

PARTNERSTVA ZA OKOLIŠ

.....

Izvještaj o suradnji Mreže Zelenih telefona i
javnih službi i državnih tijela
u očuvanju okoliša i prirode

.....



Projekt financira Europska unija.

Projekt:

Partnerstva za okoliš: Razvoj kapaciteta u zaštiti okoliša javnog i civilnog sektora u Hrvatskoj kroz primjenu servisa Zelenog telefona

Projektne partneri:



Pan, udruga za zaštitu okoliša i prirode

UDRUGA ZA PRIRODU, OKOLIŠ I ODRŽIVI RAZVOJ
sunce

Udruga za prirodu, okoliš i održivi razvoj Sunce



žmergo

Udruga Žmergo



Ekološka udruga „Krka“ Knin



Udruga za zaštitu i unapređenje čovjekovog okoliša Franjo Košćec

Nobilis
zaštitarsko-ekološka organizacija

Zaštitarsko-ekološka organizacija Nobilis

Suradnici na projektu:



Udruga „Eko - Zadar“

udruga za zaštitu prirode i okoliša
ZELENI OSIJEK

Udruga za zaštitu prirode i okoliša Zeleni Osijek

ZELENA ISTR

Zelena Istra

Projekt financira:



'Europsku uniju čini 28 zemalja članica koje su odlučile postupno povezivati svoja znanja, resurse i sudbine. Zajednički su, tijekom razdoblja proširenja u trajanju od 50 godina, izgradile zonu stabilnosti, demokracije i održivog razvoja, zadržavajući pritom kulturnu raznolikost, toleranciju i osobne slobode. Europska unija posvećena je dijeljenju svojih postignuća i svojih vrijednosti sa zemljama i narodima izvan svojih granica.'
<http://europa.eu/>

Projekt sufinanciraju:



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge

Ured za udruge
Vlade Republike Hrvatske
<https://udruge.gov.hr/>

**primorsko
goranska
županija**

Primorsko-goranska županija
<http://www.pgz.hr/>

Ova publikacija izrađena je uz pomoć Europske unije, Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske i Primorsko-goranske županije. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Mreže Zelenih telefona i ni na koji se način ne može smatrati da odražava gledišta Europske unije, Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske i Primorsko-goranske županije.

UVOD 4

OSVRT NA SURADNJU S JAVNIM SLUŽBAMA I DRŽAVNIM TIJELIMA 8

MREŽA ZELENIH TELEFONA 9

Kako smo se udružili 9

O prijavama na Zeleni telefon 10

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima 11

ZELENA AKCIJA 14

Malo o nama i kako je nastao Zeleni telefon 14

O prijavama na Zeleni telefon 15

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima 15

UDRUGA ŽMERGO 17

Malo o nama i zašto smo pokrenuli Zeleni telefon 17

O prijavama na Zeleni telefon 18

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima 19

ZELENA ISTRA 20

Malo o nama i zašto smo pokrenuli Zeleni telefon 20

O prijavama na Zeleni telefon 21

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima 22

PAN, UDRUGA ZA ZAŠTITU OKOLIŠA I PRIRODE 23

Malo o nama i zašto smo pokrenuli Zeleni telefon 23

O prijavama na Zeleni telefon 23

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima 24

UDRUGA ZA PRIRODU, OKOLIŠ I ODRŽIVI RAZVOJ SUNCE 26

Malo o nama i zašto smo pokrenuli Zeleni telefon 26

O prijavama na Zeleni telefon 26

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima 27

UDRUGA ZA ZAŠTITU PRIRODE I OKOLIŠA ZELENI OSIJEK 29

Malo o nama i zašto smo pokrenuli Zeleni telefon 29

O prijavama na Zeleni telefon 29

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima 30

UDRUGA ZA ZAŠTITU I UNAPREĐENJE ČOVJEKOVOG OKOLIŠA FRANJO KOŠČEČ 31

Malo o nama i zašto smo pokrenuli Zeleni telefon 31

O prijavama na Zeleni telefon 32

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima 32

ZAŠTITARSKO-EKOLOŠKA ORGANIZACIJA NOBILIS 33

Malo o nama i zašto smo pokrenuli Zeleni telefon 33

O prijavama na Zeleni telefon 34

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima 35

UDRUGA „EKO – ZADAR“ 36

Malo o nama i zašto smo pokrenuli Zeleni telefon 36

O prijavama na Zeleni telefon 36

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima 37

EKOLOŠKA UDRUGA „KRKA“ KNIN 38

Malo o nama i zašto smo pokrenuli Zeleni telefon 38

O prijavama na Zeleni telefon 39

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima 40

ŠTO SMO SAZNALI ANKETIRAJUĆI PREDSTAVNIKE JAVNIH SLUŽBI I DRŽAVNIH TIJELA 41

RAZLOZI I NAČIN PROVOĐENJA ANKETE 42

Korištena metodologija i opis uzorka istraživanja 42

Rezultati 44

Sažetak 55

ŠTO SMO SAZNALI INTERVJUIRAJUĆI PREDSTAVNIKE JAVNIH SLUŽBI I DRŽAVNIH TIJELA 59

RAZLOZI I NAČIN PROVOĐENJA INTERVJUA 60

Rezultati 60

Zaključak i identifikacija problema 62

PREPORUKE ZA POBOLJŠANJE SURADNJE 64

UVOD 65

Poboljšanje međusektorske suradnje i umrežavanja 65

Edukacija predstavnika nadležnih službi 66

Edukacija građana 66

Transparentnost i učinkovitost u radu 66

LICA IZA ŽICA 68

IMPRESSUM 74

SADRŽAJ

.....

UVOD

.....

1989.



1 ideja

Rujan
1992.23
godine
kasnije...

Puno brojki, zar ne?

Velikih i malih.

Ali, ovo nije priča o brojkama.

Ovo nije matematika.

I nije statistika.

Ovo je priča o ljudima koji su stvorili te brojke. Ovo je priča o aktivistima. Ovo je priča o građanima. Ovo je priča o brizi za okoliš i prirodu.

Ovo je priča o Zelenom telefonu.

Sve je krenulo prije 26 godina, s idejom o pokretanju telefonske linije na koju građani mogu dojavljivati o raznim problemima okoliša i davati prijedloge, dok dežurni na telefonu prenose informaciju nadležnim institucijama.

Tri godine kasnije ideja je realizirana u udruzi za zaštitu okoliša Zelena Akcija iz Zagreba, a telefon je nazvan Zelenim telefonom.

Nitko nije ni slutio u što će ta ideja prerasti.

U Mrežu Zelenih telefona.

Mrežu koju danas čini 10 udruga za zaštitu okoliša iz cijele Hrvatske, a svaka od njih vodi Zeleni telefon za županiju u kojoj ima sjedište te susjedne županije.

Danas Zeleni telefoni zaprimaju prijave građana o problemima okoliša iz cijele Hrvatske. Danas Zeleni telefoni imaju jedinstveni 072 123 456 broj za cijelu Hrvatsku. Danas su Zeleni telefoni uspostavili mnogobrojne suradnje s javnim službama i državnim tijelima u zaštiti okoliša i prirode i vrijedna partnerstva. Danas Zeleni telefon više i nije samo telefon. Sada je i razgovor oči u oči. I obična i elektronska pošta. I faks uređaj, web, društvena mreža, aplikacija...

I iza svih ovih žica skrivaju se stvarna lica.

Nakon svih ovih godina odlučili smo se osvrnuti unazad i vidjeti što smo sve postigli ili ono što smo željeli, a nismo uspjeli.

Znate na što mislimo, napraviti pravu životnu inventuru.

Što smo sve i kako mogli bolje, u čemu smo dobri, a u čemu odlični. Zašto neke prijave ne možemo riješiti? Zašto je neke suradnje teško uspostaviti, a s drugima nemamo problema?

Proteklu smo 2015. godinu proveli u istraživanju i analiziranju prijava građana pristiglih na Zelene telefone. Secirali smo, anketirali, intervjuirali. Prikupljali smo podatke o strukturi, načinima, postupcima i sredstvima za rad (razina transparentnosti, ljudska financijska sredstva, usvajanje načela dobrog upravljanja, uspjeh ostvarivanja prava na pristup informacijama, način organiziranja javnih rasprava, procjene utjecaja na okoliš itd.) nadležnih tijela u zaštiti okoliša i prirode te pokušali uočiti probleme i prepreke u učinkovitosti njihovog rada na terenu.

Identifikaciju problema istražili smo putem analize prijava na Zeleni telefon, anketom i intervjuima.

Za analizu poziva razvili smo obrazac s nizom kriterija poput broja odaslanih prijava nadležnim službama, datuma odaslanih prijava, broja zaprimljenih odgovora od nadležnih službi, vremena potrebnog za zaprimanje odgovora, izgleda i sastavnica zaprimljenih odgovora i slično.

Zatim smo prema zadanim kriterijima promatrali pojedinačno svaku prijavu koju smo zaprimili tijekom 2013. i 2014. godine. Za prethodne godine dali smo grubi komentar na suradnju. Konačno, utvrdili smo probleme i prepreke s kojima se suočavamo u radu s nadležnim službama u zaštiti okoliša, postavili pitanja i stvorili temelj za osmišljavanje anketnog upitnika namijenjenog predstavnicima nadležnih službi.

Tvrtka specijalizirana za provedbu anketa Henda d.o.o. dizajnirala je i obradila podatke ankete prema podacima dobivenih analizom prijava na Zeleni telefon i prema zahtjevima projektnih partnera. Svaki partner je proveo anketu za područje djelovanja njihovog Zelenog telefona. Anketa je bila u pisanom obliku i dostavljena na 786 adresa elektroničke pošte lokalnih i državnih službi. Zaprimili smo 80 odgovora.

Treći oblik istraživanja proveden je putem intervjua na 32 ispitanika. Intervjui nisu bili ograničeni klasičnim oblikom pitanje-odgovor, već su organizirani u obliku razgovora, a pokušali smo doći do detaljnijih mišljenja o strukturi, načinu, metodama i sredstavima rada lokalnih i državnih službi kao i prijedloga i rješenja za bolju komunikaciju i suradnju između građana, udruga i tijela lokalne i državne vlasti.

Pred Vama se nalazi publikacija koja će Vam približiti rad na Zelenom telefonu, prepreke i probleme s kojima se suočavamo, suradnje koje uspostavljamo, kao i komentare i sugestije za unaprjeđenje našeg rada.

Izrada ove publikacije ne bi bila moguća da nismo ostvarili financijsku potporu Europske unije, Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske i Primorsko-goranske županije za suradnički projekt Partnerstva za okoliš: Razvoj kapaciteta u zaštiti okoliša javnog i civilnog sektora u Hrvatskoj kroz primjenu servisa Zelenog telefona.

Njegov glavni cilj je izgradnja snažnog partnerstva i učinkovite dugoročne suradnje između građana, tijela lokalne i državne vlasti i organizacija civilnog društva uključenih u zaštitu okoliša i prirode.

Upravo smo kroz istraživanje i prikupljanje podataka ustanovili koje su nam eventualne prepreke i problemi u ostvarenju tog cilja te smo za njih predložili moguća rješenja.

.....

**OSVRT NA
SURADNJU
S JAVNIM
SLUŽBAMA I
DRŽAVNIM
TIJELIMA**

.....

MREŽA ZELENIH TELEFONA

OSOBNIA ISKAZNICA

MREŽA ZELENIH TELEFONA HRVATSKE

Telefon: 072 123 456

Web: <http://zeleni-telefon.org/>

E-mail: mzt-voditelji@lists.zeleni-telefon.org, mzt-aktivisti@lists.zeleni-telefon.org

Facebook: <https://web.facebook.com/mreza.zeleni.telefona/>



Kako smo se udružili

“Sjećam se da je prvo dežurstvo na Zelenom telefonu zapalo mene u rujnu 1992. godine od 17h do 19h. U ta dva sata dežurstva primila sam četrnaest poziva i nisam imala blage veze šta da radim s tim prijavama, a nisu imali ni ostali u Zelenoj akciji. Iduće jutro počela sam rješavati prijave tako da sam prvo zvala informacije kako bi uopće dobila telefonske brojeve nadležnih institucija. Isto tako se sjećam da me je komunalni redar iz Dubrave pitao koji je to radio Zeleni telefon? Uglavnom, nakon par tjedana nesnalaženja i skupljanja brojeva telefona nadležnih institucija, priča je krenula.

Problemi koje su nam građani prijavljivali postojali su na čitavom području Hrvatske: divlji deponiji, zagađenje voda, iskopavanje šljunka, nezakoniti kamenolomi, eksploatacija šuma, bespravna gradnja, prenamjena zelenih površina u gradilišta, onečišćenje zraka plinovima iz dimnjaka itd. Znali smo obraditi i po 1800 prijave mjesečno.

Za lakše i brže pristupanje rješavanju prijavljenih problema značajan je bio sastanak Zelenog foruma u Stubičkim toplicama u studenom 1998. godine, kada je s članicama ekoloških udruga dogovoreno osnivanje Mreže zelenih telefona Hrvatske. Godinu dana kasnije u studenom 1999. godine uz financijsku pomoć američke agencije USAID (United States Agency for International Development) sedam udruga (Zelene Istra iz Pule, Žmergo iz Opatije, Sunce iz Splita, Kap života iz Gospića, Eko Pan iz Karlovca i društvo za zaštitu prirode Slavonije i Baranje iz Osijeka) osniva Mrežu Zelenih telefona s jedinstvenim telefonskim brojem 062 123 456 na čelu sa Zelenom akcijom.

Mreža Zelenih telefona Hrvatske danas broji deset uglednih udruga. Sve udruge okupljene u Mreži aktivne su predstavnice civilnog sektora u svojim gradovima i županijama, a nerijetko okupljaju brojne aktiviste i profesionalce u pitanjima očuvanja okoliša.

Premda koji puta suočena s problemima zbog ograničenosti sredstava, različitog pristupa planiranim aktivnostima ili uobičajenih teškoća na kakve nailaze savezi/mreže u pokušajima bliske suradnje, sve udruge u Mreži svjesne su važnosti takvog okupljanja, budući da jedino kroz Mrežu sve organizacije imaju prilike sudjelovati u nacionalnim kampanjama zagovaranja, a istovremeno direktno provoditi akcije u suradnji s građanima na lokalnom i regionalnom nivou. Takav način djelovanja povećava vidljivost inicijativa Mreže i u njoj okupljenih udruga i pridonosi profesionalizaciji sektora zbog izmjene iskustava i koordiniranja aktivnosti, čime se osigurava uspješnost pokrenutih akcija/projekata.”

Gordana Klarić, Zelena Akcija - Friends of the Earth Croatia

Sjećam se da je **PRVO DEŽURSTVO NA ZELENUM TELEFONU** zapalo mene u rujnu 1992. godine od 17h do 19h

Mreža danas okuplja deset udruga. To su: „Eko Zadar“ iz Zadra, Ekološka udruga „Krka“ Knin iz Knina, Pan, udruga za zaštitu okoliša i prirode iz Karlovca, Udruga za prirodu, okoliš i održivi razvoj Sunce iz Splita, Udruga za zaštitu prirode i okoliša Zeleni Osijek iz Osijeka, Udruga za zaštitu i unapređenje čovjekovog okoliša “Franjo Koščec” iz Varaždina, Udruga Žmergo iz Opatije, Zaštitarsko-ekološka organizacija Nobilis iz Čakovca, Zelena Akcija iz Zagreba i Zelena Istra iz Pule.

Koristimo jedinstveni telefonski broj za područje cijele Hrvatske 072 123 456. Vaši pozivi iz bilo kojeg dijela Hrvatske se preusmjeravaju na teritorijalno najbližu udrugu čiji će Vam aktivisti na Zelenom telefonu pružiti informaciju, savjet i/ili pomoći u rješavanju problema koji ste zamijetili u okolišu i prirodi.

U početku smo prijave svrstavali u 8 kategorija. To su: otpad, olupine, zrak, vode, buka, zelenilo, šume i razno. Krajem devedesetih se s obzirom na prijave građana pojavila potreba za dodatnim kategorijama prijave onečišćenja okoliša. Tako smo na sastanku Mreže Zelenih telefona 2000. godine odlučili uz onih 8 dodati nove kategorije: rudarenje, životinje, gradnja (zbog sve učestalije divlje gradnje), promet, a s obzirom na jačanje mobilne telekomunikacije kategoriji zrak smo dodali i zračenje. Krajem 2006. godine pojavila se potreba za dodavanjem kategorije tlo, a s obzirom na sve učestalije prijave zračenja, razdvojili smo zračenje i zrak iz jedne u dvije zasebne kategorije. Također je primjećeno kako je sve manje odbačenih olupina u okoliš. Stoga smo izbacili kategoriju olupine, ali smo dogovorili kako će se eventualne prijave staviti u kategoriju otpad. Tih 13 kategorija koje smo konačno definirali 2006. godine ostale su do danas: OTPAD, ZRAK, VODE, BUKA, ZELENILO, ŠUME, RUDARENJE, ŽIVOTINJE, GRADNJA, PROMET, ZRAČENJE, TLO i RAZNO.

Danas koristimo i posebno dizajniranu aplikaciju u koju bilježimo prijave građana i koja nam uvelike skraćuje vrijeme obrade podataka i pregled slučajeva.

Kao aktivisti međusobno smo se povezali mailing listama, ali smo osnovali i dodatne na kojima tražimo pomoć stručnjaka za specifična područja.

S vama komuniciramo putem telefona, weba, Facebooka, a poneki od nas razvijaju i posebne aplikacije za mobilne uređaje kako bi potaknuli i mlađe građane na sudjelovanje u zaštiti okoliša i prirode.

O prijavama na Zeleni telefon

Od osnutka prvog Zelenog telefona do danas Mreža Zelenih telefona je zaprimila 39478 prijava o problemima okoliša i prirode.

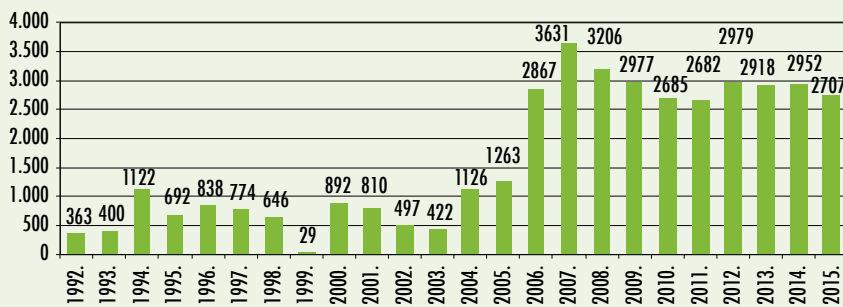
I dalje se najveći broj poziva od ukupnog broja odnosi na kategoriju OTPAD, čak 26.66%. Time se nastavlja trend prijašnjih godina kada su problemi s otpadom kod građana izazivali najviše pozornosti. Prijašnjih godina najveći se dio prijava unutar ove kategorije odnosio na neprimjereno odlaganje i zbrinjavanje otpada odnosno ilegalna odlagališta otpada. U posljednje vrijeme povećan je broj upita o mogućnostima odvojenog odlaganja pojedinih vrsta otpada, kao i upita o mogućnostima povećanja broja kontejnera i kanti za prikupljanje. U konačnici, građane zanima gdje završava odvojeno prikupljeni otpad.

13 KATEGORIJA prema kojima kategoriziramo prijave su: **OTPAD, ZRAK, VODE, BUKA, ZELENILO, ŠUME, RUDARENJE, ŽIVOTINJE, GRADNJA, PROMET, ZRAČENJE, TLO i RAZNO**

● **TABLICA 1: Udio u pozivima prema kategorijama**

	Buka	Gradnja	Olupine	Otpad	Promet	Razno	Rudarenje	Šume	Vode	Zelenilo	Zrak	Životinje	Zračenje	Tlo	Ne zna se	Ukupno
1992. - 2006.	238	416	467	2641	267	1523	170	279	695	1907	923	438			2777	12741
2007. - 2015.	823	2011		7883	1079	3503	389	1032	2266	3398	1813	1528	505	507		26737
Ukupno	1061	2427	467	10524	1346	5026	559	1311	2961	5305	2736	1966	505	507	2777	39478
%	2.69	6.15	1.18	26.66	3.41	12.73	1.42	3.32	7.50	13.44	6.93	4.98	1.28	1.28	7.03	100

UDIO U POZIVIMA PO GODINAMA



● GRAF 1: Udio u pozivima po godinama

Pretpostavljamo da je razlog tome trendu povećanje razine svijesti građana o potrebi primjerenog zbrinjavanja otpada i njegovog odvajanja prema različitim vrstama.

Od ostalih kategorija ističu se ZELENILO i VODE.

Unutar kategorije ZELENILO najčešće su prijave građana iz urbanih sredina, a odnose se na održavanje javnih zelenih površina konkretno sječju stabala u gradskim parkovima, alejama i sl. Vrlo često riječ je o redovnim održavanjima, no kako građani nisu upoznati s planovima redovnog održavanja gradskih poduzeća koja skrbe o javnim zelenim površinama, njihova zabrinutost je, po našem sudu, opravdana. Smatramo da je osnovni propust poduzeća koja skrbe o javnim zelenim površinama njihova netransparentnost u radu odnosno nepružanje informacija građanima o planovima održavanja javnih zelenih površina.

U većini županija unutar ove kategorije pristiže i veliki broj prijava zemljišta na kojima raste ambrozija.

Udio kategorije VODE iznosio je 7.50%.

Iako Mrežu čine “morske” i “kopnene” udruge zajednički problem koji prijavljuju stanovnici svih županija je nezakonito pražnjenje septičkih jama i ispuštanje fekalnih voda. Također, građani reaguju i na neuobičajene mrlje koje primijete u rijekama, morima i jezerima.

Obzirom na trojaku ulogu Zelenog telefona prilikom rješavanja prijavljenih problema (1. davanje savjeta i informacija, 2. posredovanje, 3. izravno sudjelovanje) najveći dio prijava aktivisti Zelenih telefona rješavali su samostalno, bez direktne suradnje s pozivateljima. Iako je cilj Zelenih telefona da potakne građane na aktivno sudjelovanje i samostalno sudjelovanje u rješavanju problema u okolišu, prethodno spomenuta činjenica da su najveći dio prijava aktivisti Zelenih telefona rješavali samostalno ukazuje na dva moguća problema: manjak znanja i informacija kod građana te njihov “strah” od posljedica prijave.

Ovom potonjem ide u prilog i činjenica da je još uvijek više od 50% prijava na Zeleni telefon anonimno.

Činjenica da je do sada Mreži Zelenih telefona prijavljeno 39478 slučajeva pokazuje da se građani svjesno odnose prema okolišu i da su prepoznali kvalitetu rada Zelenih telefona.

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima

Kao što je spomenuto u uvodnom dijelu, ovaj dio analize naše suradnje s javnim službama i državnim tijelima proveden je tako da smo pojedinačno svaku prijavu koju smo zaprimili tijekom 2013. i 2014. godine promatrali kroz niz kriterija poput broja odaslanih prijava nadležnim službama, datuma odaslanih prijava, broja zaprimljenih odgovora od nadležnih službi, vremena potrebnog za zaprimanje odgovora, izgleda i sastavnica zaprimljenih odgovora i slično. Za prethodne godine dali smo grubi komentar na suradnju.

.....

TROJAKA JE ULOGA ZELENOG TELEFONA: davanje savjeta i informacija, posredovanje, izravno sudjelovanje

.....

.....

