, z prośbą o udzielenie informacji na ten temat. Tam przekazano ją do Zarządu Zieleni Miejskiej. Podany numer telefonu odpowiedział dopiero po kolejnej próbie połączenia się. Osoba, która odebrała telefon zachowywała się nieuprzejmie, ale przetęczyła do pracownika odpowiedzialnego za teren, na którym prowadzona była wycinka. Pracownik ten wyjaśnił, że jest ona prowadzona na wniosek zarządcy terenu, każde drzewo zostało zakwalifikowane do wycinki przez właściwą komisję Urzędu Marszałkowskiego. Pracownik traktował osobę prowadzącą badanie protekcyjnie.

Próba uzyskania informacji od zarządcy terenu, na którym prowadzono wycinkę (sektor publiczny) zakończyła się niepomyślnie. Jako powód wycinki podano między innymi, że drzewa zostały wycięte, bo zrzucały liście.

Nasadzenia

Informacji o możliwości nasadzenia drzew w konkretnej lokalizacji osoba badająca szukała w Łódzkim Centrum Kontakt z Mieszkańcami. Konsultant szybko i sprawnie ustalił Wydział Ochrony Środowiska i Rolnictwa jako komórkę odpowiedzialną za nasadzenia. Urzędnik, do którego przekazana została rozmowa, zidentyfikował podmiot zarządzający terenem, na którym miałyby mieć miejsce potencjalne nasadzenia oraz wskazał go jako partnera do dalszej rozmowy. Miło i zwięźle, choć niewyczerpująco, udzielał informacji na kolejne pytania.

Inwentaryzacja zieleni

Strony internetowe

Na stronach Urzędu Miasta trudno trafić na informacje o zieleni miejskiej, brakuje też przejrzystej informacji o Zarządzie Zieleni Miejskiej (ZZM).

Strona Urzędu Miasta Łodzi (<https://uml.lodz.pl/>), w tym Biuletyn Informacji Publicznej (BIP):

- Nie prezentuje informacji o wycinkach;
- Zawiera wzmiankę o nasadzeniach w miejsce drzew zniszczonych przez burzę; brak jednak danych zbiorczych;

- Nie zawiera informacji na temat inwentaryzacji zieleni;
- Informuje o Zarządzie Zieleni Miejskiej (ZZM), ale nie podaje adresu strony internetowej Zarządu;
- Wyszukiwarka na stronie nie działa zadowalająco, trzeba wspomagać się ogólnodostępnymi wyszukiwarkami sieciowymi.

Strona ZZM (<https://uml.lodz.pl/czas-wolny/zielen-i-rekreacja/zarząd-zieleni-miejskiej/>)

- Zawiera zakładkę z decyzjami o wycince drzew;
- Nie prezentuje danych o przeprowadzonych czy planowanych nasadzeniach;
- Brakuje informacji o inwentaryzacji; w zakładce „Parki i zieleńce” znajduje się zestawienie terenów zieleni; Informacja o poszczególnych parkach jest ograniczona oraz niejednolita,

Strona <http://www.mapa.lodz.pl/>.

- na stronie można znaleźć ortofotomapy, na które można nałożyć filtr wskazujący tereny zielone, ale jest on niedokładny (obejmuje również tereny zabudowane), brakuje danych ilościowych.

Kontakt drogą e-mail

Strona Zarządu Zieleni Miejskiej oraz BIP podają różne adresy kontaktowe do Zarządu. Na jeden z nich w toku badania wysłany został e-mail z pytaniem o inwentaryzację, nasadzenia i wycinki drzew w 2017 roku oraz o plany na 2018 rok. Po trzech tygodniach w odpowiedzi pojawiło się pytanie o tryb, w jakim miałyby zostać udostępniona informacja wraz z komentarzem, że zestawienie informacji ze wszystkich Wydziałów Zarządu wiąże się z udostępnieniem informacji przetworzonej.