OD OSNUTKA PRVOG ZELENOG TELEFONA DO DANAS Mreža Zelenih telefona je zaprimila 39478 prijava o problemima okoliša i prirode

.....

Rezultate nismo samo promatrali nego smo ih pokušali i ocijeniti. Problem se pojavio kada je pojedinačne ocjene po županijama trebalo podvesti pod zajedničku “nacionalnu” ocjenu.

Nemoguće je uopćeno ocijeniti suradnju Zelenih telefona s nadležnim službama zbog razlika u postupanju sa zaprimljenim prijavama od županije do županije, ali dijagnosticirali smo neke zajedničke probleme:

- Tromost i sporost u reagiranju što dovodi do pogoršanja prijavljene situacije;
- Nepoznavanje nadležnosti i nestručni službenici;
- Izostanak povratnih informacija na upite i prijave;
- Izostanak povratnih informacija o stanju prijave (je li je riješena ili ne);
- Iz zaprimljenih odgovora od nadležnih službi nije moguće saznati ništa;
- Izostanak provođenja planova i planiranja;
- Izostanak provedbe nadzora;
- Prebacivanje nadležnosti;
- Izostanak postupanja po zakonu;
- Izostanak poštivanja zakonskih rokova zagantiranih Pravom na pristup informacijama (<http://www.pristupinfo.hr/sto-je-pravo-na-pristup-informacijama/>).

Među građanima je također primjećeno znatno nepovjerenje u tijela javne vlasti što smatramo opravdanim, jer kao što je gore navedeno iz iskustva rada Zelenog telefona tijela javne vlasti često ne odgovaraju na zaprimljene dopise (prijave) ili to čine nakon višestrukog požurivanja i upozoravanja na obvezu koju imaju prema Zakonu.

Pretpostavljamo da su uzroci tih problema:

- Preopterećenost količinom posla uzrokovana manjkom ljudskih resursa i/ili velikim područjem djelovanja;
- Nestručnost kadra;
- Loše ustrojstvo unutar institucija;
- Netransparentnost u radu;
- Neupućenost u prava i obveze;
- Utjecaj politike;
- Prijave upućene od strane Zelenih telefona smatraju kao dodatno opterećenje, umjesto da u nama vide partnere.

S druge strane, postoje suradnje koje su aktivisti Zelenih telefona ocijenili odličnima. Najčešće je riječ o suradnji s privatnim sektorom, gradskim komunalnim poduzećima i malim općinama. Oni brzo odgovaraju na upite, daju povratne informacije i svu popratnu dokumentaciju kao i cijeli proces na uvid, otvoreni su za suradnju, vrlo često je zajedničko rješavanje problema prešlo u suradnju, transparentni su u radu, ukoliko prijava nije u njihovoj nadležnosti samostalno prosljede na drugu nadležnu službu, izlaze na teren i Zeleni telefon doživljavaju kao servis koji im nudi pomoć.

U malim općinama donosioci odluka su i dio lokalne sredine, a činjenica da je riječ o malome teritoriju daje personalizirani moment rješavanju slučaja.

Vrlo često je odlična ocjena suradnji s pojedinim službama dana isključivo zbog pojedinaca koji dobro obavljaju svoj posao, koji su uvijek dostupni i uvijek pruže informaciju.

Ova analiza pomogla nam je da sagledamo naš rad, ustanovimo gdje nailazimo na prepreke, dala nam je i neke odgovore, ali je otvorila bezbroj pitanja i postavila temelje za izradu anketnog upitnika za predstavnike javnih službi i državnih tijela.

Neka od naših otvorenih pitanja za nadležne službe u zaštiti okoliša:

- Kakvo je njihovo ustrojstvo i koji su im problemi u djelovanju?
- Kako plasiraju informacije?
- Kako vide udruge za zaštitu okoliša i Zeleni telefon?
- Vide li suradnju s nama? Kako da poboljšamo suradnju?
- Kako službe vide građane? Koliko im se građani obraćaju i način na koji komuniciraju

NEMOGUĆE JE UOPĆENO OCIJENITI suradnju Zelenih telefona s nadležnim službama zbog razlika u postupanju sa zaprimljenim prijavama od županije do županije, ali dijagnosticirali smo neke zajedničke probleme

ISKLUČIVO ZBOG POJEDINACA KOJI DOBRO OBAVLJAJU SVOJ POSAO, koji su uvijek dostupni i uvijek pruže informaciju, vrlo često je dana odlična ocjena suradnji

s njima? Zašto se građani radije obraćaju udrugama? Zašto su građani u njih izgubili povjerenje? Vide li i službe to tako?

- Zašto postoji razlika u komunikaciji s građanima i udrugama?
- Koliko je komunalno redarstvo imalo prijava prošle godine? Znaju li koja su im prava i dužnosti i što sve potpada pod njihovu nadležnost? Ako nije u njihovoj nadležnosti znaju li kome proslijediti?
- Educira li ih netko i zovu li ih na edukacije? Prate li izmjene/dopune postojećih zakona i donošenja novih?

.....

.....

ZELENA AKCIJA - FRIENDS OF THE EARTH CROATIA

OSOBNA ISKAZNICA

Sjedište: Frankopanska 1, 10000 Zagreb

Telefon: 01 4813 096

Fax: 01 4813 098

Mob: 099 3149 685, 098 352 820

Zeleni telefon: 072 123 456, 01 4812 225

E-mail: zeleni-telefon@zelena-akcija.hr
za@zelena-akcija.hr

Web: <http://zelena-akcija.hr>

Facebook: Zelena akcija / FoE Croatia

Područje djelovanja Zelenog

telefona: Grad Zagreb, Bjelovarsko-bilogorska, Sisačko-moslavačka, Brodsko-posavska i Zagrebačka županija



Malo o nama i...

“ZELENA AKCIJA (ZA) je nevladino, nestranačko, neprofitno i dobrovoljno udruženje građana za zaštitu okoliša, osnovano 1990. godine, sa sjedištem u Zagrebu. ZA je aktivno uključena u problematiku zaštite okoliša na lokalnoj, nacionalnoj i globalnoj razini. Djelovanje ZA zasniva se na radu volontera koje podržava mali profesionalni tim. Cilj djelovanja ZA je zaštita okoliša i prirode te promicanje održivog razvoja. Najveća pažnja pridaje se aktivnostima usmjerenim na poticanje sudjelovanja javnosti u donošenju odluka o okolišu i na poboljšanje kvalitete života u Hrvatskoj. ZA nije povezana niti s jednom političkom strankom.

ZA potiče promjene kroz projekte, kampanje i nenasilne direktne akcije. Također prosljeđujemo informacije, iskustvo i stručnost u području zaštite okoliša drugim udrugama, pojedincima, zajednicama i školama u Hrvatskoj i izvan nje. Zelena akcija je članica najveće mreže udruga za zaštitu okoliša na svijetu Friends of the Earth i partner WWF-a u Hrvatskoj.

Zelena akcija, kao najveća i najjača udruga za zaštitu okoliša u Hrvatskoj, ima zadaću otvarati najizazovnija i najteža pitanja zaštite okoliša te aktivno raditi na njihovom rješavanju. Pri tom želimo sačuvati aktivistički način djelovanja utemeljen na stručnim i znanstvenim činjenicama.”

Tomislav Tomašević, bivši predsjednik Zelene akcije

...kako je nastao Zeleni telefon

“Jedna od vitalno značajnih djelatnosti Zelene akcije devedesetih bio je Zeleni telefon. Ta je zamisao bila razvijena još 1989. godine kad ju je prihvatila Gradska konferencija Saveza socijalističke omladine Zagreb. Ideja da se široko propagira jedan broj telefona, na kojem će dežurati aktivisti i na koji građani mogu dojavljivati o raznim problemima okoliša i davati prijedloge. Dežurni na telefonu prenose informaciju nadležnim institucijama, ako je potrebno i medijima te urgiraju i lobiraju, a također i prenose informacije ostalim programima Zelene akcije tako da se mogu okupiti grupe aktivista i ako je potrebno pokrenuti akciju.

Program je isprva trebao biti realiziran u jesen 1991. godine, ali je to usred rata i uzbuna bilo besmisleno. Zeleni telefon počeo je raditi u rujnu 1992. godine te je ubrzo dobro primljen u javnosti, uz velik broj prijava i dobru popraćenost u medijima. Ta stalna veza s građanima bila je bitni resurs, koji je Zelenu akciju “napajao silnicama za djelovanje te za prve male akcije”.”

Zoran Oštrić – Ekološki pokret u Hrvatskoj 1990-ih

.....

DJELOVANJE ZELENE AKCIJE zasniva se na radu volontera koje podržava mali profesionalni tim

.....

.....

IDEJA DA SE ŠIROKO PROPAGIRA JEDAN BROJ TELEFONA, na kojem će dežurati aktivisti i na koji građani mogu dojavljivati o raznim problemima okoliša i davati prijedloge

.....

UDRUGA ŽMERGO

OSOBNIA ISKAZNICA

Sjedište: Viktora Cara Emina 3, 51410 Opatija

Telefon: 051 271 459

Fax: 051 271 459

Mob: 095 8705 423

Zeleni telefon: 072 123 456

E-mail: zmergo@zmergo.hr
zelenitelefon@zmergo.hr

Web: <http://zmergo.hr/>

Facebook: Žmergo Udruga

Područje djelovanja Zelenog

telefona: Primorsko-goranska županija



žmergo

Malo o nama i...

Želja lokalnih opatijskih aktivista za očuvanjem ljepota svojega kraja i kvalitete življenja, potaknula je osnivanje organizacije civilnog društva – Žmergo, davne 1994. godine. Djelujući na području očuvanja okoliša, zaštite prirodne i kulturne baštine te promicanju principa održivog razvoja, Žmergo svojim djelatnostima i danas doprinosi pozitivnim promjenama na lokalnom, regionalnom, nacionalnom i europskom nivou. Žmergo je lokalno poznat po Ekološkom centru Opatija, obilježavanju eko datuma, Ekološkoj tržnici Opatija i Kompostiranju, regionalno po edukacijskom programu za školarce – Zeleni sat u školi, projektu zaštite kulturne baštine Claustra, a nacionalno i globalno po najvećoj nacionalnoj ekološko-volonterskoj kampanji Zelena čistka (dio globalnog Let's do it! World pokreta), projektu EAThink2015 vezanog uz globalno obrazovanje za održivi razvoj te Europskoj volonterskoj službi kao akreditiranoj organizaciji za slanje, primanje i koordinaciju volontera promovirajući interkulturalno učenje, mobilnost mladih te “zeleno” stručno usavršavanje koje ujedno doprinosi lokalnoj zajednici.

...zašto smo pokrenuli Zeleni telefon

Žmergo su davne 1994. godine pokrenuli lokalni aktivisti uvidjevši niz problema u svom neposrednom okolišu s kojima se nitko nije bavio niti ih je itko adresirao. Kao odličan alat pokazao se servis Zeleni telefon koji je već par godina djelovao u Zelenoj akciji. Zeleni telefon omogućio je opatijskoj novonastaloj udruzi upoznavanje sa stanjem na terenu i nadležnim institucijama, direktnu komunikaciju s građanima te rad na rješavanju aktualnih okolišnih problema. Zeleni telefon Udruge Žmergo prvi put je zazvonio na Svjetski dan zaštite okoliša 5. 6. 1995. i već prve godine zaprimio preko 20 poziva. Zbog preopterećenosti pozivima, Zelena Akcija je 1998. sazvala sastanak na kojem je predložila udrugama s kojima surađuje da se Zeleni telefon proširi na način da svaka udruga preuzme na sebe odgovornost za sebi okolno geografsko područje, čime se osnovala Mreža Zelenih telefona, a Žmergo postao sastavni dio iste. Dežurstva na Zelenom telefonu “pokrivala” su se iz projekata, s puno volonterskih sati uloženi tijekom godina, angažirajući uglavnom jednu do dvije osobe. Iako često potkapacitirani i bez resursa, suočavajući se s raznim izazovima i otporima, Žmergovci su tvrdoglavo ustrajali na pružanju podrške građanima putem Zelenog telefona smatrajući iznimno važnim postojanje neutralnog “prostora” i stručnog tima koji će za-

.....

**ŽELJA LOKALNIH OPATIJSKIH
AKTIVISTA** za očuvanjem
ljepota svojega kraja i
kvalitete življenja, potaknula
je osnivanje organizacije
civilnog društva – Žmergo,
davne 1994. godine

.....

.....

**ZELENI TELEFON UDRUGE
ŽMERGO** prvi put je
zazvonio na Svjetski dan
zaštite okoliša 5. 6. 1995.
i već prve godine zaprimio
preko 20 poziva

.....

	Buka	Građnja	Olupine	Otpad	Promet	Razno	Rudarenje	Šume	Vode	Zelenilo	Zrak	Životinje	Zračenje	Tlo	Ukupno
1995. - 2006.	25	44	7	71	39	64	1	5	16	57	133	5			627
2007. - 2015.	45	55		176	37	50	2	22	30	65	77	7	34	1	601
Ukupno	70	99	7	247	76	114	3	27	46	122	210	12	34	1	1228
%	2.39	10.66	0.00	29.78	3.25	11.78	1.04	5.54	7.28	12.07	7.78	3.90	2.04	2.48	100

primiti njihov poziv, saslušati problem i pomoći im informacijom, podrškom, savjetom i konkretnim poduzimanjem koraka da se njihov, ujedno i naš zajednički problem i riješi. Tijekom 20 godina građani Opatije, ali i cijele Primorsko-goranske županije, prepoznaju Žmergov Zeleni telefon kao vrijedan resurs i podršku, polazišnu točku u traženju odgovora i rješenja na “zelene” probleme.

O prijavama na Zeleni telefon

Počevši sa svega dvadesetak prijava godišnje, popularnost Zelenog telefona je iz godine u godinu rasla pa opadala, ovisno o uspjehu rada udruge, dobivenim sredstvima te medijskoj eksponiranosti. Tako je po godinama vidljiva oscilacija od 20 do 200 prijava godišnje. Od osnivanja Zelenog telefona do danas, Udruga bilježi sveukupno oko 1228 zaprimljenih poziva. Prvi pozivi su bili vezani uz sječju drveća i granja, otpad, smrad iz svinjca i pseće izmete na šetnicama. Tijekom narednih godina bilo je raznih manjih i većih problema upućenih na Zeleni telefon kojima se bavila Udruga, kao što su uvijek aktualni problemi s OTPADOM (29.78% poziva), ZRAKOM (7.78% poziva), SJEČOM ZELENILA (12.07%) te sada već uspješno riješeni “veći” problemi s tvornicom Ecooperativa, ACI Marina Ičići, INA Maziva i dr.

Prema kategorijama, zadnjih godina brojke upućuju da 60 - 70% posto poziva otpada na OTPAD. U kategoriji otpada prevladavaju prijave vezane uz divlja odlagališta, posebno građevinskog. Osim prijava nepravilnosti u okolišu, građani često okrenu broj Zelenog telefona u potrazi za informacijom kako bi saznali kamo mogu odložiti posebne kategorije otpada te da bi prijavili prepune kontejnere za otpad i otpad koji se nalazi izvan spremnika. Većina prijava dolazi iz bliže okolice u kojima je Udruga najprepoznatija, s područja Liburnije (Opatija, Kastav, Matulji i Rijeka). Prijave su oduvijek bile i još su uvijek anonimne, njih čak oko 90%. Razlozi leže u strahu ljudi od susjeda ili inih osoba koje su tipične za manja mjesta gdje se boje stigmatizacije, neželjenih reakcija, osude i zamjeranja od strane svoje najuže zajednice.

Otvorenim, ležernim i uključivim pristupom građana koji prijavljuju slučajeve na Zeleni telefon telefonski, ostavljanjem poruka na telefonskoj sekretarici, a u novije vrijeme preko e-maila te web-obrasca, kao i brojnim javnim akcijama i aktivnostima, građane nastojimo osnažiti i ohrabriti za javno istupanje kako bi se prevenirala stigma

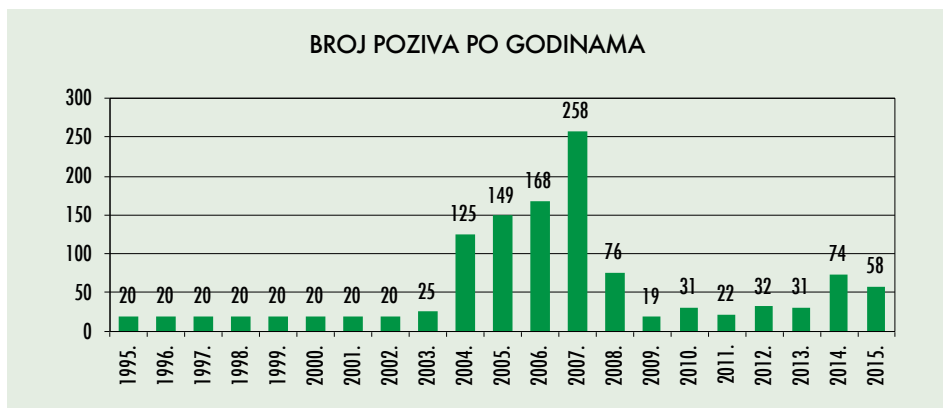
● **TABLICA 2: Udio u pozivima po kategorijama**

.....
NAJVEĆI DIO PRIJAVA odnosi se na kategoriju **OTPAD**

.....
1228

prijava građana zaprimio je Zeleni telefon Udruge Žmergo

● **GRAF 2: Broj poziva po godinama**



te građane potaknulo da otvoreno i javno govore o problemima u našem zajedničkom dvorištu, čineći ih odgovornim građanima i članovima naše lokalne, ujedno i globalne zajednice.

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima

Kada radimo s institucijama zapravo radimo s ljudima. Teško je govoriti o institucijama ili službama općenito, jer se suradnja s njima još uvijek svodi na individualnu otvorenost odnosno zatvorenost za suradnju pojedinca koji u pojedinoj službi radi. Na primjer, suradnja s jednim komunalnim redarom iz jedne općine može se ocijeniti dobrom i korektnom, dok je s istom službom iz druge općine otežana, što znači da ćemo odgovor na naš upit po zaprimljenoj prijavi na Zeleni telefon dobiti (pre)kasno ili ga uopće nećemo dobiti, što otežava odnosno sprječava naša daljnja nastojanja da prijavljeni problem riješimo. Čak kada nadležne službe i postupe po prijavi i riješe problem, često nas pritom o svom postupanju ne obavijeste, zbog čega ne možemo rješenje prosljediti građanima koji su problem prijavili kao ni informirati javnost o istome.

Osim lokalnih prepreka, slične postoje i na nacionalnoj razini. Uzmemo li primjer ministarstava, često je dostupnost različitim inspekcijskim službama različito postavljena, a time i naš pristup istima. Tako se do Inspekcije zaštite prirode može lako doći preko javno objavljenih brojeva telefona, dok se do inspektora zaštite okoliša može doći isključivo preko jedinstvenog e-maila za prijavu problema, a odgovor stiže u pisanom obliku. Ukoliko imamo dodatnih upita vezanih uz taj određeni slučaj, cijelu proceduru moramo ponoviti ispočetka, usporavajući cijeli proces rješavanja slučaja.

Pozitivan pomak uočavamo kod nadležnih službi s kojima smo ostvarili osobni kontakt. S njima je u pravilu lakše rješavati slučajeve te čak dogovoriti zajedničke izlaske na teren. Ta činjenica ukazuje na važnost uske suradnje, češćih susreta uživo kako bi se svi pojedinci u ovim procesima upoznali osobno te ostvarili snažnije odnose koji će pomoći pri rješavanju problema koji građanima narušavaju kvalitetu života, a svima nama pomoći u pružanju podrške kako bi tu kvalitetu ponovo osigurali kroz istinsko i učinkovito partnerstvo za okoliš.

.....

**KADA RADIMO S
INSTITUCIJAMA** zapravo
radimo s ljudima

.....

.....

**POZITIVAN POMAK
UOČAVAMO** kod nadležnih
službi s kojima smo ostvarili
osobni kontakt

.....

ZELENA ISTRA

OSOBNIA ISKAZNICA

Sjedište: Gajeva 3, 52100 Pula
Telefon: 052 506 065
Fax: 052 506 065
Zeleni telefon: 072 123 456
E-mail: udruga-zelena-istra@pu.t-com.hr

Web: <http://www.zelena-istra.hr>
Facebook: Udruga Zelena Istra
Područje djelovanja Zelenog telefona: Istarska županija



Malo o nama i...

Udruga Zelena Istra se posljednjih 20 godina zalaže za zaštitu okoliša i prirodnih bogatstava, društvenu pravednost, održivi razvoj i okolišnu demokraciju. Zelena Istra je među vodećim okolišnim organizacijama u zemlji u artikuliranju okolišnih tema poput protivljenja istraživanju i eksploataciji nafte u Jadranu, neprihvatljivosti planiranja energetske budućnosti Hrvatske na fosilnim gorivima, suprotstavljanja privatizaciji javnih dobara i usluga ili zagovaranja participativnih oblika upravljanja javnim dobrima i uslugama.

Osim programa Zelenog telefona, Zelenu Istru prepoznaju i zbog provedbe edukativnih kampanja o odvojenom prikupljanju otpada, unapređenju zdravlja te očuvanju prirode i bioraznolikosti. U svom radu Zelena Istra je podržala te se aktivno uključila u rad brojnih građanskih inicijativa - Lučica Delfin, izmještanje fekalnog pročistača s Lungomarea, Za Muzil - Volim Pulu i dr.

Nadalje, aktivna je u vođenju i podržavanju brojnih kampanja - protiv izgradnje TE Plomina C, S.O.S. za Jadran i Ne damo naše autoceste. U skorije vrijeme Zelena Istra sudjeluje u provođenju aktivnosti kojima se nastoji izgraditi pravedniji odnos razvijenih zemalja sa zemljama globalnog juga.

...zašto smo pokrenuli Zeleni telefon

Udruga Zelena Istra pokrenula je Zeleni telefon na području Istarske županije kako bi osluškivala probleme građana koji se tiču zaštite okoliša i pomagala u rješavanju istih. Na taj način potaknuli smo kontinuiranu suradnju s našim građanima. Zeleni telefon Zelene Istre jedan je od 8 telefona pomoći podrške Mreže SOS telefona Istarske županije i jedan od osnivača i aktivnih članova Mreže Zelenih telefona Hrvatske. Djeluje od 1998. godine kao prioritetni program Zelene Istre, koja uspješno brine za njegovu održivost.

Korisnici Zelenog telefona su svi građani Istarske županije, bez obzira na spol, dob, obrazovanje ili imovinski status. Naši korisnici su naši najbolji suradnici, a ujedno i motivacija za daljnji rad i održavanje ovog vrijednog programa.

Upravo nam oni svojim pozivima ili poslanim fotografijama sugeriraju na najučestalije probleme u okolišu. Zeleni telefon se kroz dugogodišnji rad pokazao kao izvrstan pokazatelj stanja u okolišu, mišljenja građana i institucija, najčešćih problema i uzroka poteškoća u njihovom rješavanju.

.....
UDRUGA ZELENA ISTRA se posljednjih 20 godina zalaže za zaštitu okoliša i prirodnih bogatstava, društvenu pravednost, održivi razvoj i okolišnu demokraciju

.....
UPRAVO NAM GRAĐANI svojim pozivima ili poslanim fotografijama sugeriraju na najučestalije probleme u okolišu

	Buka	Gradnja	Olupine	Otpad	Promet	Razno	Rudarenje	Šume	Vode	Zelenilo	Zrak	Životinje	Zračenje	Tlo	Ukupno
1999. - 2006.	14	45	16	171	4	110	19	28	24	118	33	54			1277
2007. - 2015.	29	98		760	5	350	21	48	137	410	125	109	68	9	2169
Ukupno	43	143	16	931	9	460	40	76	161	528	158	163	68	9	3446
%	1.34	4.52	0.00	35.04	0.23	16.14	0.97	2.21	6.32	18.90	5.76	5.03	3.14	0.41	100

O prijavama na Zeleni telefon

Od 1998. do kraja 2015. godine primili smo ukupno 3446 poziva građana, od čega se čak 931 odnosio na kategoriju OTPAD, 528 na kategoriju ZELENE POVRŠINE te na kategoriju ZRAK 158 poziva građana.

Od samih početaka kategorija OTPAD zauzima prvo mjesto po broju poziva. Iako smo u 2015. godini primijetili pozitivne pomake u rješavanju problema povezanih s otpadom možemo, nažalost, zaključiti da Zakon o održivom gospodarenju otpadom iz 2013. godine još uvijek nije u potpunosti implementiran u svim gradovima i općinama Istarske županije. Vjerujemo da je razlog tome i što nadležna tijela Republike Hrvatske još uvijek nisu donijela sve potrebne pravilnike prema kojima bi se Zakon trebao provoditi. Iako su brojne jedinice lokalne uprave i samouprave u Istarskoj županiji pokrenule sustave odvojenog prikupljanja otpada, mnoge manje općine i gradovi još uvijek nisu ni započeli taj proces unatoč zakonskoj regulativi.

Kategorija ZELENILU i dalje je tradicionalno na drugom mjestu po broju poziva na Zeleni telefon. Građani su osjetljivi kad je u pitanju uništavanje zelenila, drvoreda i stabala te sukladno tome i češće reagiraju. Višestruke su koristi od zelene infrastrukture - od ekoloških i društvenih do ekonomskih - te je stoga nužno djelovati u tom smjeru i osvještavati građane.

Zeleni telefon bilježi mnoge primjere uništavanja, devastacije i lošeg upravljanja zelenim površinama, što potvrđuje da bi se gradovi i općine trebali sustavnije i kvalitetnije odnositi prema svojoj zelenoj infrastrukturi, odnosno prepoznavati sve njezine dobrobiti.

U kategoriji ZRAK građani najčešće prijavljuju tvornice i postrojenja te farme, ali u 2015. godini imali smo dosta slučajeva vezanih uz male i srednje obrte koji se nalaze u stambenim zonama te ispuštaju štetne emisije u zrak i proizvode buku.

Navedeni postoci pokazuju koje nam probleme građani najčešće prijavljuju, ali ne i njihovu važnost, odnosno ozbiljnost problema. Građani su sve angažiraniji i svjesni da imaju pravo na zdrav i čist okoliš, što dokazuje i činjenica da tijekom godine prijavljuju slučajeve u svim kategorijama Zelenog telefona.

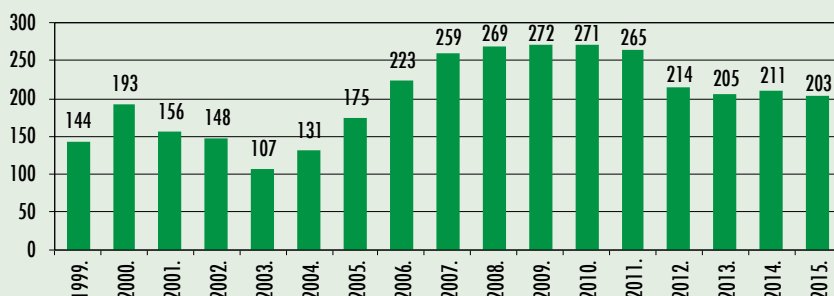
● **TABLICA 4: Udio u pozivima po kategorijama**

3446

prijava građana zaprimio je Zeleni telefon Zelene Istre od osnutka do danas

OD SAMIH POČETAKA kategorija OTPAD zauzima prvo mjesto po broju poziva

BROJ POZIVA PO GODINAMA



● **GRAF 4: Broj poziva po godinama**

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima

Jedan od ciljeva Zelenog telefona je sustavno unaprjeđivanje komunikacije i suradnje s nadležnim inspekcijskim službama i komunalnim redarstvima, budući da bi upravo njihova uloga trebala biti edukativna i motivirajuća te usmjerena na sudjelovanje u strukturi svakodnevnog života i ponašanja građana prema zajedničkim dobrima.

Komunikaciju i suradnju s istima možemo ocijeniti ocjenom +3, što se u prvom redu odnosi na kvantitetu, ali ne i kvalitetu njihovog rada. Naime, zaposlenici inspekcija, nadležnih službi ili komunalnih ureda u velikom su broju prijavljenih slučajeva izašli na teren i zabilježili nepravilnosti temeljem kojih su donosili zakonska rješenja s predugim vremenskim rokom u kojemu je počinitelj dužan postupiti onako kako je rješenjem naloženo, ali bez konkretnih sankcija ukoliko takvo postupanje izostane.

Osim toga, nadležne institucije nemaju praksu provjeriti jesu li gradovi i općine te privatne ili javne osobe doista učinili što je od njih zatraženo i što im je zbog povrede Zakona Republike Hrvatske naloženo. Suradnju s gradovima i općinama Istarske županije možemo također ocijeniti dobrom no, mnogi nisu uopće zainteresirani za rješavanje okolišnih problema u "svom dvorištu", što ponajviše opravdavaju nedostatkom novca i nepoznavanjem počinitelja ili jednostavnim ignoriranjem prijavljenih slučajeva. Gotovo uvijek koristimo Zakon o pravu na pristup informacijama kako bi potaknuli bržu komunikaciju. Kako bi građane informirali o radu Zelenog telefona šaljemo i priopćenja, sudjelujemo u radijskim emisijama, a o slučajevima Zelenog telefona pišemo i na web stranici udruge.

.....

KOMUNIKACIJU I SURADNJU
s istima možemo ocijeniti
ocjenom +3, što se u prvom
redu odnosi na kvantitetu, ali
ne i kvalitetu njihovog rada

.....

.....

GOTOVO UVIJEK koristimo
Zakon o pravu na
pristup informacijama
kako bi potaknuli bržu
komunikaciju

.....

PAN, UDRUGA ZA ZAŠTITU OKOLIŠA I PRIRODE

OSOBNA ISKAZNICA

Sjedište: Struga 1, 47000 Karlovac

Telefon: 047 614 063

Fax: 047 614 063

Mob: 095 908 35 78

Zeleni telefon: 072 123 456

E-mail: eko_pan@inet.hr

Web: <http://eko-pan.hr/>

Facebook: Ekološko društvo Pan - Karlovac

Područje djelovanja Zelenog

telefona: Karlovačka i Ličko-senjska županija



Malo o nama i...

Pan, udruga za zaštitu okoliša i prirode (skraćeno Eko Pan) kao ekološka sekcija započela je sa svojim radom još 1998. godine u okviru Studentskog kulturnog centra (SKUC) Braća Radić. Odlukom članova i osnivača 22. veljače 2002. godine Eko Pan započinje s radom kao samostalna udruga pod tadašnjim nazivom Ekološko društvo Pan – Karlovac. Udruga 2013. godine mijenja svoje ime u Pan, udruga za zaštitu okoliša i prirode.

U svojem radu tijekom više od 10 godina Eko Pan je proveo niz projekata koji su se bavili raznim temama iz područja zaštite okoliša i prirode. U proteklim godinama osim projekata udruga je organizirala i provela brojna druga događanja (radionice, edukacije, volonterske kampove, javne tribine, aktivističke akcije, zagovaračke kampanje i dr.). Eko Pan je član Mreže Zelenih telefona, Zelenog foruma i Platforme 112.

...zašto smo pokrenuli Zeleni telefon

1999. godine u vrijeme dok je još Eko Pan bio dio ekološke sekcije SKUC-a Braća Radić udruga je postala dio Mreže Zelenih telefona te je servis Zeleni telefon od tada započeo sa svojim radom prvo na području grada Karlovca, Siska i Koprivnice, a zatim Karlovačke županije. Osnivanjem samostalne udruge 2002. godine Zeleni telefon postaje sastavni dio rada Eko Pana, a osim Karlovačke pokriva i Ličko-senjsku županiju. Tijekom godina Zeleni telefon je postao prepoznatljiv među građanima kao servis koji pomaže u rješavanju raznih okolišnih problema na području Karlovačke i Ličko-senjske županije.

Osim toga Zeleni telefon tijekom svih godina služi kao info servis gdje građani mogu dobiti cijeli spektar različitih informacija i savjeta vezanih za prirodu i okoliš.

O prijavama na Zeleni telefon

Od 1999. godine pa do danas na Zeleni telefon Eko Pana pristiglo je više od 1216 prijava. Svih ovih godina od početka rada Zelenog telefona najviše prijava je zaprimljeno u kategoriji OTPAD (39.39%). Osim uobičajenih poziva vezanih uz neprimjereno odlaganje

TIJEKOM GODINA ZELENI

TELEFON je postao prepoznatljiv među građanima kao servis koji pomaže u rješavanju raznih okolišnih problema na području Karlovačke i Ličko-senjske županije

1216

prijava građana Zeleni telefon Eko Pana zaprimio je u razdoblju od 1999. do 31. 12. 2015. godine

Najlošijom suradnjom ocjenjujemo onu sa Komunalnim redarstvom Grada Karlovca te Službom županijske sanitarne inspekcije što predstavlja velik problem budući da se znatan broj prijava odnosi upravo na područje njihova postupanja. Problem u vezi s navedenim službama odnosi se ponajprije na izostanak bilo kakve povratne informacije o provedenom nadzoru i poduzetim mjerama.

Suprotno ignoriranju od strane lokalne sanitarne inspekcije suradnju sa Sektorom županijske sanitarne inspekcije i pravne podrške pri Ministarstvu zdravlja u Zagrebu možemo ocijeniti jednim od pozitivnijih primjera suradnje.

Među pozitivne primjere suradnje dodali bi onu s Građevinskom i Okolišnom inspekcijom te Zavodom za javno zdravstvo Karlovačke županije koji u pravilu postupaju po prijavama te nas u razumnom roku obavještavaju o provedenom nadzoru, utvrđenom činjeničnom stanju te poduzetim mjerama.

Iz svega navedenog nameće se zaključak da iako se pozitivni pomaci u suradnji s nadležnim tijelima i službama ostvaruju ipak s druge strane ostaje prostora za daljnje unaprjeđenje i poboljšanje.

Činjenica da nadležne institucije i službe sve više doživljavaju udruge kao partnere sa kojima mogu zajednički rješavati pojedine probleme i preko kojih ostvaruju komunikaciju sa građanima može pomoći unaprjeđenju i poboljšanju suradnje.

UDRUGA ZA PRIRODU, OKOLIŠ I ODRŽIVI RAZVOJ SUNCE

OSOBNIA ISKAZNICA

Sjedište: Obala hrvatskog narodnog preporoda 7,
21000 Split

Telefon: 021 360 779

Fax: 021 317 254

Mob: 091 3607 790

Zeleni telefon: 072 123 456

E-mail: info@sunce-st.org

Web: <http://sunce-split.org>

Facebook: Udruga za prirodu, okoliš i održivi razvoj Sunce

Područje djelovanja Zelenog

telefona: Splitsko-dalmatinska i Dubrovačko-neretvanska županija

UDRUGA ZA PRIRODU, OKOLIŠ I ODRŽIVI RAZVOJ
sunce

Malo o nama i...

Udrugu Sunce osnovala je 1998. godine grupa splitskih intelektualaca kako bi odgovorili na rastuću potrebu društva za neovisnim i stručnim tijelom koje će ponuditi rješenja u pitanjima zaštite okoliša i prirode. Danas je Sunce prisutno na nacionalnom i međunarodnom nivou kao jedna od vodećih organizacija za zaštitu prirode i okoliša u Hrvatskoj. Zauzimamo se za povećanje standarda i unapređenje sustava zaštite okoliša i prirode, potičemo uključivanje i sudjelovanje javnosti te zagovaramo stvaranje odgovornog društva svjesnog povezanosti ljudi i prirode. Tu smo kako bismo štitili interes i pravo javnosti na zdrav okoliš te stvarali rješenja za očuvanje prirode i razumno korištenje prirodnih resursa na dobrobit svih građana.

Misija Sunca je aktivno doprinijeti zaštiti okoliša i očuvanju prirode.

Kako bi ostvarili misiju u našem radu:

1. Potičemo sudjelovanje javnosti;
2. Educiramo i informiramo javnost s ciljem promjena vrijednosti i ponašanja;
3. Istražujemo u svrhu stvaranja podloga i smjernica za mjere zaštite i učinkovitije djelovanje;
4. Zagovaramo odgovorne načine upravljanja i gospodarenja na temelju odrednica održivog razvoja.

Kroz Program zaštite prirode, Program zaštite okoliša i održivog razvoja te projekte i aktivnosti Sunce ispunjava svoju misiju i ciljeve definirane Strateškim planom.

Svjesni smo nužnosti ostvarivanja kvalitetne suradnje sa svim zainteresiranim stranama koje mogu doprinijeti zajedničkim ciljevima očuvanja prirode i okoliša. Stoga Sunce u svom djelovanju surađuje s brojnim institucijama i pojedincima iz svih sektora društva, od međunarodnih institucija i državne uprave do odgojno-obrazovnih ustanova.

...zašto smo pokrenuli Zeleni telefon

Odmah po osnivanju Udruge Sunce, 1999. godine prepoznata je važnost servisa Zeleni telefon, ne samo za umrežavanje mlade udruge već i kao model rada koji će pružiti naj-

SVJESNI SMO NUŽNOSTI OSTVARIVANJA KVALITETNE SURADNJE sa svim

zainteresiranim stranama koje mogu doprinijeti zajedničkim ciljevima očuvanja prirode i okoliša

TU SMO KAKO BISMO ŠTITILI INTERES I PRAVO JAVNOSTI na zdrav okoliš te stvarali rješenja za očuvanje prirode i razumno korištenje prirodnih resursa na dobrobit svih građana

1999.

godine prepoznata je važnost servisa Zeleni telefon kao model rada koji će pružiti najučinkovitije rješavanje okolišnih problema na području Splitsko-dalmatinske i Dubrovačko-neretvanske županije

	Buka	Gradnja	Olupine	Otpad	Promet	Razno	Rudarenje	Šume	Vode	Zelenilo	Zrak	Životinje	Zračenje	Tlo	Ukupno
1999. - 2006.	18	59	29	248	8	80	15	15	30	84	44	36			666
2007. - 2015.	68	234		1019	71	312	8	23	120	293	79	118	25	13	2383
Ukupno	86	293	29	1267	79	392	23	38	150	377	123	154	25	13	3049
%	2.82	9.61	0.95	41.55	2.59	12.86	0.75	1.25	4.92	12.36	4.03	5.05	0.82	0.43	100

učinkovitije rješavanje okolišnih problema na području Splitsko-dalmatinske i Dubrovačko-neretvanske županije.

Osnivanje ovakvog servisa u Udruzi vidjeli smo kao jedan od načina putem kojeg ćemo ostvarivati viziju i misiju, a konačan korisnik naših djelovanja bit će okoliš dviju županija za čiji teritorij smo preuzeli odgovornost.

O prijavama na Zeleni telefon

Kroz godine rada na Zelenom telefonu primjećujemo tendenciju povećanja broja poziva. Tako smo, primjerice u 2012. imali 283 poziva, a u 2013. 298 poziva. Ovaj porast možemo objasniti povećanom razinom svijesti građana po pitanju okolišnih problema, ali i kao rezultat promocije Zelenog telefona kao učinkovitog servisa za zaprimanje i rješavanje okolišnih slučajeva.

Broj uspješno riješenih slučajeva ambasador je po sebi Zelenom telefonu i sigurno doprinosi povjerenju građana u stručnost osoba koje rade na istom. Kako je već poznato, prijave se klasificiraju u kategorije: otpad, zrak, vode, gradnja, promet, itd.

Najviše poziva otpada upravo na OTPAD. Zašto je tome tako? Pretpostavka je kako je razlog lako uočavanje problema zagađenja okoliša otpadom za razliku od štetnosti zračenja primjerice, za koje ipak treba nešto više specifičnog znanja za identifikaciju problema s obzirom da nije oku vidljiv. Kao idući razlog da se pretpostavi i sve veća osviještenost vladajućih struktura o zagađenju otpadom pogotovo u vrijeme pristupanja Hrvatske Europskoj uniji. Bilo kako bilo istina je da broj slučajeva iz kategorije otpad raste iz godine u godinu, a to je podatak koji zabrinjava, ali i motivira. Svakako je zadovoljavajući moment u kojem građani sve više primjećuju probleme i prijavljuju ih, te su sve više informirani i o zagađenjima drugog tipa osim otpadom (zrak, tlo, vode...).

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima

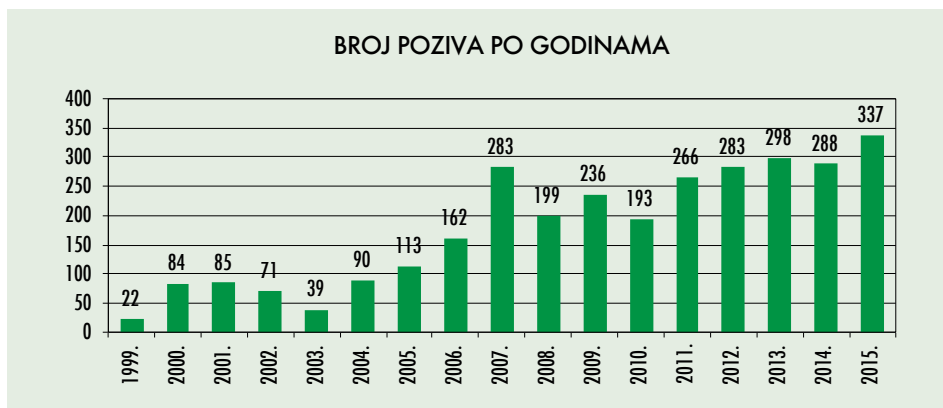
Zeleni telefon djeluje u tri pravca: informira građane, kontaktira nadležne institucije po prijavi ili pak ulazi u okolišne postupke.

● **TABLICA 6: Udio u pozivima po kategorijama**

3049

prijava građana zaprimio je Zeleni telefon udruge Sunce od osnutka do danas

NAJVIŠE POZIVA otpada upravo na **OTPAD**



● **GRAF 6: Broj poziva po godinama**

Postupanje u većini slučajeva zahtjeva kontakte s nadležnim institucijama, odnosno tijelima javne vlasti. Neizbježno je pritom, a s obzirom na dugi niz godina funkcioniranja ovog servisa, da su se razvili određeni oblici suradnje, ali i identificirali određeni problemi.

Problemi koje smo primijetili u radu nadležnih službi idu dvojako i prate razvoj okolišnog postupnog prava. Tako sa jedne strane nailazimo na probleme ovlasti koji su u prošlosti sprječavali rješavanje određenog problema na određenoj lokaciji (jer službenik nije imao ovlasti, jer je za postupanje trebalo odobrenje iz centralnog tijela, itd.), a s druge strane su se smanjivali s većom normiranosti okolišnih postupaka. Kao primjer navodimo ovlasti Inspekcije zaštite okoliša, Inspekcije zaštite prirode te ovlasti komunalnog redarstva.

Pozitivan ishod razvoja okolišnih norma jest poboljšanje stanja okoliša, no tu dolazimo do iduće skupine problema. Ovdje smo primijetili prepreke koje se tiču organizacijskih pitanja pojedinih tijela. Tako se pokazalo da iako ovlasti postoje, za određena područja nema dovoljno službenika (primjerice inspektora zaštite okoliša) ili pak nema dovoljno materijanih sredstava za postupanje - ne raspolažu adekvatnom opremom odnosno budžetom. Kao logičnu posljedicu prebrze promjene zakonodavnih okvira nailazimo i na nesnalaženje pojedinih službi u okvirima novostvorenih ovlasti, što je očekivano te s obzirom na nov datum tih promjena, još uvijek prihvatljivo.

Kao posljednje, Zeleni telefon Udruge Sunce nailazio je i na situacije ignoriranja ovlasti i svjesnog nerješavanja prijavljenog okolišnog problema, no na našu sreću takav broj je zanemarivo malen i u pravilu sankcioniran po postupku nadzora viših instanci.

.....

**SA JEDNE STRANE
NAILAZIMO NA PROBLEME
OVLASTI koji su u prošlosti
sprečavali rješavanje
određenog problema na
određenoj lokaciji, a s druge
strane prepreke koje se
tiču organizacijskih pitanja
pojedinih tijela**

.....

UDRUGA ZA ZAŠTITU PRIRODE I OKOLIŠA ZELENI OSIJEK

OSOBNIA ISKAZNICA

Sjedište: Opatijska 26f, 31000 Osijek

Telefon: 031 565 180

Fax: 031 565 180

Zeleni telefon: 072 123 456

E-mail: zeleniosijek@zeleni-osijek.hr

Web: <http://zeleni-osijek.hr>

Facebook: Zeleni Osijek Udruga

Područje djelovanja Zelenog

telefona: Osječko-baranjska, Vukovarsko-srijemska, Virovitičko-podravska i Požeško-slavonska županija



Malo o nama i...

Udruga za zaštitu prirode i okoliša Zeleni Osijek samostalna je, nestranačka i neprofitna udruga građana osnovana 1995. godine u Osijeku. Vizija udruge je pravedno i ekološki održivo društvo koje osigurava visoku kvalitetu življenja i suživot čovjeka i prirode.

Nizom projekata lokalnog, nacionalnog i međunarodnog/prekograničnog karaktera Zeleni Osijek surađivao je s različitim subjektima, od srodnih udruga, lokalne samouprave, zaštićenih područja, poslovnog sektora do obrazovnih ustanova.

Tijekom dvadeset godina aktivnog djelovanja na području zaštite prirode i okoliša Zeleni Osijek je izravno ili neizravno imao utjecaj na mnoge pozitivne promjene poput UNESCO-va proglašenja Rezervata biosfere Mura-Drava-Dunav i pustare Zlatna Greda kulturnim dobrom Republike Hrvatske te promjene zakonodavnih okvira vezanih za zaštitu prirode i okoliša, podizanje svijesti stanovništva o mnogim ekološkim temama poput gospodarenja otpadom i prirodnim resursima, zdravog načina života te općenito održivog razvoja. Danas je Zeleni Osijek jedna od najaktivnijih udruga za zaštitu prirode i okoliša u istočnoj Hrvatskoj.

...zašto smo pokrenuli Zeleni telefon

Zeleni Osijek u svim svojim programima, projektima i aktivnostima potiče sudjelovanje građana i međusektorsku suradnju kako bi aktivnosti zadovoljavale stvarne potrebe zajednice i kako bi rezultati bili prihvaćeni na svim razinama. Zeleni telefon direktno doprinosi tim ciljevima – jača svijest građana, informira ih i educira kako bi ostvarili svoja prava na zdrav okoliš, ali i ispunili svoje obveze vezane za očuvanje okoliša. Upravo su to razlozi zašto smo postali dio Mreže Zelenih telefona i ustrajemo u provođenju programa Zelenog telefona.

O prijavama na Zeleni telefon

Broj građana koji se javljaju na Zeleni telefon je svake godine sve veći. Razloji tom trendu su višestruki: s jedne strane građani su izgubljeni u moru inspekcija i institu-

.....

DANAS JE ZELENI OSIJEK
jedna od najaktivnijih
udruga za zaštitu prirode i
okoliša u istočnoj Hrvatskoj

.....