Równocześnie wskazane zostały kategorie terenów, za które odpowiada ZZM oraz informacja, że utrzymanie drzewostanu na pozostałych terenach zielonych nie leży w kompetencjach Zarządu.

ZZM poinformował również, że gromadzeniem danych dotyczących liczby wyciętych drzew, zrealizowanych nasadzeń kompensacyjnych oraz wydawaniem decyzji administracyjnych zezwalających na usunięcie drzew z terenów Miasta Łodzi zajmuje się Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego oraz Wydział Ochrony Środowiska i Rolnictwa Urzędu Miasta Łodzi.

Powyższa odpowiedź wskazuje na to, że ZZM nie dysponuje zbiorczymi informacjami dotyczącymi wycinek, nasadzeń i inwentaryzacji zieleni, nawet dotyczących tych terenów, które ma w swoim zarządzie.

Kontakt telefoniczny

Połączenie się z sekretariatem dyrekcji ZZM nie sprawiło trudności, ale uzyskanie odpowiedzi na pytania o inwentaryzację zielni, nasadzenia i wycinki nie było łatwe – pracownicy nie potrafili ustalić, kto dysponuje odpowiednimi informacjami, odsyłali do kolejnych osób, a nawet innych instytucji. Udało się uzyskać informację, że miasto nie ma zbiorczej, pełnej informacji na temat zieleni – każdy z Wydziałów prowadzi badania na własne potrzeby.

Udało się uzyskać wskazówkę, że częściowe dane dotyczące zieleni można uzyskać w Miejskiej Pracowni Urbanistycznej (MPU) oraz w Programie Rewitalizacji, w którym dane z inwentaryzacji zieleni nanoszone są na ortofotomapę. Obydwie informacje okazują się częściowo przydatne:

- MPU pozyskuje informacje o zieleni z roczników statystycznych (zieleni urządzona i powierzchnia lasów), jako potencjalne źródło informacji o zieleni wskazało opracowane przez siebie *Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Miasta Łodzi z roku 2018*.
- Ortofotomapy z danymi pozyskanymi w ramach Programu Rewitalizacji nie odpowiadają na stawiane pytania (patrz sekcja „Dostęp do informacji o zieleni poprzez strony internetowe”).

Inne źródła informacji

Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Miasta Łodzi z roku 2018 wraz z mapami jest dostępne *online*, choć na stronach miejskich brakuje do niego przekierowania.

W tekście studium znajdują się zbiorcze dane liczbowe dotyczące terenów zieleni miejskiej urządzonej oraz obszarów leśnych. Wśród map można znaleźć arkusze poświęcone: lasom, terenom zieleni urządzonej, drzewom, inwentaryzacji zieleni, ogrodom działkowym, terenom i obiektom objętym prawnymi formami ochrony przyrody, terenom i obiektom proponowanym do objęcia ochroną prawną.

Na mapie *Inwentaryzacja zieleni wg lotniczego skaningu laserowego (stan na listopad 2012)*, zaznaczone są pojedyncze krzewy, pokazuje powierzchnie zakrzewione, zadrzewione, zieleni w pasie

drogowym, trawniki i powierzchnie zadarnione, żywopłoty i nieużytki.

Na mapie *Drzewa wg lotniczego skaningu laserowego (stan na rok 2013)* zaznaczone są parki, lasy oraz pojedyncze drzewa liściaste i iglaste.

Ogólne wrażenia po badaniu metodą tajemniczego klienta

W czasie badania najtrudniejsze rozmowy związane były z prowadzoną wycinką drzew. Temat ten zwykle budzi u mieszkańców najwięcej emocji, mają oni potrzebę szybkiego zgłoszenia wycinki, dowiedzenia się,

czy jest konieczna i czy można ją powstrzymać. Tymczasem kolejne osoby, u których osoba badająca próbowała uzyskać informacje, zamiast łagodzić emocje, podsycaly je, zachowując się nieuprzejmie i protekcyjnie.

Dużo bardziej profesjonalnie udzielona została informacja na temat nasadzeń, choć osoba jej udzielająca nie wykazywała się nadmierną aktywnością w udzielaniu wskazówek.