.....

**ZELENI OSIJEK U SVIM
SVOJIM PROGRAMIMA,
PROJEKTIMA I
AKTIVNOSTIMA** potiče
sudjelovanje građana i
međusektorsku suradnju
kako bi aktivnosti
zadovoljavale stvarne
potrebe zajednice i kako bi
rezultati bili prihvaćeni na
svim razinama

.....

	Buka	Građnja	Olupine	Otpad	Promet	Razno	Rudarenje	Šume	Vode	Zelenilo	Zrak	Životinje	Zračenje	Tlo	Ukupno
2003. - 2006.	5	1	13	150	3	81	0	0	32	130	12	61			488
2007. - 2015.	21	18		492	39	139	0	5	76	329	67	138	11	10	1345
Ukupno	26	19	13	642	42	220	0	5	108	459	79	199	11	10	1833
%	1.42	1.04	0.71	35.02	2.29	12.00	0.00	0.27	5.89	25.04	4.31	10.86	0.60	0.55	100

cija te jednostavno ne znaju kome da se obrate za pomoć u rješavanju problema, a s druge strane institucije često otežavaju postupak i nerijetko prebacuju odgovornost i nadležnost s jedne na druge. Iako Zeleni telefon udruge Zeleni Osijek pokriva 4 županije (Osječko-baranjsku, Požeško-slavonsku, Vukovarsko-srijemsku i Virovitičko-podravsku) pozivatelji su nam prvenstveno stanovnici Osječko-baranjske i Vukovarsko-srijemske županije.

Prijave lokacija onečišćenih OTPADOM uvijek su aktualna tema na našem Zelenom telefonu. Nažalost prevelik je broj građana koji ne vide problem u ovakvom načinu zbrinjavanja otpada te uopće ne percipiraju posljedice za okoliš, a s druge strane postoji velik otpor jedinica lokalne samouprave u provođenju njihovih zakonskih obveza. Edukacije i osvještavanje građana nužni su preduvjet da bi ovakve lokacije i nakon sanacije ostale zelene, a mi ćemo očitito morati nastaviti podsjećati nadležne na ono što im zakon nalaže, a što građani očekuju od njih. Sljedeći veliki problem na koji ukazuje naša statistika zaprimljenih poziva je ZELENILO.

Pozivatelji su nam mahom stanovnici grada Osijeka i uže okolice. Osim uvijek istih problema s kojima se susrećemo po pitanju ove kategorije (zagađenja i uništavanja zelenih površina, negodovanja građana zbog posječenih stabala i netransparentnog gospodarenja gradskih zelenilom) vesele nas pozitivni primjeri povećanja svijesti građana o važnosti uključivanja i potrebi nametanja u definiranju zelene politike našeg Osijeka koji su razvidni iz mnogobrojnih inicijativa vezanih za očuvanje zelenila.

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima

Jedna od temeljnih uloga jedinica lokalne samouprave trebala bi biti stvaranje mogućnosti za uključivanje građana u društveni i politički život u zajednici, odnosno razvoj demokracije.

Nažalost, ta uloga nije uvijek ispunjena. Neposredno sudjelovanje građana u odlučivanju predviđeno je i Zakonom o lokanoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi što se u praksi događa vrlo rijetko. Pomaka u ovom dugotrajnom procesu, a u Hrvatskoj je sve dugotrajan proces, naravno ima, a mi ćemo svakako nastaviti budno motriti i poticati isti.

● **TABLICA 7: Udio u pozivima po kategorijama**

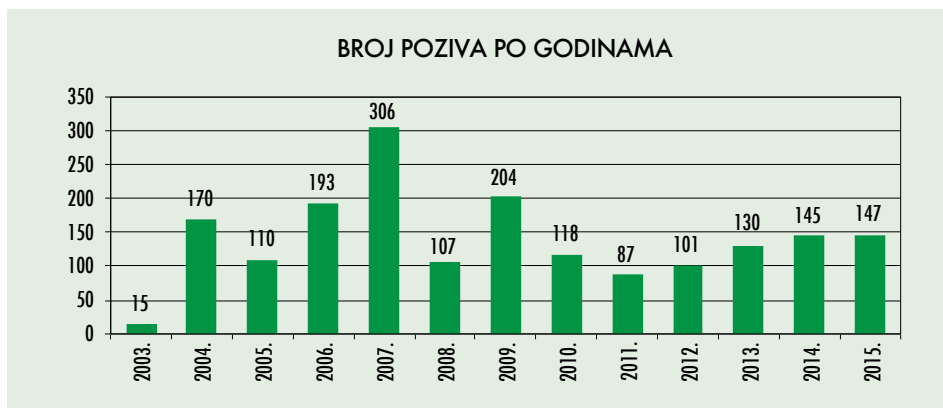
1833

poziva zaprimio je Zeleni Telefon Zelenog Osijeka od osnutka do danas

OD SAMIH POČETAKA kategorija **OTPAD** zauzima prvo mjesto po broju poziva

NEPOSREDNO SUDJELOVANJE GRAĐANA U ODLUČIVANJU predviđeno je i Zakonom o lokanoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi što se u praksi događa vrlo rijetko

● **GRAF 7: Broj poziva po godinama**



UDRUGA ZA ZAŠTITU I UNAPREĐENJE ČOVJEKOVOG OKOLIŠA FRANJO KOŠČEC

OSOBNA ISKAZNICA

Sjedište: S. S. Kranjčevića 7, 42000 Varaždin

Telefon: 042 200 091

Fax: 042 200 091

Zeleni telefon: 072 123 456

E-mail: udruga.franjo.koscec@gmail.com

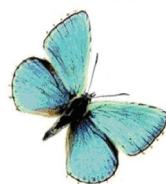
Web: <http://franjo-koscec.hr>

Facebook: Udruga Franjo Košćec

Područje djelovanja Zelenog

telefona: Krapinsko-zagorska i

Varaždinska županija



Malo o nama i....

Udruga Franjo Košćec – Varaždin osnovana je 1997. godine i od svog osnutka zalaže se za zaštitu čovjekova okoliša.

Cilj udruge je pokretanje, informiranje, educiranje i osnaživanje stanovništva, poticanje suradnje između sva tri sektora i rad na programima očuvanja prirode, zaštite okoliša, energetske učinkovitosti, biodinamičke poljoprivrede, eko-turizma, demokracije i razvoja civilnoga društva.

Projekti koje je Udruga provodila bili su Zeleni poštanski sandučić, Što mogu učiniti za svoju zajednicu?, Zelena igraonica, Šuma Jelačićka, Dravska poučna staza, Zeleni sat u školama, sudjelovanje u brojanju ptica na Dravi, DEMOKratizacija i razvoj civilnog društva, ECO-mouse o problematici EE otpada, CEP – građani uključeni u zaštitu okoliša. Članica smo lokalnog partnerstva za zapošljavanje Varaždinske županije. Od 2004. godine organiziramo Europsko natjecanje u bacanju žabica pod motom "Vratimo šljunak Dravi"

Članica smo Saveza udruge "Dravska liga", Danube Environmental Forum (Dunavski ekološki forum) te nacionalne mreže "Zeleni forum".

U sklopu Udruge djeluje volonterski centar te volonterska knjižnica u kojoj volonteri mogu potpuno besplatno posuditi knjige i časopise koje žele pročitati.

...zašto smo pokrenuli Zeleni telefon

Cilj nam je aktiviranje, educiranje i osnaživanje stanovništva te svi naši projekti potiču građane na uključivanje. Zeleni poštanski sandučić pokrenuli smo 2000. godine, a 2001. godine u suradnji sa Varaždinskom županijom otvaramo posebnu telefonsku liniju na koju su se građani mogli javiti za pomoć ili savjet vezan uz probleme u okolišu. Mreži Zelenih telefona Hrvatske pridružujemo se 2003. godine kako bi poboljšali naš rad i unaprijedili zaštitu okoliša. Bio je to nastavak našeg rada, poznatog i priznatog u našoj županiji koji smo potom proširili i na Krapinsko-zagorsku županiju.

.....

UDRUGA FRANJO KOŠČEC
– VARAŽDIN osnovana je
1997. godine i od svog
osnutka zalaže se za zaštitu
čovjekovog okoliša

.....

.....

2003.
godine pridružujemo se
Mreži Zelenih telefona
Hrvatske. Bio je to nastavak
našeg rada, poznatog i
priznatog u našoj županiji

.....

	Buka	Gradnja	Olupine	Otpad	Promet	Razno	Rudarenje	Šume	Vode	Zelenilo	Zrak	Životinje	Zračenje	Tlo	Ukupno
2003. - 2006.	49	17	29	159	115	115	45	50	94	122	95	83			973
2007. - 2015.	161	144		575	321	264	157	186	290	179	227	264	63	104	2935
Ukupno	210	161	29	734	436	379	202	236	384	301	322	347	63	104	3908
%	5.37	4.12	0.74	18.78	11.16	9.70	5.17	6.04	9.83	7.70	8.24	8.88	1.61	2.66	100

0 prijavama na Zeleni telefon

U posljednjih 5 godina, svake godine je više od 20% poziva vezano na probleme OT-PADA. Prijava divljih odlagališta nastalih uz cestu ili u šumi, ili samo pitanje gdje odložiti koju vrstu otpada. U 2015. godini bilo je dosta upita vezano uz odlaganje ambalaže pesticida koji se koriste u poljoprivredi te odvajanje otpada na kućnom pragu.

Osim otpada, česta su pitanja iz kategorije ŽIVOTINJE – od zbrinjavanja napuštenih životinja, kad ljude povežemo s udrugama koje zbrinjavaju životinje do zbrinjavanja lešina gdje najčešće kontaktiramo veterinarsku stanicu.

Veliki broj prijava u kategoriji VODA je posljedica vezanosti stanovnika uz rijeku Dravu, njene pritoke i akumulacijska jezera. Budući da cijeli naš život ovisi o pitkoj vodi, koliko nam je teško svaki puta kad netko opet zagađuje vodu, toliko nam je drago vidjeti da ima ljudi koji brinu i trude se riješiti takve probleme.

Od kada smo se pridružili Mreži Zelenih telefona, zaprimili smo 3908 prijava građana.

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima

Jedan od ciljeva Zelenog telefona je poticanje državnih tijela na transparentniji rad. Kroz ovih 14 godina otkako postoji Zeleni telefon, neke suradnje su bile dobre, a neke su mogle biti puno bolje. Lokalne samouprave imaju trenutno najviše problema s time što su one odgovorne za saniranje ilegalnih odlagališta na njihovom terenu.

Usred nesređenih imovinskopravnih odnosa, često se ne zna pravi vlasnik zemljišta te se ni ne može teretiti vlasnika zemljišta da sam sanira odlagalište. Nadležne službe često nemaju dovoljno povjerenja u nas, smatraju nas smetalima u njihovom poslu dok ima i onih koji nas smatraju svojim suradnicima.

Suradnja s institucijama u kojima su zaposleni pojedinci upoznati s radom Udruge i Zelenim telefonom znatno je lakše ostvariva. Uz takvu suradnju slučajevi se rješavaju vrlo brzo na obostranu korist.

● TABLICA 8: Udio u pozivima po kategorijama

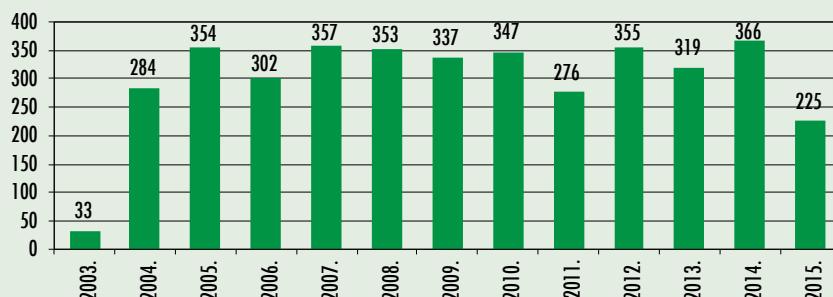
3908

prijava građana zaprimio je Zeleni telefon udruge Franjo Koščec od priključivanja Mreži do danas

U ZADNJIH 5 GODINA, svake godine je više od 20% poziva vezano na probleme otpada

NADLEŽNE SLUŽBE često nemaju dovoljno povjerenja u nas, smatraju nas smetalima u njihovom poslu dok ima i onih koji nas smatraju svojim suradnicima

BROJ POZIVA PO GODINAMA



● GRAF 8: Broj poziva po godinama

ZAŠTITARSKO-EKOLOŠKA ORGANIZACIJA NOBILIS

OSOBNA ISKAZNICA

Sjedište: Aleksandra Schulteissa 19,
40000 Čakovec

Telefon: 040 395 148

Fax: 040 395 148

Mob: 099 8632 460

Zeleni telefon: 072 123 456

E-mail: zeonobilis@yahoo.com

Web: <http://nobilis.hr>

Facebook: Zeonobilis

Područje djelovanja Zelenog

telefona: Međimurska i

Koprivničko-križevačka županija



Malo o nama i...

Uz vođenje Zelenog telefona, Zaštitarsko-ekološka udruga Nobilis primarno se bavi edukacijama o selektivnom odvajanju otpada na području Međimurske županije te ostalim edukativnim programima za djecu i mlade u području zaštite okoliša i prirode.

Uz izdavanje nakladništva za djecu, mlade i odrasle, Udruga također pruža savjetodavne usluge građanima, potiče lokalnu zajednicu na odgovorniji odnos prema kulturnoj baštini, okolišu i prirodi, redovito informira građane o temama vezanim uz zaštitu okoliša i prirode uz promicanje održivog razvoja te promiče razvoj društveno odgovornog ponašanja i poslovanja, eko-društvene ekonomije i društvenog poduzetništva.

...zašto smo pokrenuli Zeleni telefon

Od svog osnutka veliku pažnju pridajemo redovitom poticanju građana na aktivno sudjelovanje i informiranje u pitanjima zaštite okoliša. Odlučili smo se priključiti Mreži Zelenih telefona Hrvatske kako bi potaknuli građane i nadležne institucije na rješavanje okolišnih problema, a samoj udruzi omogućili bolju povezanost s ostalim okolišnim udrugama na prostoru Republike Hrvatske te razmjenu iskustava i pomoći vezane uz prijavljene slučajeve.

Međimurska županija slovi kao jedna od prirodno najbogatijih županija u Republici Hrvatskoj, smještena između dviju rijeka (Mure i Drave) s bogatom bioraznolikošću i zaštićenim područjima poput Regionalnog parka Mura-Drava, Bedekovićevih graba, Perivoja Zrinskih i zaštićenog prirodnog objekta Platane u naselju Nedelišće. Jedna od glavnih misija naše udruge upravo je zaštita ovih prirodnih bogatstava što nikako ne možemo učiniti sami već nam je potrebna pomoć svih stanovnika Međimurske županije.

Rješavanje problema s kojima se suočava lokalna zajednica postavili smo si kao jedan od glavnih ciljeva jer će nam ono doprinijeti boljoj kvaliteti života i ugodnijoj životnoj sredini. "Zajedničkim snagama do boljeg okoliša" naše je geslo koje nam daje motivaciju za daljnji rad te je ujedno i glavni razlog osnivanja servisa Zelenog telefona.

UDRUGA NOBILIS PRIMARNO SE BAVI edukacijama o selektivnom odvajanju otpada na području Međimurske županije te ostalim edukativnim programima za djecu i mlade u području zaštite okoliša i prirode

ZAJEDNIČKIM SNAGAMA DO BOLJEG OKOLIŠA naše je geslo koje nam daje motivaciju za daljnji rad te je ujedno i glavni razlog osnivanja servisa Zelenog telefona

	Buka	Građnja	Oluptine	Otpad	Promet	Razno	Rudarenje	Šume	Vode	Zelenilo	Zrak	Životinje	Zračenje	Tlo	Ukupno
2003. - 2006.	23	10	22	100	40	86	15	27	82	58	47	49			559
2007. - 2015.	174	65		123	100	305	73	56	203	232	175	281	15	12	1814
Ukupno	197	75	22	223	140	391	88	83	285	290	222	330	15	12	2373
%	8.30	3.16	0.93	9.40	5.90	16.48	3.71	3.50	12.01	12.22	9.36	13.91	0.63	0.51	100

O prijavama na Zeleni telefon

Tijekom 12 godina djelovanja servisa Zelenog telefona, zaprimili smo ukupno 2373 poziva iz Međimurske i Koprivničko-križevačke županije.

Od ukupnog broja poziva najviše njih se odnosi na kategorije RAZNO (391 poziv), ŽIVOTINJE (330 poziva) te VODE (285 poziva).

Pod kategorijom RAZNO svrstani su pozivi koji ne pripadaju ni jednoj od posebnih kategorija već se odnose na učestala pitanja vezana uz okoliš ili na traženje savjeta u vezi ekološkog uzgoja hrane, održavanja javnih rasprava ili traženja informacija o okolišu. Pozivi u ovoj kategoriji su se i najlakše rješavali pošto se ovdje radilo o pružanju savjetodavnih usluga građanima.

Sljedeća kategorija u kojoj smo zaprimili najveći broj poziva je kategorija ŽIVOTINJE koja čini ukupno 13.91% svih poziva. Mještani su u ovoj kategoriji nerijetko prijavljivali pronađene lešine životinja, tražili informacije o zbrinjavanju lešina životinja ili tražili smještaj za napuštene i/ili izgubljene životinje. Pozive iz ove kategorije najviše smo prosljeđivali veterinarskoj stanici ili povezali ljude s udrugama za zaštitu životinja.

Kao posebnu kategoriju istaknuli bi kategoriju VODE koja se smjestila na treće mjesto po broju poziva s ukupnim udjelom od 12.01%. Najveći broj poziva iz ove kategorije dolazio je iz Međimurske županije. Međimurska županija nalazi se između dviju rijeka, Mure i Drave, a vodu u županiji upotpunjuje i lokalna rijeka Trnava te brojni potoci koji su i pritoci triju navedenih rijeka. Stoga nam je izuzetno drago što mještani županije prepoznaju vodno bogatstvo i pokazuju brigu za očuvanje voda u najvećoj mogućoj mjeri. Kod navedene kategorije zabilježili smo i najviše izlazaka na teren tijekom proteklih godina.

Kategorija koju bi posebno istaknuli je OTPAD. Razlog za istaknuti ovu kategoriju je što uz bilježenje velikog broja poziva (njih ukupno 223) taj broj s godinama opada. Dok sve ostale kategorije variraju iz godine u godinu, kategorija otpad bilježi s godinama blagi pad. Kad smo se priključili Mreži Zelenih telefona i uveli servis Zeleni telefon u početku smo bilježili između 30 do 40 poziva godišnje u periodu od 2004. do

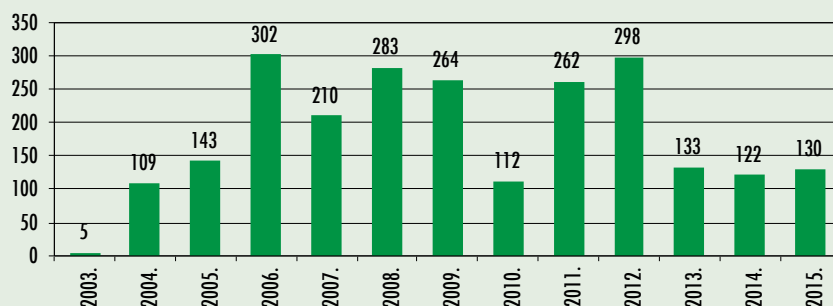
● **TABLICA 9: Udio u pozivima po kategorijama**

2373

poziva smo zaprimili ukupno iz Međimurske i Koprivničko-križevačke županije tijekom 12 godina djelovanja servisa Zelenog telefona

OD UKUPNOG BROJA POZIVA najviše njih se odnosi na kategorije RAZNO (391 poziva), ŽIVOTINJE (330 poziva) te VODE (285 poziva)

BROJ POZIVA PO GODINAMA



● **GRAF 9: Broj poziva po godinama**

2007. godine. Danas se taj broj kreće između 10 i 15, s time da je 2010. godine bilo za-
bilježeno samo 6 poziva, a 2012. tek 7 poziva u navedenoj kategoriji. Pošto svake go-
dine provodimo naše edukacije i kampanju “Kam se koje smeće meće” na području
Međimurske županije možemo biti itekako ponosni što takav način pristupanja sta-
novnicima očigledno ima i učinka kada se radi o postupanju s otpadom.

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima

Tijekom 12 godina rada na Zelenom telefonu surađivali smo s institucijama na svim
razinama - od manjih lokalnih do regionalnih i državnih. Neke od suradnji su po oče-
kivanom bile više, a neke manje uspješne.

Ne možemo tvrditi da smo previše zadovoljni suradnjom koju smo ostvarili u posljed-
njih 12 godina. Nakon toliko mnogo vremena neke od institucija servis Zelenog tele-
fona još uvijek doživljavaju više kao gnjavažu nego kao neku vrstu produžene ruke ili
servisa koji im može olakšati rad i pomoći im u rješavanju problema.

Kada se radi o “manjim problemima” s kojima se suočavaju obični građani često puta
više pozicionirane institucije poput inspekcija ne izlaze na terene ili ignoriraju pri-
jave. Nažalost drugačija situacija nije ni kod onih manjih lokalnih pošto smo se uvje-
rili da se pojedincima zbog poznanstava u neku ruku “progleda kroz prste” ili jedno-
stavno prijavljeni problemi nisu na listi prioriteta nadležnih službi zbog čega smo
dužni primijeniti pritisak kako bi ih se natjeralo na rješavanje problema. Iz svega se
stječe dojam kako nadležne institucije većinu vremena servis Zelenog telefona neoz-
biljno doživljavaju ili izvršavaju samo zadatke koji dolaze od nadređenih, dok sve
ostale po principu “ako stignemo”.

Dakako, ima i svijetlih primjera suradnje s institucijama i osobama koje su upoznate
s radom same udruge i servisom Zelenog telefona. Takve suradnje i slučajevi vrlo često
se rješavaju u vrlo kratkom roku (od 2 do 5 dana) na zadovoljstvo građana i članova
udruge što nam daje dojam kako je ključni uspjeh za rješavanje problema dugogo-
dišnja suradnja i to sa institucijama i osobama koje u njima rade.

NE MOŽEMO TVRDITI da
smo previše zadovoljni
suradnjom koju smo ostvarili
u posljednjih 12 godina

DAKAKO, IMA I SVIJETLIH
PRIMJERA suradnje s
institucijama i osobama
koje su upoznate s radom
same udruge i servisom
Zelenog telefona

UDRUGA ZA PROMICANJE EKOLOŠKE PROIZVODNJE HRANE, ZAŠTITE OKOLIŠA I ODRŽIVOG RAZVOJA „EKO-ZADAR“

O S O B N A I S K A Z N I C A

Sjedište: Špire Brusine 12, 23 000 Zadar

Telefon: 023 300 119; 023 300 120

Fax: 023 300 119

Mob: 097 7116 544

Zeleni telefon: 072 123 456

E-mail: desk@ekozadar.hr

Web: <http://ekozadar.hr/>

Facebook: Eko-Zadar

Područje djelovanja Zelenog

telefona: Grad Zadar i Zadarska županija



Malo o nama i...

Udruga „Eko-Zadar“ je osnovana 1999. godine od strane grupe entuzijasta s ciljem promicanja ekološke poljoprivrede, proizvodnje hrane, zaštite okoliša i održivog razvoja. Ona radi na podizanju ekološke svijesti te na edukaciji građana. Za njom je niz sajmovi, uspješno provedenih aktivističkih projekata i edukativnih programa.