Uzyskanie informacji ogólnych o zieleni okazało się bardzo trudnym zadaniem. Opublikowane informacje są niejednorodne, często trudno do nich dotrzeć. Osoby w kontakcie telefonicznym – podejrzliwe, często zrezygnowane, odsyłają do innych jednostek, tłumaczą że całościowa inwentaryzacja zieleni jest zadaniem niewykonalnym. Mieszkaniec miasta musi mieć w sobie dużo cierpliwości i determinacji, aby zdobyć choć częściowe dane.

Warszawa

Wycinka drzew

Badający zauważył w okolicach Zamku Ujazdowskiego drzewa ponumerowane i oznaczone zielonymi opaskami, opisane jako wymagające zabiegów pielęgnacyjnych lub wskazane do wycinki. Zrobił zdjęcia i przesłał e-mailem do Zarządu Zieleni m.st. Warszawy z pytaniem o podmiot odpowiedzialny za zieleni na tym terenie i okoliczności wycinki drzew. Po tygodniu uzyskał odpowiedź: teren nie jest administrowany przez Zarząd Zieleni m.st. Warszawy; opisane działania mają prawdopodobnie związek z przestrzenną instalacją artystyczną *Pierśnice* Centrum Sztuki Współczesnej (w odpowiedzi znalazł się link do instalacji i dane kontaktowe).

Badający w sieci znalazł post informujący, że jeden z deweloperów planuje wycinkę drzew. Postanowił zdobyć więcej informacji na ten temat, dzwoniąc na numer kontaktowy 19115. Tam uzyskał numer telefonu do Wydziału Ochrony Środowiska w dzielnicy, w której wycinka miała zostać przeprowadzona. Okazało się, że urzędnik prowadzący sprawę ma urlop, nikt inny nie potrafi udzielić informacji. Dodzwonić udało się badającemu kilka dni później, po wielu nieudanych próbach. Uzyskał rzetelną informację o wycince, oraz że decyzję wydał Wydział Architektury i Budownictwa dla Dzielnicy Praga Północ.

Badający wysłał również e-maila z prośbą o udzielenie informacji publicznej. Po dwóch tygodniach dostał lakoniczną odpowiedź z Wydziału Ochrony Środowiska (decyzja umotywowana została kolizją drzew starych). Wystąpił też do Wydziału Architektury i Budownictwa z wnioskiem o udostępnienie decyzji. Odpowiedź przyszła po terminie, po wcześniejszym telefonicznym monitorowaniu sprawy przez badającego. Znalazło się w niej potwierdzenie, że wycinka jest legalna i że za późno na interwencję w sprawie oraz że wycinka mogła być wcześniej powstrzymana przez Wydział Ochrony Środowiska.

Nasadzenia

Osoba prowadząca badanie w ogólnodostępnej wyszukiwarce sieciowej wpisała „Jak zasadzić drzewo w Warszawie”. Wyszukiwarka wskazała aplikację „Milion drzew dla Warszawy” – pobranie aplikacji się nie powiodło – jeśli akcja się zakończyła, nie ma o tym informacji.

Badający zadzwonił również do sekretariatu Zarządu Zieleni m.st. Warszawy (ZZW), gdzie uzyskał numer telefonu do urzędników odpowiedzialnych za teren, wskazany jako ten, na którym miałyby być przeprowadzone nasadzenia. Urzędnik, z którym udało się połączyć, był bardzo przyjazny, znalazł właściciela działki i wskazał go jako potencjalnego partnera do rozmowy o nasadzeniach. Dodatkowo wyczerpująco poinformował o planowanych przez ZZW nasadzeniach na sąsiednich działkach będących zarządzie ww. jednostki.

Kolejnym sposobem poszukiwania informacji było wystanie wolnego wniosku poprzez system 19115. Osoba badająca napisała, że chciałyby zazielenić swoje osiedle, opisując lokalizację i zarys pomysłu. Po sześciu tygodniach sprawa została zamknięta, z adnotacją „Jesienią będą wykonywane nasadzenia. Jesteśmy w kontakcie z mieszkanką.” Brakuje informacji, który podmiot jest w kontakcie. Można podejrzewać, że jako kontakt potraktowano wcześniejszy telefon do ZZW.

Inwentaryzacja zieleni

Strony internetowe

Na stronach Urzędu Miasta można znaleźć sporo informacji o charakterze promocyjnym.

Strona urzędu miasta <http://www.um.warszawa.pl/>

- w aktualnościach na stronie głównej artykuł „Warszawa dba o środowisko”, w nim m.in. podsumowanie 2017 roku, w tym: informacja o liczbie nasadzonych drzew, liczba decyzji zezwalających na usunięcie drzewa, liczba przekazanych mieszkańcom sadzonek;
- mapa zieleni miejskiej – zakładka „Mapa Warszawy” gdzie w ramach map klimatycznych Adaptcity można obejrzeć mapę powierzchni biologicznie czynnych - są to powierzchnie, nie tereny zieleni i drzewa jednostkowe;
- Na mapie „Warszawa dzisiaj” w zakładce „Zieleń” można znaleźć informacje o zinwentaryzowanych dotychczas drzewach,
- Po wpisaniu hasła „zieleń” albo „mapa zieleni” wyszukiwarka wyświetla luźno powiązane artykuły, w tym artykuł z zaproszeniem do udziału w wiosennych nasadzeniach koordynowanych przez Zarząd Zieleni m.st. Warszawy.

Strona Zarządu Zieleni m.st. Warszawy (ZZW)

- W aktualnościach artykuł „Tysiące drzew zazielenią stolicę” z informacją o przetargu na nasadzenia;
- Brak informacji na temat mapy zieleni oraz inwentaryzacji zieleni (przeszukiwanie zakładek, wyszukiwarka – nie przyniosły rezultatów).

Kontakt drogą e-mail

Badający wystął e-mail na adres wskazany na stronie ZZW jako adres do kontaktu z mieszkańcami, z pytaniem o inwentaryzację zieleni miejskiej, nasadzenia i wycinki w 2017 r. oraz planowane nasadzenia i wycinki w 2018 r. Po dwóch tygodniach bez odpowiedzi wystął go ponownie. Jako że nie pojawiła się na niego odpowiedź, zadzwonił na adres kontaktowy i został poproszony o wystanie e-maila raz jeszcze. Tym

razem uzyskał potwierdzenie, że mail dotarł, a 10 dni później odpowiedź ze szczegółową informacją na temat prowadzonej inwentaryzacji zieleni, przyczyn składanych wniosków o wycinkę, planowanych nasadzeń (4600 drzew również na terenach nie administrowanych przez ZZW), oraz tabelaryczne zestawienie dotyczące ilości wykonanych prac w roku 2017 z podziałem na dzielnice (wycinka, pielęgnacja, nasadzenia). Wskazano w nim komórkę prowadzącą inwentaryzację, która ma się zakończyć w 2010 r.: Biuro Geodezji i Katastru, oraz zakres i metodę prowadzonych prac (badania teledetekcyjne i terenowe).

Ogólne wrażenia po badaniu metodą tajemniczego klienta

Na stronach internetowych Urzędu m.st. Warszawy i Zarządu Zieleni m.st. Warszawy można znaleźć dużo informacji promocyjnych o zieleni i osiągnięciach w tym zakresie.

Kontakt z pracownikami ZZW był pozytywny. Pomimo początkowych trudności z uzyskaniem odpowiedzi na maila o inwentaryzację, przekazane dane były kompletne i wyczerpujące. Kontakt telefoniczny w sprawie nasadzeń był bardzo miły, zachęcający do dalszych kontaktów.

Dużo gorzej badający ocenił kontakt z komórkami w dzielnicy, w której badał sprawę wycinki – miał problem ze znalezieniem osób, które mogłyby udzielić informacji, był odsyłany do kolejnych komórek, które podawały niepełne informacje, przez co próbowano zatuszować fakt, że nie zostały wykorzystane wszystkie możliwe środki, aby uratować drzewostan w badanej sprawie.