Dio projekata orijentiran je i na energetska efikasnost i poticanje korištenja obnovljivih izvora energije. Udruga je članica Mreže Zelenih telefona Hrvatske, Zelenog i Plavog foruma, Platforme 112 i platforme Okret potpora.

...zašto smo pokrenuli Zeleni telefon

Članicom Mreže Zelenih telefona Hrvatske postali smo u svibnju 2003. godine te od tada pa do danas Zeleni telefon je postao prepoznatljiv servis u rješavanju problema zaštite okoliša na području Zadarske županije.

Građani nam se svakodnevno obraćaju s pitanjima i zamolbama te sve češće posjećuju našu web-stranicu i Facebook profil. Vrlo je važno da imaju servis Zelenog telefona gdje se mogu obratiti za savjete i informacije o načinima rješavanja problema uočenih u svom okolišu te gdje mogu dobiti podršku za svoja nastojanja.

0 prijavama na Zeleni telefon

Od 2003. godine pa do danas na naš Zeleni telefon pristiglo je više od 1669 prijava. Samo za proteklu 2015. godinu zaprimili smo njih 202.

Od ukupnog broja zaprimljenih prijava najbrojnije su prijave koje spadaju u kategorije RAZNO (431 prijava) i OTPAD (405), te nakon toga slijede kategorije ZELENILLO (264 prijava), VODE (98 prijava) i TLO (51).

UDRUGA JE ČLANICA Mreže Zelenih telefona Hrvatske, Zelenog i Plavog foruma, Platforme 112 i platforme Okret potpora

GRAĐANI NAM SE SVAKODNEVNO OBRAĆAJU s pitanjima i zamolbama, te sve češće posjećuju našu web stranicu i facebook profil

1669

prijava pristiglo je od 2003. godine pa do danas na naš Zeleni telefon

	Buka	Gradnja	Olupine	Otpad	Promet	Razno	Rudarenje	Šume	Vode	Zelenilo	Zrak	Životinje	Zračenje	Tlo	Ukupno
2003. - 2006.	12	15	12	94	3	37	1	3	11	31	10	11			240
2007. - 2015.	36	47		311	87	394	8	35	87	233	53	70	17	51	1429
Ukupno	48	62	12	405	90	431	9	38	98	264	63	81	17	51	1669
%	2.88	3.71	0.72	24.27	5.39	25.82	0.54	2.28	5.87	15.82	3.77	4.85	1.02	3.06	100

Prijave koje se odnose na kategoriju OTPAD, odnose se većim dijelom na divlja odlagališta otpada koja su, nažalost, veliki ekološki problem u našoj županiji. Zadnjih godina, pogotovo u ljetnim mjesecima, raste broj prijava vezanih za ispuštanje sadržaja septičkih jama (fekalija) u okoliš.

Nažalost, bilo je i prijava okolišnih problema koji su gotovo nerješivi te su, nakon opetovanih prijava, i dalje u postupku rješavanja. U ovakvim se slučajevima obično radi o ekološkim problemima povezanim s velikim zagađivačima.

Prijave koje se odnose na kategoriju RAZNO većinom čine upiti vezani za ekološku poljoprivredu. Prijave iz ove kategorije smo najbrže i najlakše rješavali, posebice jer udruga „Eko – Zadar“ kontinuirano organizira sajam zdrave hrane i tradicijskih proizvoda “Dani sunca” koji je praktično rješenje distribucije ekoloških proizvoda.

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima

Suradnju s nadležnim institucijama možemo općenito ocijeniti pozitivnom, iako postoje još neke stavke koje bi se mogle unaprijediti.

Naime, najčešći problemi koji se javljaju pri prijavljivanju slučajeva zakonskim tijelima su problemi nadležnosti, tj. prebacivanje odgovornosti s jednog zakonskog tijela na drugo.

Potom neadekvatni i nedorečeni zakoni koji su stavljeni na interpretaciju osoba koje ih provode.

Pojedine službe su promptne što se tiče odgovaranja na prijave i slanja osoblja na teren.

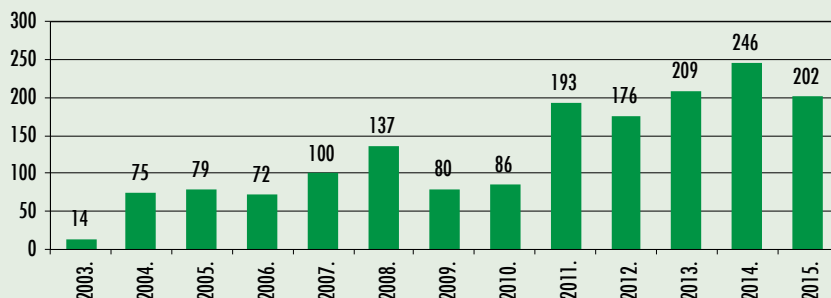
Kao pozitivnu suradnju sa nadležnim institucijama izdvojili bi Upravni odjel za razvitak otoka i zaštitu okoliša Grada Zadra, Ministarstvo zaštite okoliša i prirode i Ministarstvo zdravlja, Sektor županijske sanitarne inspekcije i pravne podrške jer za svaku podnesenu prijavu dobijemo i povratnu informaciju da su prijavu zaprimili (ako nije njihova nadležnost kome su je prosljedili), kao i odgovor o rješavanju iste.

● **TABLICA 10: Udio u pozivima po kategorijama**

OD UKUPNOG BROJA ZAPRIMLJENIH PRIJAVA najbrojnije su prijave koje spadaju u kategorije RAZNO (431 prijava) i OTPAD (405)

SURADNJU S NADLEŽNIM INSTITUCIJAMA možemo općenito ocijeniti pozitivnom, iako postoje još neke stavke koje bi se mogle unaprijediti

BROJ POZIVA PO GODINAMA



● **GRAF 10: Broj poziva po godinama**

EKOLOŠKA UDRUGA „KRKA“ KNIN

OSOBNIA ISKAZNICA

Sjedište i Eko knjižnica igračaka

Adresa: Tvrtkova 3, 22300 Knin

Telefon: 022 664 608

Fax: 022 664 608

Mob: 091 5141 829

Zeleni telefon: 072 123 456

E-mail: ekoloska.udruga.krka@si.t-com.hr

Web: <http://eu-krka-knin.hr>

Facebook: Ekoloska udruga 'Krka' Knin

Područje djelovanja Zelenog

telefona: Šibensko-kninska županija



Malo o nama i...

Ekološka udruga „Krka“ Knin osnovana je 15. 12. 2004. godine s ciljem očuvanja i zaštite okoliša na području grada Knina. Udruga se bavi djelovanjem u području zaštite okoliša i prirode, kulture i umjetnosti, obrazovanja i znanosti, održivog razvoja i socijalne djelatnosti.

Projekti koje je provodila ili provodi doprinijeli su stvaranju pozitivne slike od strane javnog, civilnog i privatnog sektora te medija, a postala je i ravnopravan partner u donošenju odluka vezanih za zaštitu okoliša i održivi razvoj.

Kroz brojne projekte, inicijative i akcije, uz veliku pomoć volontera, članova i zaposlenika postignuti su značajni rezultati:

1. Pokrenuto odvajanje otpada u Kninu kroz projekt Zeleni otoci Knina;
2. Pokrenuto djelovanje Zelenog telefona za područje Šibensko-kninske županije;
3. Organizirano deset Festivala Ruralne Kulture u Kninu radi promocije prirodnih i kulturno-povijesnih vrijednosti kninskog kraja;
4. Otvorena prva Eko knjižnica igračaka u RH, gdje djeca besplatno mogu posuditi igračke;
5. Pokrenut projekt Nema frke dok je Krke, projekt čišćenja rijeke Krke i njenih pritoka;
6. Otvoren Ekološko-informativni centar u Kninu.

Udruga je pokrenula te stručnim argumentima i uspješnim kampanjama zaustavila brojne projekte štetne za okoliš: "Dosta nam je mina za vodu smo iz špina" - zaustavljeno uništavanje mina na Dinari, "Krčić je naš" - zaustavljena izgradnja HE na Krčiću, Varaždinski otpad - spriječen dovoz "bala" smeća na odlagalište Mala Promina, Medicinski otpad - spriječeno otvaranje tvornice prerade medicinskog otpada u Kninu, Spalionica otpada u Kninu - spriječeno otvaranje spalionice otpada u Kninu.

...zašto smo pokrenuli Zeleni telefon

Kako je počelo? Slučajno?! Da slučajno, ali iz ogromne ljubavi prema okolišu, prirodi i Šibensko-kninskoj županiji.

Udruga Krka se priključila Mreži Zelenih telefona jer su nas podsjećali na drvo koje

PROJEKTI KOJE JE PROVODILA ILI PROVODI doprinijeli su stvaranju pozitivne slike od strane javnog, civilnog i privatnog sektora te medija, a postala je i ravnopravan partner u donošenju odluka vezanih za zaštitu okoliša i održivi razvoj

.....

ZAJEDNIČKIM SNAGAMA, POVJERENJEM I SURADNJOM svih iz Mreže koji doprinose boljem i kvalitetnijem životu, vjerujemo da će Mreža nastaviti s kreiranjem ideja i odluka koje su u interesu svih građana, prirode i okoliša

.....

Kako udruga „Krka“ djeluje na području Knina, najviše upita imamo iz samog grada Knina, ali se s vremenom povećava i broj prijava iz drugih gradova i općina jer su većina gradova i općina logo Zelenog telefona postavili na svoje web stranice.

Osvrt na suradnju s javnim službama i državnim tijelima

Kada smo krenuli s radom na Zelenom telefonu imali smo osjećaj da nas nadležne službe doživljavaju kao “dosadne i uporne”. S vremenom u većini slučajeva taj se odnos pretvorio u partnerski te smo pojedine slučajeve rješavali zajednički. Ako bi analizirali suradnju, mogli bi reći da je ona kao i sve u životu: “ovisi od osobe koja radi u instituciji”, ali generalno možemo reći da je suradnja, na veliku dobrobit stanja u okolišu i budućnosti naše djece, svakim danom sve bolja i bolja.

Što se tiče službi u Gradu Kninu, vidljivo je poboljšanje suradnje sa svima, međutim i dalje je najveći problem, neučinkovit rad komunalnih redara. Na dopise vrlo rijetko odgovaraju, a i kada odgovor dobijemo, većinom se radi o “prebacivanju” loptica i ne-nadležnosti. Tek su prije mjesec dana na naše višegodišnje molbe otvorili e-mail adrese kako bi njihov rad bio što transparentniji. S druge strane sam Upravni odjel za zaštitu okoliša u Gradu Kninu na svaki naš upit odgovori, lako rješive slučajeve riješe tj. sami prosljede drugim institucijama ako nisu nadležni, a teže slučajeve za koje su potrebna veća ulaganja uvrštavaju u rebalanse gradskog proračuna (npr. oštećeni most u zaseoku Rašković).

Upravni odjel za zaštitu okoliša i komunalne poslove Šibensko–kninske županije možemo istaknuti kao primjer dobre suradnje. Na sve dopise odgovaraju, bilo pismene, bilo poslane mailom. Razvili smo partnerski odnos tako da smo koordinirano radili na nekim slučajevima (poput pisanja primjedbi za izgradnju HE na Krčiću). Kontinuirano nam šalju pozive na radio-nice i ostala događanja koja organiziraju, a također nas informiraju i o javnim raspravama koje županija organizira.

Rad državnih institucija razlikuje se od službe do službe. Vrlo često se gubi dragocjeno vrijeme u rješavanju slučajeva “prebacivanjem loptica” tj. slanja dopisa na druge službe. Poboljšanje vidimo u radu MORH-a, koji je radi transparentnosti uveo i službu za informiranje. I kod njih se vrlo često susrećemo s problemima zbog tajnosti većine podataka.

Nedostatak je i u tome što državne institucije, čak i sama Ministarstva ne odgovaraju na e-mailove (iznimka je Inspekcija zaštite okoliša u Zagrebu i Inspekcija zaštite prirode u Šibeniku).

Zaključujemo, suradnja je svakim danom sve bolja i bolja, jer većina službi počinje prepoznavati djelovanje Zelenog telefona.



1472

poziva!? Svakom se pristupilo s mnogo emocija i volonterskog rada

KADA SMO KRENULI S RADOM na Zelenom telefonu imali smo osjećaj da nas nadležne službe doživljavaju kao "dosadne i uporne". S vremenom u većini slučajeva taj se odnos pretvorio u partnerski te smo pojedine slučajeve rješavali zajednički

ZAKLJUČUJEMO, SURADNJA JE svakim danom sve bolja i bolja, jer većina službi počinje prepoznavati djelovanje Zelenog telefona

.....

**ŠTO SMO
SAZNALI
ANKETIRAJUĆI
PREDSTAVNIKE
JAVNIH SLUŽBI I
DRŽAVNIH TIJELA**

.....

RAZLOZI I NAČIN PROVOĐENJA ANKETE

Kao što smo naveli u uvodu, ovo istraživanje kroz prikupljanje podataka o radu nadležnih institucija putem ankete čini jednu od aktivnosti predviđenih projektom Partnerstva za okoliš: Razvoj kapaciteta u zaštiti okoliša javnog i civilnog sektora u Hrvatskoj kroz primjenu servisa Zelenog telefona.

Tvrtka specijalizirana za provedbu anketa Henda d.o.o. dizajnirala je i obradila podatke ankete prema podacima dobivenim analizom prijava na Zeleni telefon i prema zahtjevima projektnih partnera (Naručitelja istraživanja).

Specifično, cilj ankete je kod nadležnih institucija:

- Istražiti strukturu, načine, postupke i sredstva za rad;
- Identificirati probleme i prepreke u učinkovitosti rada na terenu;
- Identificirati probleme i prepreke u odnosu, komunikaciji i pružanju informacija prema javnosti (nevladine organizacije, građanstvo, stručnjaci).

Nastavak teksta je preuzet iz Izvještaja koji je tvrtka Henda d.o.o. pripremila za Mrežu Zelenih telefona.

Korištena metodologija i opis uzorka istraživanja

Istraživanje je provedeno putem online metode koja je uključivala nekoliko koraka:

- Kreirana je elektronska verzija upitnika prikladna za samo-ispunjavanje putem računala i interneta;
- Naručitelj istraživanja je zajedno s ostalim sudionicima, partnerima projekta, dostavio bazu svih potencijalnih ispitanika (imena i prezimena ljudi zaposlenih unutar institucija nadležnih za zaštitu okoliša i prirode);
- Za svakog potencijalnog ispitanika napravljena je jedinstvena poveznica (link) koja ga vodi na elektronsku verziju upitnika;
- Naručitelj istraživanja i partneri projekta distribuirali su uvodna pisma i poveznice potencijalnim ispitanicima putem elektroničke pošte te ih po potrebi dodatno motivirali na online samo-ispunjavanje upitnika. Poziv na sudjelovanje u istraživanju poslan je svim potencijalnim ispitanicima u tri navrata.

Za provedbu istraživanja odnosno prikupljanje podataka bili su zaduženi Naručitelj istraživanja i partneri suradnici na projektu, udruge članice Mreže Zelenih telefona Hrvatske.

Ispunjavanje upitnika obavljeno je u razdoblju: 17. 6. 2015. – 15. 7. 2015.

Provedba istraživanja odvijala se u skladu s normom ISO 20252:2006 i ICC i ESOMAR međunarodnim kodeksom za marketinška i društvena istraživanja.

Ciljna skupina za ovo istraživanje su bila sva tijela lokalne i državne uprave odnosno odjeli unutar istih koji se bave područjem zaštite prirode i okoliša.

Unutar samih odjela nije strogo bilo definirano tko će biti osoba koja će ispunjavati upitnik, u najboljem slučaju je to osoba unutar odjela koja je najbolje upućena i ima najbolji pregled o svim problemima i preprekama na koje nailaze u svom radu.

Upitnik je poslan na 786 različitih osoba/adresa elektroničke pošte.

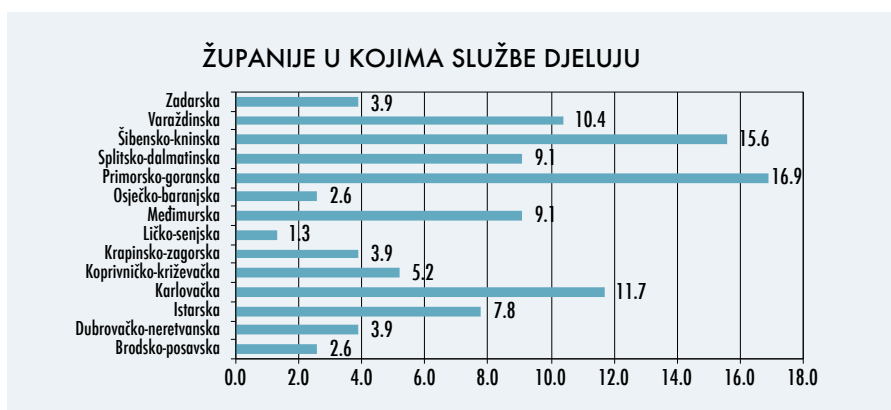
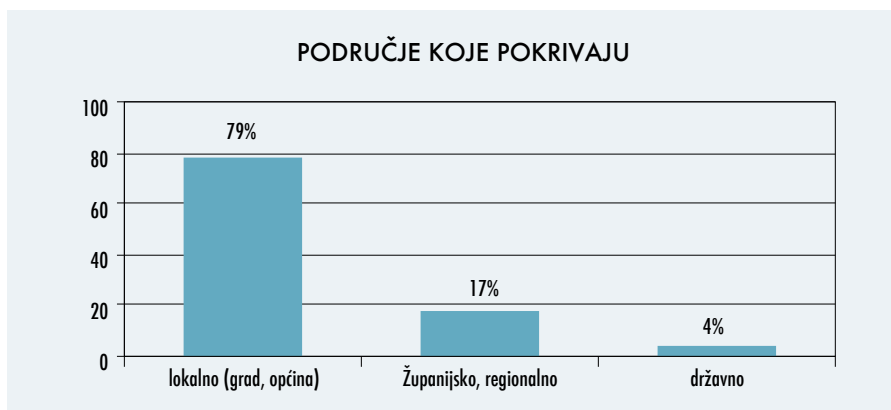
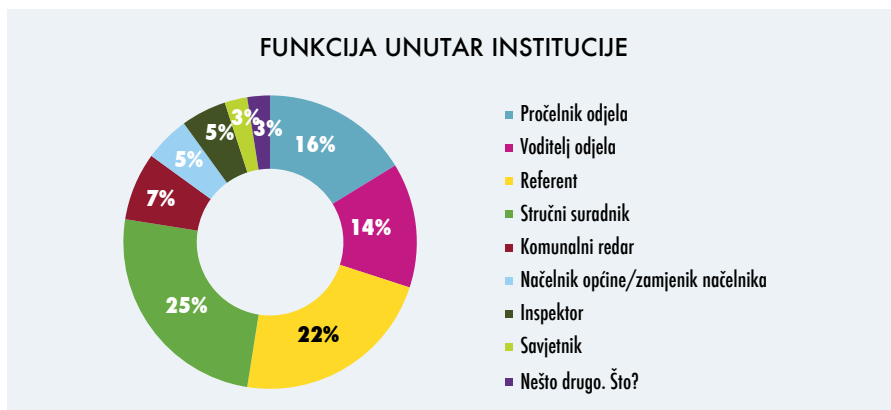
Unaprijed je dogovoreno da će prikupljanje podatka trajati dok se ne dosegne uzorak od minimalno 60 ispitanika. U konačnici je ostvarena veličina uzorka: 80 ispitanika iz 80 različitih institucija.

.....

786
različitih osoba zaprimilo
je upitnik

.....

U nastavku je pregled strukture ostvarenog uzorka.



U istraživanju je kao mjerni instrument korišten visoko strukturirani kvantitativni upitnik konstruiran od strane agencije Hendal d.o.o., prema uputama Naručitelja istraživanja i u skladu s ciljem istraživanja, specifikacijom Naručitelja i projektnim zadatkom, kako bi pokrio predefimirane relevantne čimbenike. Upitnik je sadržavao pitanja zatvorenog i otvorenog tipa. Vrijeme potrebno za ispunjavanje upitnika je do 30 min.

U poglavlju s rezultatima istraživanja u većini tabličnih i grafičkih prikaza izračunati su i prikazani postoci na ukupnom uzorku od N=80 ispitanika, uključujući i slučajeve kada pitanja nisu postavljena svim ispitanicima, kako bi se dobio jasniji pregled zate-

80

ispitanika iz 80 različitih institucija bio je konačni uzorak

čenog stanja u svim anketiranim institucijama. U manjem broju grafičkih i tabličnih prikaza gdje rezultati nisu izraženi na ukupnom uzorku, točna veličina uzorka i tko su ispitanici koji čine taj poduzorak jasno je naznačena.

Rezultati

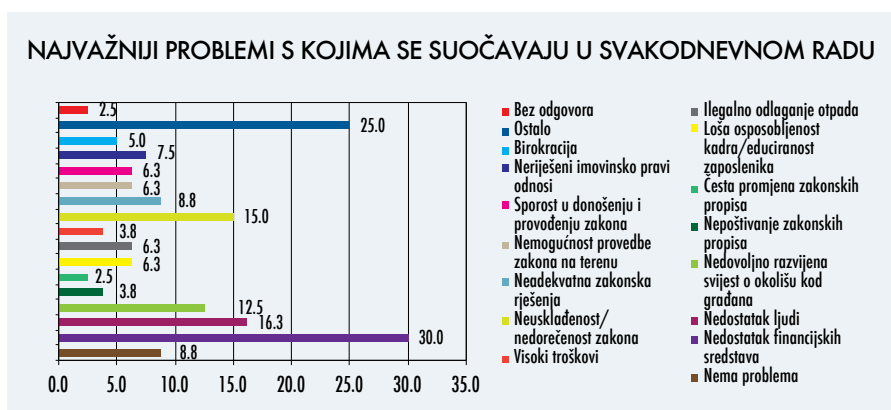
1. Najvažniji problemi s kojima se suočavaju u svakodnevnom radu

Ispitanike smo, prije nego ih usmjerimo na razmišljanje u određenom smjeru sadržajima u upitniku, odmah na početku ankete tražili da samostalno, svojim riječima naведу glavne odnosno najvažnije probleme s kojima se suočavaju u svakodnevnom radu vezano za područje zaštite prirode i okoliša.

Vrlo malo ispitanika (9%) navodi kako njihove institucije nemaju većih problema odnosno većina je navela probleme koji ih muče. Ispitanici (iz službi nadležnih za područje zaštite prirode i okoliša) kao najvažnije probleme s kojima se suočavaju u svakodnevnom radu samostalno najčešće navode probleme financijske prirode (31%) i probleme sa zakonom odnosno djelovanjem pravosudnog sustava (31%).

Od financijskih problema, najčešće spominju nedostatak financijskih resursa, a od problema sa zakonodavstvom najčešće navode neusklađenost/nedorečenost zakona te neadekvatna zakonska rješenja i nemogućnost provedbe zakona na terenu.

Češće navode i neki od problema s ljudskim resursima (21%), najčešće nedostatan broj zaposlenika.