Miejskie Centrum Kontaktów 19115 szybko i sprawnie przyjmowało sprawy, choć informacja zwrotna była niepełna.

Wrocław

Wycinka drzew

Osoba prowadząca badanie pozyskała informację o planowanej wycince drzew na osiedlu mieszkaniowym, będącym w zarządzie spółdzielni. Spółdzielnia poinformowała swoich mieszkańców o planowanej wycince, wśród powodów podając zacienienie, jakie daje drzewo. Aby dowiedzieć się więcej na ten temat badacz zadzwonił na numer kontaktowy Urzędu Miasta Wrocławia. Po ustaleniu, że działka należy do podmiotu prywatnego, został przekierowany do Zarządu Zieleni Miejskiej.

Badacz zadzwonił na numer kontaktowy Zarządu Zieleni Miejskiej. Pierwsza próba pozyskania informacji okazała się nieudana – nie było osoby, która mogłaby udzielić informacji. Przy drugim połączeniu udało się dowiedzieć, że Zarząd nie może decydować o tym, co spółdzielnia robi na swoim terenie, ale urzędnik, z którym prowadzona była rozmowa, udzielił wielu informacji na temat tego, jakich argumentów można użyć w rozmowie ze spółdzielnią, aby podjęta decyzja została zmieniona. Rady były konkretne, a rozmowa budująca.

Nasadzenia

Badacz zadzwonił na numer kontaktowy Urzędu Miasta. Po przedstawieniu sprawy (pozyskanie informacji o możliwości nasadzenia drzew i krzewów w konkretnym miejscu), operator przekazał mu numer telefonu do Zarządu Zieleni Miejskiej.

W Zarządzie badacz był kilkakrotnie przetaczany do kolejnych pracowników. Ostatni udzielił sporo informacji o planowanych pracach związanych z zielenią miejską, które prowadzone będą w okolicy miejsca, wskazanego przez badacza. Zachęcał do współpracy z właścicielem terenu, do którego należy teren, na którym miałyby zostać przeprowadzone nasadzenia. Wyjaśnił, gdzie można pozyskać informacje o własności działek i z kim prowadzić ewentualne rozmowy. Rozmowa była uprzejma i rzetelna, pomimo wyczuwalnego zapracowania rozmówcy.

Inwentaryzacja zieleni

Strony internetowe

Strona Urzędu Miejskiego Wrocławia <https://www.wroclaw.pl/>

- Zakładka pod nazwą „Środowisko we Wrocławiu – Zielone projekty miasta” zawiera pojedyncze informacje związane z akcjami nasadzeń albo z wycinką, brak zbiorczych danych;

- Wpisanie hasła „inwentaryzacja” do wyszukiwarki skutkuje wyświetleniem jednego rekordu dotyczącego pojedynczego drzewa;
- Zbiorcze dane o zieleni można znaleźć w zakładce „obszary i obiekty chronione”, co jest nieintuicyjne.

Zarząd Zieleni Miejskiej <http://www.zzm.wroc.pl/>.

- Na stronie mało aktualności;
- W Zarządzeniu Prezydenta Wrocławia można znaleźć informację o planach utworzenie elektronicznej bazy danych w Systemie Informacji Przestrzennej Wrocławia, z danymi o zasobach zieleni, planach nasadzeń, przeprowadzonych nasadzeniach i usunięciach, ale znalezienie adresu bazy jest kłopotliwe.

System Informacji Przestrzennej Wrocławia <https://www.geoportal.wroclaw.pl/>

- Odnalezienie mapy przyrodniczej jest czasochłonne, ale można na niej znaleźć m.in. aktualne zezwolenia na usunięcie drzew i krzewów (z naliczeniem opłat i bez), plany i projekty, robocze plany nasadzeń (obejmujące liczbę drzew na poziomie pojedynczej inwestycji); badacz nie mógł znaleźć danych archiwalnych;
- Brak mapy prezentującej zieleni miasta;
- Brak informacji zbiorczej.