2. Utjecaj politike i privatnih interesa

Otpriblike polovica ispitanika, njih 55% tvrdi da je u njihovim institucijama prisutno uplitanje politike i privatnih interesa, 11% vrlo rijetko, 21% povremeno i 23% često. Manjina odnosno 16% ispitanika tvrdi da ne osjeti utjecaj politike i privatnih interesa na rad njihove institucije. Dodatnih 29% ili ne može procijeniti ili odbija odgovoriti na postavljeno pitanje. Ovako veliki udio ispitanika koji je odbio dati konkretan odgovor ukazuje da je pitanje bilo osjetljive prirode te da veliki broj ispitanika vrlo vjerojatno nije želio dati svoju najbolju “negativnu” procjenu situacije u instituciji u kojoj rade.

Zbog ovoga pretpostavljamo da bi se u slučaju iskrenog odgovaranja dobio još veći postotak socijalno nepoželjnog odgovora – da je u njihovim institucijama prisutno uplitanje politike i privatnih interesa.

3. Ljudski resursi

Iz odgovora ispitanika vidljivo je da postoje vrlo velike razlike u broju zaposlenih osoba koje su na bilo koji način uključene u rješavanje problema u okolišu. U institucijama uključenim u istraživanje broj zaposlenih osoba kreće se od 1 do 383. Međutim,

.....

31%

problema u radu je financijske prirode. 31% problema se odnosi na zakonodavstvo tj. djelovanje pravosudnog sustava

.....

.....

55%

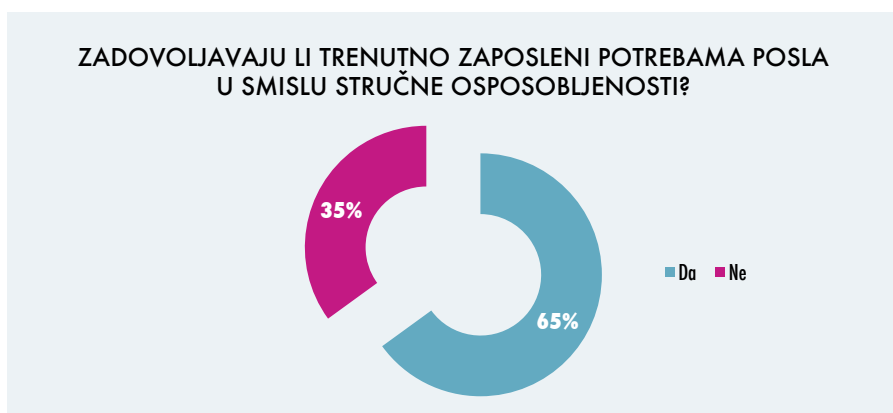
ispitanika tvrdi da je u njihovim institucijama prisutno uplitanje politike i privatnih interesa

.....

pretpostavljamo da je dio ispitanika pogrešno razumio pitanje i naveo ukupan broj zaposlenih u institucijama u kojima rade te smo zbog velikih institucija poput ministarstava dobili i odgovore koji su preveliki da bi bili realni. Zbog velikog raspršenja odgovora te pretpostavljenog nerazumijevanja pitanja koristit ćemo centralnu vrijednost (medijan) kao pokazatelj prosječne vrijednosti umjesto standardno korištene aritmetičke sredine.

Kako je većina ispitanika navela vrlo mali broj zaposlenih osoba (samo 5% ispitanika navodi brojku iznad 50) možemo zaključiti da na zaštitu okoliša unutar obuhvaćenih institucija u prosjeku rade 4 osobe.

Generalno gledano, većina ispitanika smatra da su u službama za zaštitu okoliša unutar njihovih institucija zaposlene osobe odgovarajuće stručne osposobljenosti, a u trećini službi (35%) trenutno zaposleni ne zadovoljavaju potrebama posla u smislu stručne osposobljenosti odnosno manjka osoba određenih struka.



Dodatno smo ih upitali osim kvalitetom (strukom) koliko su zadovoljni kvantitetom odnosno brojem zaposlenih osoba raspoređenih na rješavanje problema u okolišu. Malo više od polovice ispitanika (55%) smatra da broj trenutno zaposlenih osoba nije dovoljan za brzo i učinkovito rješavanje prijavljenih problema u okolišu.

One koji navode problem nedostatnog broja zaposlenika dodatno smo pitali koje struke im manjka za brzo i učinkovito rješavanje prijavljenih problema u okolišu. Najviše institucija obuhvaćenih našim istraživanjem izražava nedostatak i potrebu za zapošljavanjem pravnika i diplomiranih inženjera ekologije, a nakon njih veliki udio navodi i potrebu za diplomiranim inženjerima šumarstva i građevine. Općenito postoji veći manjak i potreba za visoko obrazovanim kadrom.

Za svaku struku za koju su izrazili potrebu za zapošljavanjem, ispitanike smo pitali i koliki broj osoba te struke bi im bio minimalno potreban za optimalno obavljanje posla. Većina ispitanika za većinu struka koje im nedostaju navodi da im treba samo jedna dodatna osoba.

4. Tehnički resursi

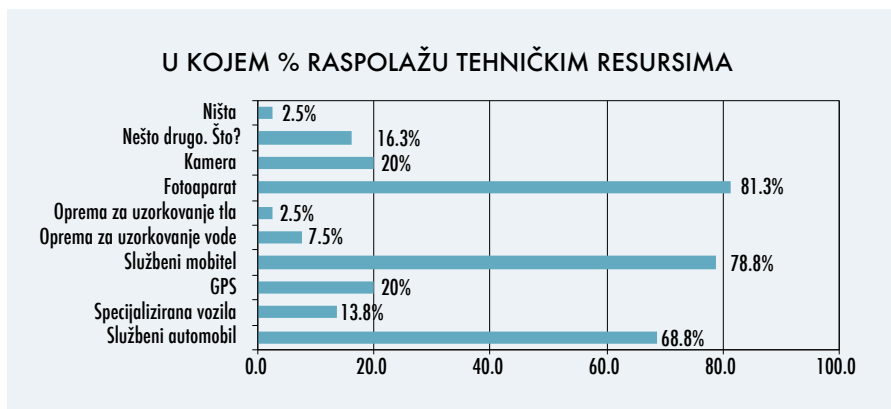
Velika većina institucija u našem uzorku navodi posjedovanje fotoaparata (81%), službenih mobitela (79%) i automobila (69%). Ostalu opremu posjeduje mali udio institucija. 7,5% institucija navodi posjedovanje specijalizirane opreme za specifično područje djelovanja (mjerne stanice, dalekozor, brod, crpke, manji strojevi za košnju trave i živice, teodoliti, dežurni ovlaštenu laboratorij za uzimanje uzoraka).

Zanimljivo je da dva ispitanika/institucije navode kako koriste privatni automobil u poslovne svrhe.

U 35% SLUŽBI trenutno zaposleni ne zadovoljavaju potrebama posla u smislu stručne osposobljenosti

OPĆENITO POSTOJI VEĆI MANJAK i potreba za visoko obrazovanim kadrom

ZANIMLJIVO JE DA DVA ISPITANIKA/INSTITUCIJE navode kako koriste privatni automobil u poslovne svrhe



Druga dva ispitanika/institucije navode kako ne posjeduju ništa od tehničkih resursa. Istraživanjem nismo prikupili podatke o posjedovanju informatičke opreme. Trećina anketiranih institucija (36%) smatra da im ništa ne nedostaje od tehničke opreme za optimalno funkcioniranje. Najviše institucija obuhvaćenih u našem istraživanju izražava nedostatak i potrebu za GPS uređajima, opremom za uzorkovanje vode, službenim automobilima i opremom za uzorkovanje tla.

Potreba za ostalom tehničkom opremom je nešto manja. Samo 5% institucija navodi potrebu za specijaliziranom opremom za specifično područje djelovanja (čitač mikročipova, gradski pročistač otpadnih voda, ultrazvučni detektor, brod, datalogger). Istraživanjem nije obuhvaćena potreba za dodatnom informatičkom opremom.

Za svaku vrstu opreme koju navode da im manjka, ispitanike smo pitali i koliki broj komada takve opreme im nedostaje. Većina ispitanika za većinu opreme navodi da im treba samo jedan do dva dodatna komada.

5. Financijski resursi

Mali dio ispitanika/institucija nema financijskih problema odnosno većina navodi da ih imaju. Najveći dio smatra da im dodijeljeni financijski resursi nisu dovoljni za pokrivanje svih potreba (68%), a trećina navodi i kako im se proračun smanjuje iz godine u godinu (34%). Ostale vrste problema u ovom segmentu djelovanja spominje vrlo malo ispitanika/institucija.

6. Dostupnost i radno vrijeme

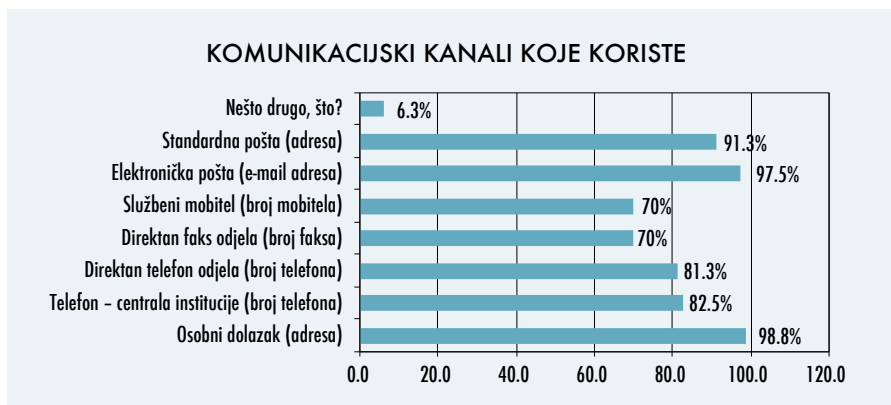
Službe za zaštitu okoliša u anketiranim institucijama građanima u pravilu nude brojne načine na koji ih mogu kontaktirati. Većina službi ima javno objavljene podatke o svim vrstama komunikacijskih kanala.

Gotovo svi imaju objavljenu fizičku adresu njihovog sjedišta te adresu elektroničke



68%

ispitanika smatra da im dodijeljeni financijski resursi nisu dovoljni za pokrivanje svih potreba

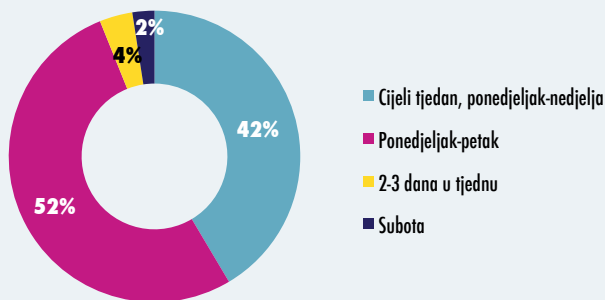


pošte, a uz to velik broj službi ima objavljenu adresu poštanskog sandučića, telefonski broj centrale ili direktno odjela. Direktni broj faksa odjela i službeni mobitel ima objavljena većina.

Uz velik broj klasičnih komunikacijskih kanala koji su otvoreni građanima, velik broj anketiranih institucija prisutan je i u online svijetu odnosno samo 5% nije. Gotovo svi imaju svoju službenu web stranicu (95%), što je razumljivo obzirom na zakonsku obvezu tijela javne vlasti na objavljivanje informacija. Četvrtina je prisutna na društvenim mrežama, puno više na Facebooku (25%) nego na Twitteru (5%).

Od 80 anketiranih institucija, samo jedna nije dostupna telefonski, sve ostale omogućuju kontakt s građanima preko fiksne i/ili mobilne telefonske linije. Osim u koje dane u tjednu je linija aktivna, pitali smo ih i točno radno vrijeme telefonske linije odnosno kada je moguće primiti i zabilježiti poziv građana putem telefona i mobitela. U rezultatima ankete vidljiva je telefonska dostupnost prema danima u tjednu i satima. Preko telefonske linije dostupno je 11% institucija, ali ispitanici za njih nisu naveli točno radno vrijeme telefona te oni nisu prikazani u grafovima. Uz njihove odgovore bi vjerojatno telefonska dostupnost od ponedjeljka do petka od 8 do 15 sati dosegala gotovo 100%. Kao i za radno vrijeme telefonskih linija, pitali smo ih i za mogućnost izlaska na teren u slučaju potrebe.

IZLAZAK NA TEREN U SLUČAJU POTREBE



U grafovima iznad vidljivo je radno vrijeme terenskih djelatnika, kada su sve u slučaju potrebe u mogućnosti izaći na teren prema danima u tjednu i satima. Ispitanici iz 7% anketiranih institucija nisu naveli točno radno vrijeme terenskih djelatnika, te oni nisu prikazani u grafovima. Uz njihove odgovore bi vjerojatno terenska dostupnost od ponedjeljka do petka od 8 do 13 sati dosegala gotovo 100%.

7. Broj i struktura prijava i upita

Iz odgovora ispitanika vidljivo je da postoje vrlo velike razlike u broju prijava i upita koje dobivaju u prosjeku tijekom jedne godine. U institucijama uključenim u istraživanje broj prijava i upita tijekom 2014. godine kreće se od 1 do 1800. Zbog velikog raspršenja odgovora koristit ćemo centralnu vrijednost (medijan) kao pokazatelj prosječne vrijednosti umjesto standardno korištene aritmetičke sredine. Kako je većina ispitanika navela manji broj prijava i upita, možemo zaključiti da anketirane institucije dobiju u prosjeku 50 prijava i upita na godišnjoj razini odnosno 4 prijave/upita mjesečno. Najveći broj prijava i upita službama za zaštitu okoliša obuhvaćenih istraživanjem stiže na fiksni telefon (27%) i direktno kroz osobni dolazak osobe koja ima upit ili prijavu (25%), a zatim preko elektroničke pošte (21%) i na službeni mobitel (18%). Vrlo mali broj prijava dolazi pisanom poštom i faksom. Ovdje su također velike razlike među anketiranim službama i prikazani postoci predstavljaju prosječne vrijednosti, pa tako neke službe dobivaju prijave i upite isključivo preko jednog komunikacijskog kanala.

Većina prijava i upita službama za zaštitu okoliša obuhvaćenih istraživanjem stiže od

95%

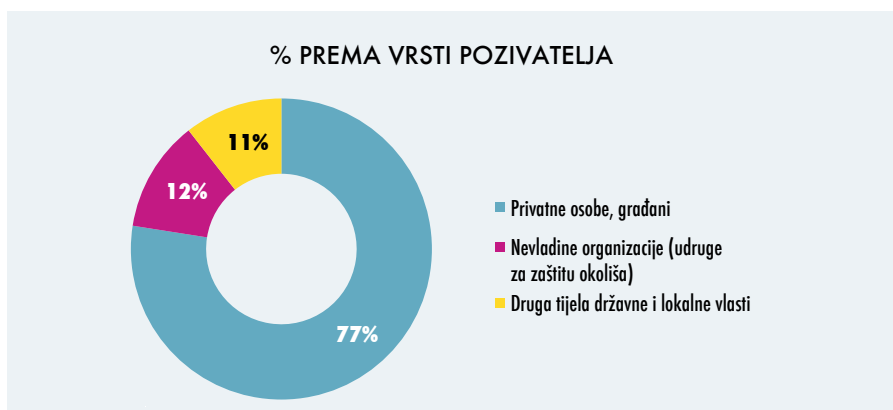
ispitanih institucija ima svoje web stranice

OD 80 ANKETIRANIH INSTITUCIJA samo jedna nije dostupna telefonski

77%

prijava stiže od građana

strane privatnih osoba odnosno građana (77%), a znatno manji dio čine drugi prijavitelji (23%), podjednako nevladine organizacije odnosno udruge za zaštitu okoliša i druga tijela državne i lokalne vlasti.



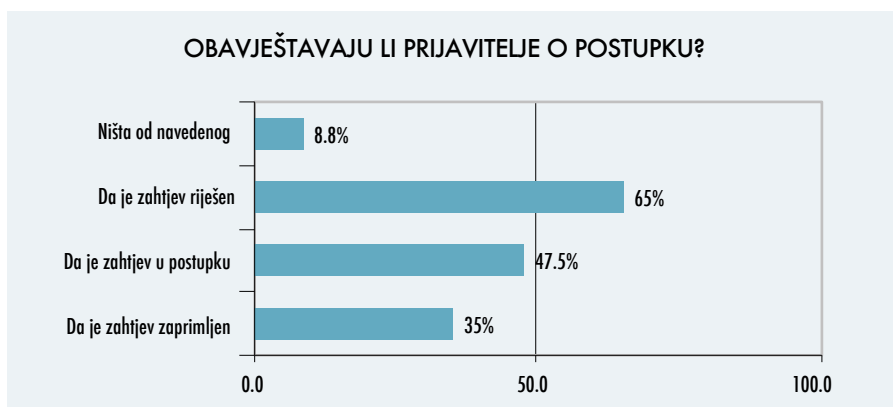
Velike su razlike među anketiranim službama i prikazani postoci predstavljaju prosječne vrijednosti. Prijave i upite isključivo od strane građana dobiva 21% službi. Od ukupnog broja prijava i upita koje anketirane službe prime na godišnjoj razini, većinom se radi o pritužbama i zahtjevima za rješavanje uočenog problema na terenu (71%) odnosno znatno manji dio čini traženje informacije ili savjeta (29%). Prisutne su velike razlike među anketiranim službama i prikazani postoci predstavljaju prosječne vrijednosti. Rezultati pokazuju da 14% službi od prijavitelja prima samo pritužbe/zahtjeve, a 2.5% odnosno 2 službe imaju isključivo savjetodavni karakter i ne primaju pritužbe/zahtjeve.

8. Zapisivanje prijava i upita

Tri četvrtine službi nadležnih za rješavanje problema u okolišu zapisuje odnosno bilježi svaku prijavu, pritužbu ili zahtjev (76%), a manji dio bilježi samo one prijave koje se procjene važnima (23%). Prilikom zaprimanja prijave, većina zapisuje podatke o prijavitelju (81%), sažetak prijave/slučaja (79%), opis lokacije (74%), kategoriju na koju se prijava odnosi (63%) i kome je slučaj dalje proslijeđen na daljnju obradu ukoliko za tim postoji potreba (54%).

Gotovo polovica zapisuje i podatke o sebi – osobi koja je zaprimila prijavu (49%), a trećina bilježi i podatke o osobi koja dalje vodi prijavu (34%). Većina službi, njih tri četvrtine, nema poseban standardiziran obrazac za prijave (76%) odnosno jedna četvrtina ga ima (24%).

9. Slanje obavijesti



71%

su pritužbe i zahtjevi građana za rješavanje uočenog problema na terenu. 29% građana traži informacije ili savjet

76%

službi bilježi svaku prijavu, pritužbu ili zahtjev

9%

službi ne šalje nikakve obavijesti prijaviteljima

Iz rezultata možemo zaključiti da nije pravilo komunicirati s prijaviteljima o svakoj fazi rješavanja prijavljenog problema, no ipak samo 9% ne šalje nikakve obavijesti prijaviteljima. Najviše ih obavještava prijavitelja kada je zahtjev riješen (65%), gotovo polovica ih obavještava prijavitelja da je zahtjev u postupku rješavanja (48%), a najmanje ih posebno obavještava da su zaprimili zahtjev (35%). Samo 20% službi šalje sve 3 obavijesti, a 30% ih šalje obavijesti i da je zahtjev u postupku rješavanja i da je riješen.

10. Službeni planovi za rad

U tri četvrtine institucija postoje službeni planovi za rad (75%) odnosno jedna četvrtina ih nema. One koji imaju službene planove za rad pitali smo i o njihovoj implementaciji u praksi, većina ispitanika izjavljuje da se planovi većinom ili u potpunosti provode, a samo 2% ispitanika izjavljuje da se većinom ne provode u praksi.

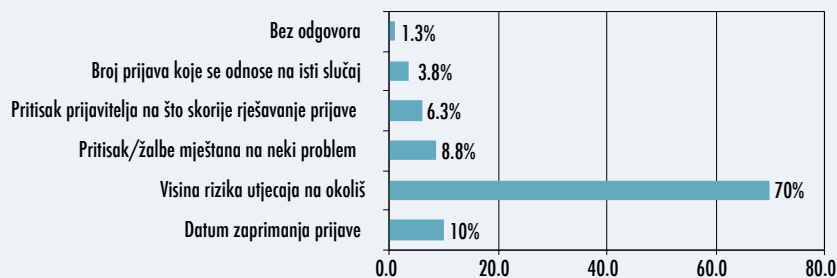
11. Određivanje prioriteta

Najviše ispitanika navodi kako prioritete određuju svi zajedno na razini odjela (44%), a zatim da to čine nadređeni (36%) ili su prioritete određeni postojećim dokumentom/pravilnikom (31%). U samo 9% odjela niže pozicionirani službenici imaju ovlasti određivati prioritete. Zanimljivo je da većina ispitanika ima samo jedan glavni sustav odgovornosti (78%), a manjina navodi više načina i sustava odgovornosti na temelju kojih određuju prioritete (19%).

Da samo nadređeni odlučuje navodi 28% ispitanika, da to isključivo čine svi zajedno u odjelu navodi 26% ispitanika, isključivo rukovođenje pravilnikom 18%, a samo niže pozicionirano odlučivanje 6% ispitanika.

Prilikom određivanja prioriteta, većina kao najvažniju odrednicu ističe visinu rizika utjecaja na okoliš (70%), svi ostali čimbenici su najvažniji prilikom određivanja prioriteta samo malom broju službi.

GLAVNA ODREDNICA KOD ODREĐIVANJA PRORITETA PRILIKOM RJEŠAVANJA PRIJAVE



12. Postupanje s nejasnim prijavama

Kada se zaprimi prijava od strane građana ili udruga za koju oni procjenjuju da nije u njihovoj nadležnosti, većina će informirati prijavitelja kome se trebaju obratiti odnosno tko je za to nadležan te ga savjetuju da se njima obrate (60%), a malo više od trećine službi će samostalno prosljediti prijavu nadležnoj službi bez da to zahtijevaju od prijavitelja (38%).

Kada se zaprimi prijava od strane građana ili udruga za koju ne znaju tko je za taj problem nadležna služba niti što treba dalje činiti, većina će prvo samostalno provjeriti nadležnost pa onda informirati prijavitelja (51%) ili nadležnoga (36%), a desetina će se odmah obratiti voditelju za pomoć (11%).

U 75% INSTITUCIJA postoje službeni planovi za rad

44%

ispitanika navodi kako prioritete određuju svi zajedno na razini odjela

60%

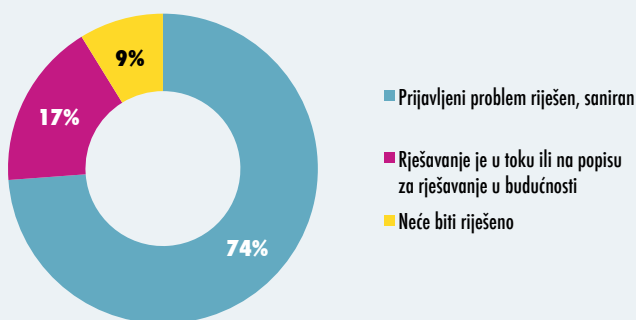
službi će informirati prijavitelja kome se trebaju obratiti odnosno tko je za to nadležan te ga savjetuju da se njima obrate

ŠTO ČINE KADA SMATRAJU DA PROBLEM KOJI PRIJAVE GRAĐANI ILI UDRUGE NIJE U NJIHOVOJ NADLEŽNOSTI?



13. Uspješnost u rješavanju problema

% USPJEŠNO RIJEŠENIH PRIJAVA U 2014. GODINI



Od svih prijava koje su zaprimili tijekom 2014. godine, prema njihovim procjenama u prosjeku tri četvrtine prijavljenih problema je sanirano (74%), 17% je u procesu rješavanja odnosno prema njihovoj procjeni će u nekom trenutku također biti riješeno, a 9% prijava iz 2014. godine neće biti riješeno. 19% anketiranih institucija izjavili su da su riješili sve odnosno 100% problema prijavljenih tijekom 2014. godine. Najčešći razlog za neriješive probleme je nadležnost – prijava je stigla na krivu adresu, u nadležnosti je neke druge institucije.

14. Educiranje djelatnika

Velika većina educira se samostalno (85%), a uz samostalnu edukaciju više od polovice educira se i putem eksternih seminara (59%). Ostale načine educiranja o izmjenama zakona primjenjuje manjina institucija. Velika većina onih koji se samostalno educiraju nadopunjuju to i nekim drugim oblicima edukacije.

Međutim, čak 29% ispitanika navodi samo i isključivo samostalno educiranje te dodatnih 4% navodi uz samostalno educiranje i educiranje od strane kolega (kolega mi prenese stečeno znanje).

Vrlo malo ispitanika smatra da je razina znanja o zakonskim regulativama koje se tiču djelovanja njihove institucije na razini cijele institucije odnosno uključenih djelatnika nedovoljna (2 ispitanika/institucije).

U prosjeku, znanje iz ovog područja ocjenjuju kao "vrlo dobro".

Nešto više je onih, no i dalje vrlo malo, koji smatraju da je razina znanja o Zakonu o

74%

prijavljenih problema je sanirano

85%

ispitanih educira se samostalno. 59% educira se i putem eksternih seminara

U PROSJEKU ZNANJE o zakonskim regulativama ocjenjuju kao "vrlo dobro"

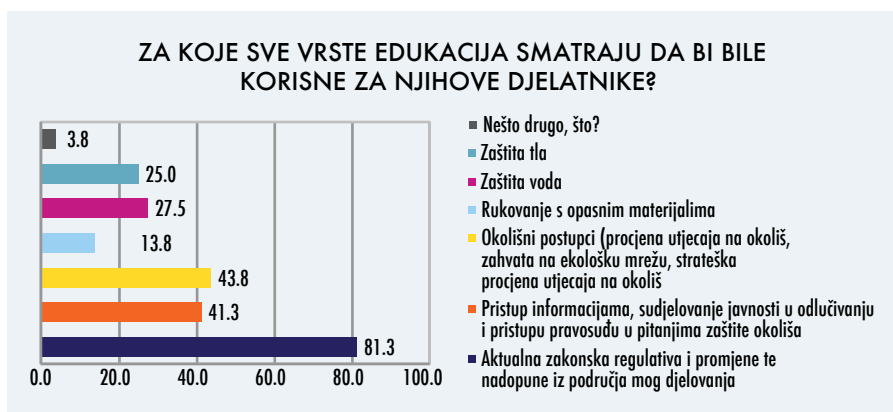
pravu na pristup informacija na razini cijele institucije nedovoljna (8%). U prosjeku znanje iz ovog područja ocjenjuju kao „dobro“.

Zakon o pravu na pristup informacija u većini institucija se provodi, a ne provodi se u samo 4% institucija. Znatno je udio onih koji nisu mogli procijeniti ili se željeli izjasniti o ovom pitanju (16%), većinom oni koji razinu znanja o Zakonu ocjenjuju niskom ocjenom. Premda su razinu znanja o zakonskim regulativama ocijenili vrlo dobrom ocjenom, velika većina ispitanika smatra da bi njihovim djelatnicima koristile dodatne edukacije o zakonskoj regulativi i promjenama te nadopunama iz područja djelovanja njihove institucije (81%), zbog čega zaključujemo da nisu realno ocijenili razinu znanja iz ovog područja.

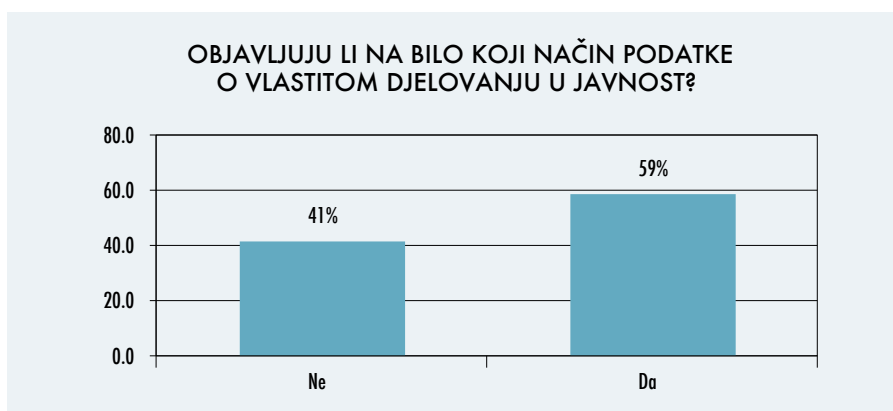
Od ostalih edukacija, često se navode i edukacije o okolišnim postupcima (procjena utjecaja na okoliš, ocjena zahvata na ekološku mrežu, strateška procjena utjecaja na okoliš, okolišna dozvola) te edukacije o pristupu informacijama, sudjelovanju javnosti u odlučivanju i pristupu pravosuđu u pitanjima zaštite okoliša.

Od ostalih edukacija (nisu prikazane na grafu) po jedna osoba navodi monitoring protokole i inspekcijske metode. Više od pola institucija objavljuje neku vrstu podataka o vlastitom djelovanju u javnost (59%) odnosno još uvijek postoji veliki udio institucija koje to ne čine.

U PROSJEKU znanje o Zakonu o pravu na pristup informacija ocjenjuju kao "dobro"



15. Objavljivanje podataka o vlastitom djelovanju



Većina ispitanika, neovisno o tome dolaze li iz institucije koja to čini ili ne, općenito pozitivno gledaju na objavljivanje podataka.

Većina smatra kako bi to trebalo činiti svako tijelo državne i lokalne vlasti (59%), a samo mali broj ispitanika ne podržava objavu jer smatra da može imati negativne efekte

(6%). Međutim, dodatnih 35% ili ne može procijeniti ili odbija odgovoriti na postavljeno pitanje.

Zanimljivo je da ispitanici iz institucija koje objavljuju i onih koji ne objavljuju imaju značajno različito mišljenje o tome treba li tako nešto činiti. Oni iz institucija koje to već čine imaju pretežno pozitivno mišljenje (81%) dok oni iz institucija koje to ne čine većinom ne znaju kako na ovo pitanje odgovoriti (64%).

Ove dvije skupine ne razlikuju se značajno u udjelu onih koji na to gledaju negativno. Oni koji imaju iskustvo u objavi, imaju značajno veći udio onih koji na to gledaju pozitivno i značajno manji udio onih koji nemaju mišljenje u odnosu na ispitanike koji nemaju to iskustvo. Samo iskustvo rada u instituciji koja objavljuje podatke o vlastitom djelovanju u javnost čini se da ih potiče na pozitivnije mišljenje o dijeljenju informacija sa javnosti.

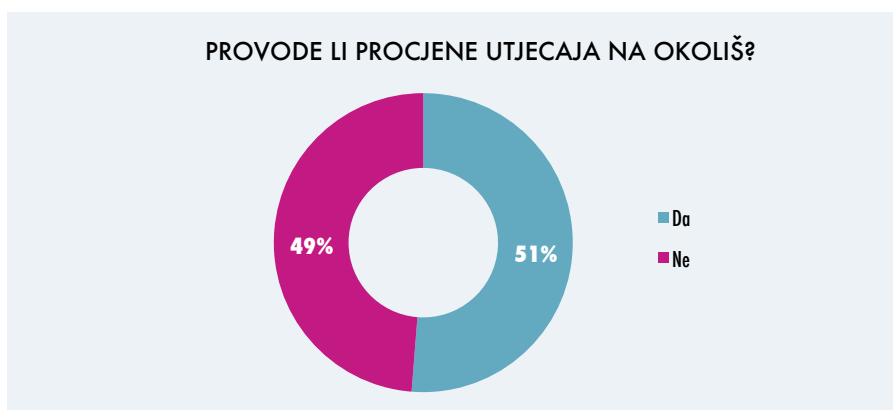
Od pojedinih vrsta objava, najviše se javnosti objavljuju utrošeni financijski resursi i broj zaprimljenih prijava. Premda smo ih uz to što objavljuju pitali i u kojim medijima to čine, zbog vrlo malih uzoraka možemo na temelju dobivenih postotaka samo pretpostaviti da je za sve vrste objava dominantan medij službena web stranica.

.....
59%

ispitanih smatra smatra kako bi svako tijelo državne i lokalne vlasti trebalo objaviti podatke o vlastitom djelovanju. 81% od njih dolaze iz institucija koje već objavljuju podatke

.....

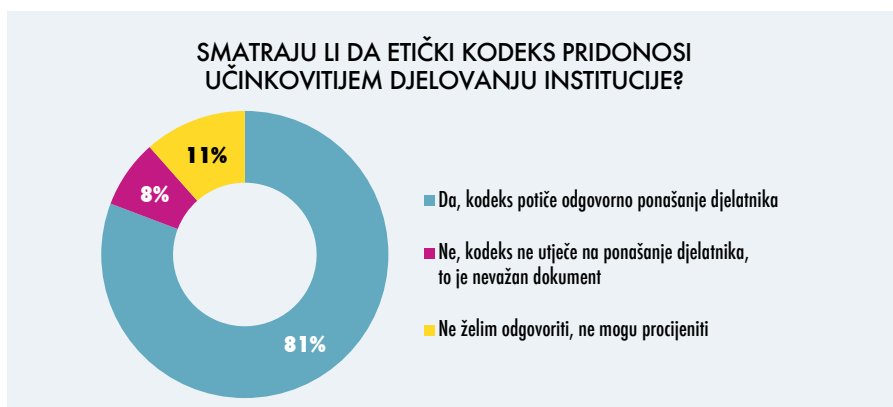
16. Procjene utjecaja na okoliš



Polovica institucija provodi procjene utjecaja na okoliš (51%). Većina institucija također sudjeluje u njihovoj provedbi na neki način, a 22% ne sudjeluje.

Sveukupno jedna petina odnosno 20% institucija u našem uzorku niti ne provodi niti sudjeluje u provedbi procjena utjecaja na okoliš.

17. Etički kodeks



Većina institucija ima donesen etički kodeks kojeg se svi zaposlenici trebaju pridržavati dok trećina nema kodeks (35%).

Većina ispitanika, neovisno o tome dolaze li iz institucije koja ga ima ili ne, općenito pozitivno gleda na etički kodeks. Većina smatra da kodeks potiče odgovorno ponašanje djelatnika (64%), a samo mali broj ispitanika smatra ga nevažnim dokumentom koji ne utječe na ponašanje djelatnika (9%). Međutim, dodatnih 27% ili ne može procijeniti ili odbija odgovoriti na postavljeno pitanje.

Ispitanici iz institucija koje imaju donesen kodeks i oni koji ga nemaju imaju o ovoj temi značajno različito mišljenje o tome koliko općenito kodeks potiče djelatnike na uzorno ponašanje.

Oni iz institucija koje ga imaju gledaju na njega pretežno pozitivno (81%) dok oni iz institucija koje ga nemaju većinom ne znaju kako na ovo pitanje odgovoriti (57%). Ove dvije skupine ne razlikuju se značajno u udjelu onih koji na to gledaju negativno, ali se razlikuju u udjelima ispitanika s pozitivnim mišljenjem i bez mišljenja. Samo iskustvo rada u instituciji koja ima etički kodeks za svoje djelatnike čini se da ih potiče na pozitivnije mišljenje o utjecaju takvog kodeksa na ponašanje djelatnika.

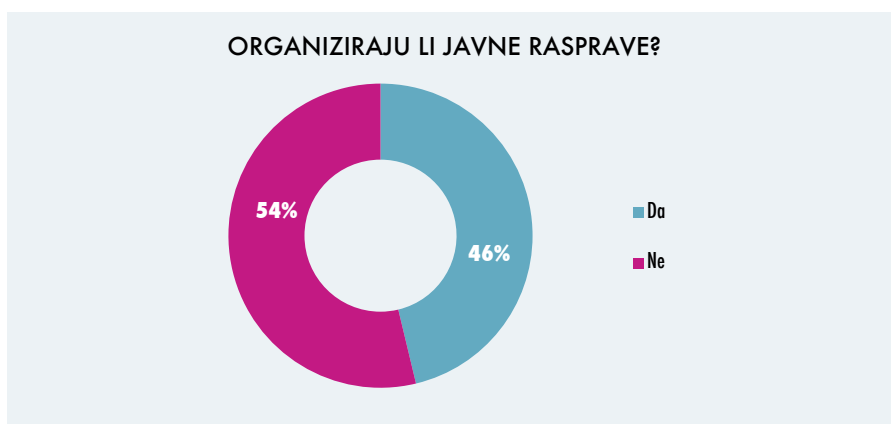
18. Provedba zakonom predviđenih mjera

Velika većina ispitanika izjavljuje da u svom radu koriste sve zakonom predviđene mjere, postupke i alate (90%). Kako je institucija koje ne koriste sve zakonske mjere jako malo, njihove odgovore o razlozima za nekorištenje svih mjera i koje su to mjere koje ne koriste treba uzimati samo indikativno. Najčešće se općenito izdaju nalozi za uklanjanjem problema (68%), daju usmene opomene (66%) i izdaju pisane upozorbe (56%).

19. Javne rasprave

Gotovo polovica ispitanika/institucija organizira javne rasprave (46%). Oni koji ih ne organiziraju kao razloge najčešće navode da ljudi nisu zainteresirani (40%), ne vide za tim potrebe (33%) ili im nedostaju financijski resursi (30%).

Ispitanici koji organiziraju javne rasprave većinom javnost obavještavaju preko službenih web stranica, preko obavijesti na oglasnoj ploči ili javnim pozivom putem lokalnih medija. Samo jedan ispitanik/institucija izjavljuje da ne oglašava javno već isključivo preko obavijesti na oglasnoj ploči.



Javne rasprave većinom organiziraju tijekom cijele godine, a manji dio je rekao da to čini kada za to postoji potreba. Nije iz odgovora jasno da li oni koji su odgovorili “tijekom cijele godine” to čine više puta godišnje ili ih također organiziraju prema potrebi tijekom cijele godine.

64%

ispitanika smatra da kodeks potiče odgovorno ponašanje djelatnika

46%

ispitanika/institucija organizira javne rasprave

20. Suradnja s građanima

Suradnja s građanima je zadovoljavajuća, djelatnici službi su u prosjeku većinom zadovoljni načinom na koji građani komuniciraju s njima. Nezadovoljnih je bilo vrlo malo, zbog čega njihove odgovore o razlozima nezadovoljstva treba uzimati samo kao indicaciju.

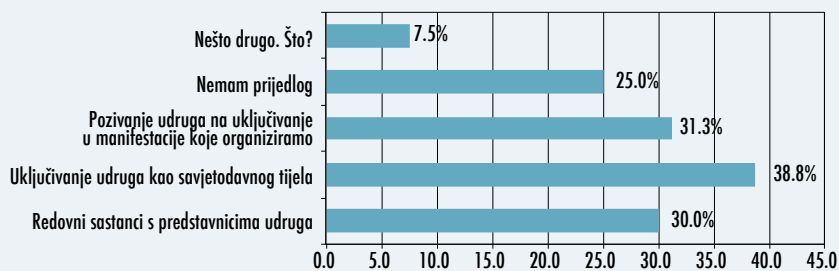
Najviše ispitanika predložilo je educiranje građana kao način kojim bi se dodatno poboljšala suradnja između njih kao službi i građana kao korisnika. Najviše ih je izdvojilo edukacije o nadležnosti pojedinih službi, što je povezano s izvorom njihovog nezadovoljstva (nerazumijevanje pozicije službe).

Zadovoljstvo suradnjom s udrugama je također zadovoljavajuće, djelatnici službi su u prosjeku većinom zadovoljni načinom na koji udruge za zaštitu okoliša komuniciraju s njima. Nezadovoljnih je bilo vrlo malo, zbog čega njihove odgovore o razlozima nezadovoljstva treba uzimati samo kao indicaciju.

21. Suradnja s udrugama

Doživljaj udruga općenito je vrlo pozitivan. Više od polovice ispitanika udruge doživljava kao dobrodošlu pomoć u radu, a gotovo trećina ispitanika vidi ih kao ravnopravne partnere. Tek 6% ispitanika gleda na suradnju između njih kao službi i udruga za zaštitu okoliša negativno, udruge za njih predstavljaju smetnju u obavljanju svakodnevnog posla.

IMAJU LI NEKI KONKRETAN PRIJEDLOG ŠTO BI SE TREBALO NAPRAVITI KAKO BI SE KVALITETA VAŠE KOMUNIKACIJE S UDRUGAMA UNAPRIJEDILA?



Podjednaki broj ispitanika s ciljem poboljšanja suradnje s udrugama predlaže veće uključivanje udruga kao savjetodavnog tijela, pozivanje udruga na uključivanje u manifestacije koje organiziraju te redovne sastanke s udrugama.

Od ostalih prijedloga po jedna osoba je spomenula sljedeće: zajednički projekti s udrugama, trebalo bi osigurati obostrano uključivanje, više biti na terenu i provesti konkretne akcije, udruge bi trebale za svako područje imati stručnu osobu kojoj bi te iste udruge vjerovala, interaktivne radionice o međusobnoj komunikaciji, edukacija članova udruge.

22. Suradnja sa servisom Zelenih telefona

Većina, odnosno 58% ispitanika izjavilo je da su upoznati sa servisom Zelenih telefona. Međutim, iznenađujuće je visok udio onih koji su izjavili da nisu upoznati sa servisom, čak 42%.

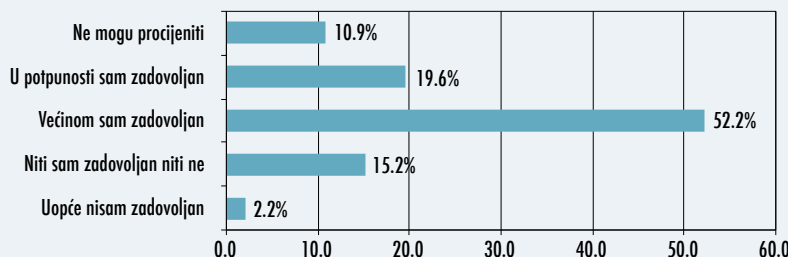
Zadovoljstvo suradnjom s udrugama iz servisa Zelenih telefona je također zadovoljavajuće. Djelatnici službi koji su izjavili da su upoznati sa servisom su u prosjeku većinom zadovoljni načinom na koji komuniciraju s njima. Nezadovoljnih je bilo vrlo malo, zbog čega njihove odgovore o razlozima nezadovoljstva treba uzimati samo kao indicaciju.

NAJVIŠE ISPITANIKA
PREDLOŽILO JE educiranje
građana kao način kojim
bi se dodatno poboljšala
suradnja između njih
kao službi i građana kao
korisnika

DOŽIVLJAJ UDRUGA općenito
je vrlo pozitivan

IZNENAĐUJUĆE JE VISOK
udio onih koji su izjavili da
nisu upoznati sa servisom
Zelenog telefona, čak 42%

KOLIKO SU ZADOVOLJNI NAČINOM NA KOJI UDRUGE IZ SERVISIA ZELENIH TELEFONA KOMUNICIRAJU S NJIMA?



Većina onih koji su upoznati sa servisom Zelenih telefona predlažu redovne sastanke s udrugama, a nakon toga podjednaki broj ispitanika predlaže veće uključivanje udruga kao savjetodavnog tijela i pozivanje udruga na uključivanje u manifestacije koje organiziraju. Velik je udio onih koji nemaju prijedlog za poboljšanje suradnje sa servisom Zelenih telefona.

23. Završni prijedlozi

Kako je pitanje o završnim prijedlozima postavljeno na kraju upitnika, kad su se s ispitanicima prošle brojne teme i od njih se tražili brojni prijedlozi za poboljšanje, velik broj ispitanika nije imao drugih, dodatnih prijedloga. Mali dio istaknuo je općenito bolju suradnju institucija, udruga i građana, efikasniju zakonsku regulativu te povećanje financijskih sredstava kao nešto što bi njima omogućilo lakše, brže i učinkovite djelovanje.

Njihovi završni prijedlozi u skladu su s problemima koje sami navode na početku upitnika kao njihove najvažnije probleme s kojima se suočavaju u svakodnevnom radu i koji koče i ograničavaju njihov rad, a istodobno pokazuju da su svjesni kako je poželjan napredak i na području odnosa s udrugama i građanima kojeg bi se, premda su njime zadovoljni, moglo dodatno unaprijediti.

Sažetak

Ispitanici (iz službi nadležnih za područje zaštite prirode i okoliša) kao najvažnije probleme s kojima se suočavaju u svakodnevnom radu samostalno najčešće navode probleme financijske prirode (31%) i probleme sa zakonom, odnosno djelovanjem pravosudnog sustava (31%). Od financijskih problema, najčešće spominju nedostatak financijskih resursa, a od problema sa zakonodavstvom najčešće navode neusklađenost/nedorečenost zakona te neadekvatna zakonska rješenja i nemogućnost provedbe zakona na terenu. Često navode i problem ljudskih resursa (21%), najčešće nedostatan broj zaposlenika.

Na zaštiti okoliša unutar obuhvaćenih službi u prosjeku rade 4 osobe. U trećini službi (35%) trenutno zaposleni ne zadovoljavaju potrebama posla u smislu stručne osposobljenosti, a u otprilike polovici službi (55%) broj trenutno zaposlenih osoba nije dovoljan za brzo i učinkovito rješavanje prijavljenih problema u okolišu. Općenito postoji manjak i potreba za visoko obrazovanim kadrom. Najviše ispitanika izražava nedostatak i potrebu za zapošljavanjem pravnika (29%) i diplomiranih inženjera ekologije (28%), a zatim za diplomiranim inženjerima šumarstva (20%) i građevine (18%).

Većina službi (64%) navodi manjak tehničke opreme potrebne za optimalno funkcioniranje. Najviše ispitanika izražava nedostatak i potrebu za GPS uređajima (28%), opremom za uzorkovanje vode (23%), službenim automobilima (21%) i opremom za uzorkovanje tla (21%).

.....

OD FINANCIJSKIH PROBLEMA, najčešće spominju nedostatak financijskih resursa

.....

U 55% SLUŽBI broj trenutno zaposlenih osoba nije dovoljan za brzo i učinkovito rješavanje prijavljenih problema u okolišu

.....

VEĆINA SLUŽBI (64%) navodi manjak tehničke opreme potrebne za optimalno funkcioniranje

.....

Većina službi ima financijske probleme (82%), najčešće navode da im dodijeljeni financijski resursi nisu dovoljni za pokrivanje svih potreba (68%) te da im se proračun smanjuje iz godine u godinu (34%).

Službe za zaštitu okoliša u pravilu nude brojne načine na koje ih građani mogu kontaktirati. Gotovo svi imaju objavljenu fizičku adresu njihovog sjedišta (99%) te adresu elektroničke pošte (98%), a uz to velik broj službi ima objavljenu adresu poštanskog sandučića (91%), telefonski broj centrale (83%) ili direktno odjela (81%). 95% anketiranih institucija prisutno je i u online svijetu, gotovo svi imaju svoju službenu web stranicu (95%), a četvrtina je prisutna i na socijalnim mrežama, puno više na Facebook-u (25%) nego na Twitter-u (5%). Telefonska dostupnost (radno vrijeme telefonske linije odnosno kada je moguće primiti i zabilježiti poziv građana putem telefona i mobitela) najveća je radnim danom od ponedjeljka do petka u razdoblju 8 - 15h. Terenska dostupnost (mogućnost izlaženja na teren u slučaju potrebe) najveća je radnim danom od ponedjeljka do petka u razdoblju 8 - 13h.