Kontakt drogą e-mail

Osoba prowadząca badanie wysłała e-maila na adres sekretariatu Zarządu Zieleni Miejskiej, z pytaniem, czy we Wrocławiu jest prowadzona inwentaryzacja zieleni miejskiej. Powołała się na Zarządzenie Prezydenta Wrocławia w sprawie działań służących ochronie i rozwojowi zieleni we Wrocławiu, w którym mowa jest o tworzonej elektronicznej bazie danych. Poprosiła o zbiorcze dane dotyczące ilości, lokalizacji i stanu drzew na terenie miasta, o informacje o nasadzeniach i wycinkach przeprowadzonych w 2017 roku oraz o planach w tym zakresie na rok 2018.

Odpowiedź przychodzi po sześciu tygodniach. Do e-maila dołączone jest zeskanowane pismo, które informuje o trwających pracach inwentaryzacyjnych, zawiera informację o wycinkach i nasadzeniach w 2017 roku, z podaniem przyczyn przeprowadzonych wycinek, informuje o przetargach na nasadzenie drzew i krzewów.

Dwa tygodnie później przychodzi kolejny e-mail ze skanem pisma, z informacją o liczbie drzew wprowadzonych do Bazy Zasobów Zieleni oraz o ich statusie (istniejące/wytypowane do usunięcia/usunięte/planowane). W piśmie wyjaśniona jest również metoda pozyskiwania danych do Bazy.

Kontakt telefoniczny

Badacz znalazł na stronie Zarządu Zieleni numer telefonu „osoby do zarządzania zielenią”. Pomimo jej nieobecności uzyskał informację, że mapa przyrodnicza w Systemie Informacji Przestrzennej Wrocławia jest w trakcie opracowania, gdzie można znaleźć informacje, co się na niej znajdzie, które dane są już dostępne. Po kilku dniach udało mu się połączyć z właściwą osobą – uzyskał do niej przybliżoną liczbę drzew w Systemie. Aby uzyskać informację o powierzchni terenów zielonych badacz musiał dzwonić do kolejnej osoby, która – po wcześniejszym wysłaniu e-maila ze stosowną prośbą, przesyła wykaz terenów zielonych zarządzanych przez ZZM.

Ogólne wrażenia po badaniu metodą tajemniczego klienta

Uzyskanie informacji o planowanej wycince drzew wymagało cierpliwości – szybko udało się ustalić, gdzie można uzyskać informacje o wycince, ale czas dodzwonienia się do kompetentnej osoby był długi. Ostatecznie osoba prowadząca badanie uzyskała wyczerpujące informacje na temat tego, jakie kroki może podjąć (gdyż wycinka prowadzona była na terenie prywatnym).

Badaczowi udzielono też uprzejmych i kompleksowych informacji o możliwości przeprowadzenia nasadzeń, choć pracownicy Zarządu Zieleni Miejskiej mieli kłopot ze zidentyfikowaniem osoby, która mogłaby udzielić informacji na ten temat.

Urząd Miejski Wrocławia rozpoczął prace nad inwentaryzacją zieleni, jej wyniki prezentowane są na mapach cyfrowych w Systemie Informacji Przestrzennej Wrocławia, jednak bardzo trudno pozyskać informacje o tym na stronie internetowej urzędu czy Zarządu Zieleni Miejskiej. W systemie brak czytelnych i łatwych do przeszukiwania zasobów, brakuje informacji zbiorczych, można je jednak pozyskać poprzez e-mail bądź kontakt telefoniczny, choć po stosunkowo długim oczekiwaniu. Osoby, z którymi prowadzone były rozmowy na ten temat, były rzeczowe i uprzejme.

Niniejszy materiał został opublikowany dzięki dofinansowaniu Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej. Za jego treść odpowiada wyłącznie Fundacja Sendzimira.