Anketirane službe dobiju u prosjeku 50 prijava i upita na godišnjoj razini odnosno 4 prijave/upita mjesečno. Najveći broj prijava i upita stiže na fiksni telefon (27%) i direktno kroz osobni dolazak osobe koja ima upit ili prijavu (25%), a zatim preko elektroničke pošte (21%) i na službeni mobitel (18%). Vrlo mali broj prijava dolazi pisanom poštom i faksom. Većina prijava i upita stiže od strane privatnih osoba odnosno građana (77%), a znatno manji dio čine drugi prijavitelji, podjednako udruge za zaštitu okoliša (12%) i druga tijela državne i lokalne vlasti (11%). Od ukupnog broja prijava i upita koje prime na godišnjoj razini, većinom se radi o pritužbama i zahtjevima za rješavanje uočenog problema na terenu (71%) odnosno znatno manji dio čini traženje informacije ili savjeta (29%).

Većina službi nadležnih za rješavanje problema u okolišu zapisuje odnosno bilježi svaku prijavu, pritužbu ili zahtjev (76%), a manji dio bilježi samo one prijave koje se procjene važnima (23%). Prilikom zaprimanja prijave, većina zapisuje podatke o prijavitelju (81%), sažetak prijave/slučaja (79%), opis lokacije (74%) i kategoriju na koju se prijava odnosi (63%). Tek jedna četvrtina službi ima poseban standardiziran obrazac za prijave (24%). Najviše ih obavještava prijavitelja kada je zahtjev riješen (65%), gotovo polovica ih obavještava da je zahtjev u postupku rješavanja (48%), a najmanje ih posebno obavještava prijavitelja da su zaprimili zahtjev (35%). Samo 9% ne šalje nikakve obavijesti prijaviteljima.

Tri četvrtine nadležnih institucija imaju službene planove za rad (75%) za koje većina ispitanika procjenjuje da se u praksi većinom ili u potpunosti provode.

Najviše ispitanika navodi kako prioritete određuju svi zajedno na razini odjela (44%), a zatim da to čine nadređeni (36%) ili su prioritete određeni postojećim dokumentom/pravilnikom (31%). U samo 9% službi niže pozicionirani službenici imaju ovlasti određivati prioritete. Prilikom određivanja prioriteta, većina kao najvažniju odrednicu ističe visinu rizika utjecaja na okoliš (70%).

Kada se zaprimi prijava od strane građana ili udruga za koju oni procjenjuju da nije u njihovoj nadležnosti, većina će informirati prijavitelja kome se trebaju obratiti odnosno tko je za to nadležan te ga savjetovati da se njima obrate (60%), a malo više od trećine službi će samostalno proslijediti prijavu nadležnoj službi bez da to zahtijevaju od prijavitelja (38%). Kada zaprime prijavu od strane građana ili udruga za koju ne znaju koja je služba nadležna za taj problem, niti što treba dalje činiti, većina će prvo samostalno provjeriti nadležnost pa onda informirati prijavitelja (51%) ili nadležnoga (36%), a desetina će se odmah obratiti voditelju za pomoć (11%).

Od svih prijava koje su zaprimili tijekom 2014. godine, prema njihovim procjenama u prosjeku tri četvrtine prijavljenih problema je sanirano (74%), 17% je u procesu rješavanja odnosno prema njihovoj procjeni će u nekom trenutku također biti riješeno, a 9%

34%

ispitanih navodi da da im se proračun smanjuje iz godine u godinu

TERENSKA DOSTUPNOST

(mogućnost izlaženja na teren u slučaju potrebe) najveća je radnim danom od ponedjeljka do petka u razdoblju 8 - 13h

76%

službi nadležnih za rješavanje problema u okolišu zapisuje odnosno bilježi svaku prijavu, pritužbu ili zahtjev

38%

službi će samostalno proslijediti prijavu nadležnoj službi bez da to zahtijevaju od prijavitelja ukoliko ta prijava nije u njihovoj nadležnosti

prijava iz 2014. godine neće biti riješeno. Najčešći razlog za nerješive probleme je nadležnost – prijava je stigla na krivu adresu, u nadležnosti je neke druge institucije.

Otprilike polovica ispitanika (55%) tvrdi da je u njihovim institucijama prisutno uplitanje politike i privatnih interesa.

Većina ispitanika tvrdi da se njihovi djelatnici kontinuirano educiraju o izmjenama zakona koji se tiču djelovanja i nadležnosti njihove institucije (98%). Velika većina educira se samostalno (85%), a uz samostalnu edukaciju više od polovice educira se i putem eksternih seminara (59%). Međutim, čak 29% ispitanika navodi isključivo samostalno educiranje.

Velika većina ispitanika smatra da bi njihovim djelatnicima koristile dodatne edukacije o zakonskoj regulativi i promjenama te nadopunama iz područja djelovanja njihove institucije (81%). Od ostalih edukacija, često se navode i edukacije o okolišnim postupcima (procjena utjecaja na okoliš, ocjena zahvata na ekološku mrežu, strateška procjena utjecaja na okoliš, okolišna dozvola; 44%) te edukacije o pristupu informacijama, sudjelovanju javnosti u odlučivanju i pristupu pravosuđu u pitanjima zaštite okoliša (41%).

Znanje o zakonskim regulativama koje se tiču djelovanja njihove institucije na razini cijele institucije ocjenjuju u prosjeku kao “vrlo dobro” (M=3,65). Znanje o Zakonu o pravu na pristup informacija na razini cijele institucije ocjenjuju u prosjeku kao „dobro“ (M=3,24). Zakon o pravu na pristup informacija u većini institucija se provodi. Premda je većina ispitanika upoznata (66%), čak trećina ispitanika izjavljuje da nije upoznata s radom povjerenika za informiranje (34%).

Više od pola institucija objavljuje neku vrstu podataka o vlastitom djelovanju u javnost (59%). Od pojedinih vrsta objava, najviše se javnosti objavljuju utrošeni financijski resursi i broj zaprimljenih prijava. Većina ispitanika, neovisno o tome dolaze li iz institucije koja to čini ili ne, općenito pozitivno gleda na objavljivanje podataka. Većina smatra kako bi to trebalo činiti svako tijelo državne i lokalne vlasti (59%), a samo mali broj ispitanika ne podržava objavu jer smatra da može imati negativne efekte (6%). Ispitanici iz institucija koje objavljuju općenito imaju značajno pozitivnije mišljenje o tome od onih koji ne objavljuju.

Polovica institucija provodi procjene utjecaja na okoliš (51%). Većina institucija također sudjeluje u njihovoj provedbi na neki način (88%). Sveukupno jedna petina (20%) institucija niti ne provodi niti sudjeluje u provedbi procjena utjecaja na okoliš.

Gotovo polovica ispitanika/institucija organizira javne rasprave (46%). Oni koji organiziraju javne rasprave većinom javnost obavještavaju preko službenih web stranica (89%), preko obavijesti na oglasnoj ploči (84%) ili javnim pozivom putem lokalnih medija (62%). Oni koji ih ne organiziraju kao razloge najčešće navode da ljudi nisu zainteresirani (40%), ne vide za tim potrebe (33%) ili im nedostaju financijski resursi (30%).

Velika većina ispitanika izjavljuje da u svom radu koriste sve zakonom predviđene mjere, postupke i alate (90%). Najčešće se općenito izdaju nalozi za uklanjanjem problema (68%), daju usmene opomene (66%) i izdaju pisane upozorbe (56%).

Većina institucija ima donesen etički kodeks kojeg se svi zaposlenici trebaju pridržavati (65%). Većina ispitanika, neovisno o tome dolaze li iz institucije koja ga ima ili ne, općenito pozitivno gleda na etički kodeks. Većina smatra da kodeks potiče odgovorno ponašanje djelatnika (64%), a samo mali broj ispitanika smatra ga nevažnim dokumentom koji ne utječe na ponašanje djelatnika (9%). Ispitanici iz institucija koje imaju donesen kodeks općenito imaju značajno pozitivnije mišljenje o tome u odnosu na one koji ga nemaju.

Djelatnici službi su u prosjeku većinom zadovoljni načinom na koji građani komuni-

NAJČEŠĆI RAZLOG ZA NERJEŠIVE PROBLEME je nadležnost – prijava je stigla na krivu adresu, u nadležnosti je neke druge institucije

81%

ispitanika smatra da bi njihovim djelatnicima koristile dodatne edukacije o zakonskoj regulativi i promjenama te nadopunama i iz područja djelovanja njihove institucije

89%

ispitanika koji organiziraju javne rasprave javnost obavještavaju preko službenih web stranica. 84% preko obavijesti na oglasnoj ploči. 62% javnim pozivom putem lokalnih medija

9%

ispitanika etički kodeks smatra nevažnim dokumentom koji ne utječe na ponašanje djelatnika

ciraju s njima (M=3,67). Najviše ispitanika predložilo je educiranje građana kao način kojim bi se dodatno poboljšala suradnja između njih kao službi i građana kao korisnika, a najčešće izdvajaju edukacije o nadležnosti pojedinih službi (59%).

Djelatnici službi su u prosjeku većinom zadovoljni načinom na koji udruge za zaštitu okoliša komuniciraju s njima (M=3,69). Doživljaj udruga općenito je vrlo pozitivan, više od polovice ispitanika udruge doživljava kao dobrodošlu pomoć u radu (56%), a gotovo trećina ispitanika vidi ih kao ravnopravne partnere (31%). Tek 6% ispitanika gleda na suradnju negativno, udruge za njih predstavljaju smetnju u obavljanju svakodnevnog posla. Podjednaki broj ispitanika s ciljem poboljšanja suradnje s udrugama predlaže veće uključivanje udruga kao savjetodavnog tijela (39%), pozivanje udruga na uključivanje u manifestacije koje organiziraju (31%) te redovne sastanke s udrugama (30%).

Većina odnosno 58% ispitanika izjavilo je da su upoznati sa servisom Zelenih telefona. Zadovoljstvo suradnjom s udrugama iz servisa Zelenih telefona je također zadovoljavajuće, u prosjeku su većinom zadovoljni načinom na koji komuniciraju s njima (M=3,98). Većina onih koji su upoznati sa servisom Zelenih telefona predlaže redovne sastanke s udrugama (39%), a nakon toga podjednaki broj ispitanika predlaže veće uključivanje udruga kao savjetodavnog tijela (22%) i pozivanje udruga na uključivanje u manifestacije koje organiziraju (20%).

Rezultati jasno upućuju da nadležnim institucijama i službama nedostaju financijski, ljudski i tehnički resursi kako bi djelovali na optimalnom nivou. Međutim, uz ove teže rješive probleme, općeniti napredak u rješavanju problema u okolišu moguće je postići putem edukacija te zajedničke suradnje i dijaloga svih uključenih strana.

.....
56%

ispitanika udruge doživljava kao dobrodošlu pomoć u radu. 31% ispitanika vidi udruge kao ravnopravne partnere

.....

.....
39%

onih koji su upoznati sa servisom Zelenih telefona predlaže redovne sastanke s udrugama

.....

.....

**ŠTO SMO
SAZNALI
INTERVJUIRAJUĆI
PREDSTAVNIKE
JAVNIH SLUŽBI I
DRŽAVNIH TIJELA**

.....

RAZLOZI I NAČIN PROVOĐENJA INTERVJUA

U cilju da dođemo do detaljnijih mišljenja o strukturi, načinu, metodama i sredstvima rada lokalnih i državnih službi kao i prijedloga i rješenja za bolju komunikaciju i suradnju između građana, udruga i tijela lokalne i državne vlasti u zaštiti okoliša i prirode proveli smo i treći oblik istraživanja intervjuirajući 32 ispitanika.

Intervjui nisu bili ograničeni klasičnim oblikom pitanje-odgovor, već su organizirani u obliku razgovora s ciljem razmjene uočenih problema s kojim se svi suočavamo u svakodnevnom radu i namjerom da zajednički pronađemo moguća rješenja.

U provođenju ove aktivnosti projekta Partnerstva za okoliš sudjelovale su udruge Mreže - partneri na projektu.

Nas 6 je odaslalo pozive na sudjelovanje u intervjuima na 179 adresa elektroničke pošte predstavnika javnih službi i državnih tijela u zaštiti okoliša i prirode.

32 predstavnika javnih službi i državnih tijela u zaštiti okoliša i prirode odgovorila su na naš poziv i sudjelovala u intervjuima.

Kako je protekla provedba i što smo saznali pročitajte u sljedećem odlomku.

Rezultati...

...ili što o intervjuima kažu kolege koji su ih provodili

“Pozive za intervju uputili smo u tri navrata na više od 80 adresa. Unatoč tome, broj predstavnika lokalne i državne vlasti koji su bili spremni na intervju je prema našem mišljenju bio premali. Smatramo da je razlog tomu prvenstveno subjektivni osjećaj nelagode koja vlada među javnim službenicima i dužnosnicima da se njihov rad i rad njihove službe ili tijela na bilo koji način propituje i vrednuje od nekoga tko nije dio sustava kojem pripadaju. Što se tiče samih intervjuja, oni predstavnici sa kojima je obavljen razgovor bili su potpuno otvoreni u iznošenju svojih stajališta oko pojedinih tema i problema. Većina intervjuiranih predstavnika percipira udruge za zaštitu okoliša i prirode pa i Zelene telefone kao vrlo važne čimbenike i dionike u sektoru zaštite okoliša i prirode. Nedovoljni financijski i stručni ljudski resursi predstavljaju problem kod skoro svih ispitanika. Također izražen je specifični problem upravnih organizacija u Republici Hrvatskoj gdje ne postoji efikasan mehanizam vrednovanja učinkovitosti rada pojedinih zaposlenika što definitivno utječe na njihovu motivaciju i produktivnost. S druge strane izražena je potreba za kontinuiranom edukacijom zbog raznih novih obaveza i poslova u sektoru zaštite okoliša i prirode. Svi predstavnici javnih lokalnih i državnih tijela iskazali su otvorenost za suradnju s udrugama kao i potrebu kontinuiranog razgovora među svim dionicima kako bi se dugoročno uspostavljena partnerstva i održala u praksi.”

Denis Frančišković, Pan, udruga za zaštitu okoliša i prirode

“Tijekom 2015. godine proveli smo intervju s lokalnim, regionalnim i državnim vlastima u Međimurskoj županiji kako bi dobili uvid u metodu, način i strukturu njihovog rada. Prilikom intervjuja nismo naišli na nikakve probleme. Svi kontaktirani su bili spremni surađivati te su nam i tijekom intervjuja dali priliku bolje predstaviti sebe osobno, udrugu, servis Zelenog telefona te samu Mrežu Zelenih telefona Hrvatske. Iako smo u suštini bili zadovoljni odgovorima ne možemo se oteti dojmu kako su ipak neki od intervjuiranih težili uljepšavanju cijele situacije. Pogledaju li se odgovori koje su nam pružali, stječe se dojam kako svaka institucija zasebno radi poput švicarskog sata - bez ikakvih poteškoća, ometanja u radu ili bilo kakvih drugih nedostataka (opreme, znanja itd.). Pitanje koje se samo po sebi nameće je kako u takvoj jednoj situaciji još uvijek imamo odugovlačenja nekih slučajeva ili neefektivnog rješavanja problema? Zbog čega se još uvijek građani imaju potrebu žaliti na neefikasan sustav ili rad pojedinih institucija? Jasno je da je nemoguće zadovoljiti svačije potrebe. Ali kada se različite strane žale na jednaki problem očito je da sustav negdje zakazuje. U razgovoru s nekolicinom komunalnih redara s područja Međimurske županije saznali smo kako bi se, po njihovom mišljenju, sustav uvelike dao unaprijediti ukoliko bi se komunalnom redarstvu dale

32

predstavnika javnih službi i državnih tijela u zaštiti okoliša i prirode odgovorila su na naš poziv i sudjelovala u intervjuima

NEDOVOLJNI FINANCIJSKI I STRUČNI LJUDSKI RESURSI predstavljaju problem kod skoro svih ispitanika

ZBOG ČEGA SE JOŠ UVIJEK GRAĐANI imaju potrebu žaliti na neefikasan sustav ili rad pojedinih institucija?

veće ovlasti u rješavanju nekih okolišnih problema. Nemali broj puta se komunalno redarstvo upravo suočava sa slučajevima koji zahtijevaju hitnu intervenciju ali im ovlasti ne dopuštaju njihovo instantno rješavanje već se traži djelovanje sa više razine što u većini slučajeva zna potrajati i duže vrijeme na nezadovoljstvo mještana.”

Goran Sabol, Zaštitarsko-ekološka organizacija Nobilis

“Prilikom projektne aktivnosti intervjuiranja predstavnika lokalne i regionalne samouprave, poduzeća osnovanih od strane lokalne samouprave te ostalih tijela javne vlasti poziv na intervju odaslan je na 8 adresa. Institucije koje su pozvane na suradnju su: Grad Split, Splitsko-dalmatinska županija, Hrvatske šume, JU za upravljanje zaštićenim područjima Splitsko-dalmatinske županije, Čistoća d.o.o., Parkovi i nasadi d.o.o., Lučka uprava Split.

Sugovornici su početkom listopada 2015. pozvani da odgovore na pitanja o poznavanju rada Zelenog telefona, o sustavu zaprimanja poziva u instituciji čiji su zaposlenici, o eventualnim smetnjama budućem pružanju podrške građanima kao i preporukama za uspješnije rješavanje okolišnih problema u svom djelokrugu. Sugovornici su po završetku intervjua zaprimili zapisnik koji su zamoljeni ili potvrditi ili izmijeniti u slučaju primjedbi.

Na poziv se odazvalo 5 institucija- Splitsko-dalmatinska županija, Grad Split, Čistoća d.o.o., Parkovi i nasadi d.o.o. te JU za upravljanje zaštićenim područjima Splitsko-dalmatinske županije a zapisnike intervjua možete pronaći u prilogu ovog Zaključka.

Do datuma pisanja ovog zaključka (prosinac 2015.) čekamo odgovor još jedne institucije - Lučke uprave čiji predstavnik radi neodgovornih poslovnih obveza nije mogao ranije uputiti odgovore. Predstavnica Hrvatskih šuma u početku je prihvatila suradnju, no odmah nakon nas je uputila na glasnogovornicu u Zagrebu. Kako smo smatrali da nije primjereno specifična pitanja s lokalne razine - iz Splita uputiti glasnogovornici u Zagrebu, odustali smo od tog intervjua. Prilikom provođenja intervjua primijećeno je kako službenici nerado pristaju na ovakav tip suradnje čak i ako prethodno budu upoznati s temom razgovora. Međutim, oni koji su pristali podijeliti svoje iskustvo u radu na okolišnim predmetima i pitanjima bili su otvoreni i koncizni sugovornici. Tako se iz provedenih intervjua izvlači zaključak kako su svi upoznati s radom Zelenog telefona i prepoznaju u njemu suradnika prilikom identificiranja i rješavanja okolišnih problema. Ono što se da primijetiti kao problem jest nemogućnost upravljanja određenim pitanjima radi hijerarhijskih odnosa u upravi kao i budžetna ograničenja. Svi su sugovornici suglasni po pitanju važnosti rješavanja okolišnih problema kao i edukacije i informiranja građana. I zaključno, u pojedinim slučajevima primjećujemo kako bi educiranje službenika u specifičnim pitanjima bilo od velike koristi u rješavanju okolišnih problema, a isto su kao preporuku za daljnji napredak uočili i sugovornici.”

Ivana Grubišić, Udruga za prirodu, okoliš i održivi razvoj Sunce

“Ekološka udruga „Krka“ Knin kao partner na projektu provela je projektu aktivnost i održala je intervjue sa slijedećim institucijama: Grad Knin, Šibensko-kninska Županija, Komunalno poduzeće Knin, Gradska Čistoća d.o.o. Drniš i Čistoća i Zelenilo d.o.o. Knin.

Sugovornici su početkom listopada 2015. pozvani da odgovore na pitanja o poznavanju rada Zelenog telefona, o problemima s kojima se susreću u radu u svojim institucijama, o problemima u okolišu u zajednicama u kojima djeluju, o idejama i prijedlozima poboljšanja rada Zelenog telefona i suradnje svih dionika radi poboljšanja stanja u okolišu. Sugovornici su po završetku intervjua zaprimili zapisnik s kojim su se svi složili.

Svi sudionici su bili jako otvoreni za suradnju, istaknuli su velik značaj djelovanja Zelenog telefona zbog nažalost velikih okolišnih problema, koji se velikim djelom i riješe upravo zbog djelovanja Zelenog telefona.”

Inga Kukulj, Ekološka udruga „Krka“ Knin

“Prilikom projektne aktivnosti intervjuiranja poziv na intervju odaslan je na više od 30 elektroničkih adresa raznih službi u zaštiti okoliša u Primorsko-goranskoj županiji (inspekcije za zaštitu prirode, vodopravna i sanitarna inspekcija, zavod za javno zdravstvo, gradovi, općine, komunalni odjeli, komunalna društva, park prirode). Kako većina nije uopće odgovorila na poziv, nakon slanja elektroničke pošte uslijedili su pozivi tim službama. Svi djelatnici koji su bili voljni sudjelovati u razgovoru su tražili dozvole za provedbu intervjua od strane nadređenih. Kod nekih je trajalo jako dugo da isti stigne, od nekih smo dobili odbijenice, a neke službe nisu uopće odgovorile. Unatoč tome, broj predstavnika koji su bili spremni na

.....

PRILIKOM PROVOĐENJA INTERVJUA primijećeno je kako službenici nerado pristaju na ovakav tip suradnje čak i prije no što budu upoznati s temom razgovora

.....

MEĐUTIM, ONI KOJI SU PRISTALI PODIJELITI SVOJE ISKUSTVO u radu na okolišnim predmetima i pitanjima bili su otvoreni i koncizni sugovornici

.....

.....

SVI SUDIONICI SU ISTAKNULI velik značaj djelovanja Zelenog telefona zbog na žalost velikih okolišnih problema, koji se velikim djelom i riješe upravo zbog djelovanja Zelenog telefona

.....

intervju je prema našem mišljenju bio premali (tek 6 djelatnika) te govori o tome da je „šutnja birokracije“ kod nas još uvijek jaka. Za vrijeme razgovora djelatnici su bili iskreni i otvoreni, ali nisu svi suglasni da se sve unese u zapisnik. Nekima je servis Zelenog telefona bio novost te su bili zadovoljni predstavljanjem rada Zelenog telefona. Svi su pokazali otvorenost za suradnju s udrugama te iskazali interes da se s aktivistima na Zelenom telefonu jednom godišnje provede sastanak gdje bi jedni druge informirali o novostima te na taj način ubrzali rješavanje određenih problema i dijeljenje relevantnih informacija.”

Ana Golja, Udruga Žmergo

“Pozivi za intervju upućeni su na više od 20 adresa, no broj predstavnika lokalne vlasti koji su se odazvali pozivu je bio premali i to su pojedinci s kojima i inače dobro surađujemo. Razlozi neodazivanja pretpostavljamo da su, između ostalog i političke prilike jer nitko ne želi da se o njima nešto loše piše, iako je bilo naglašeno da će se pisati zapisnik koji moraju i oni potvrditi ili izmijeniti ukoliko se ne slažu s napisanim. Drugi razlog neodazivanja je ocjenjivanje nečijeg rada, a da to ne radi netko njima nadređen ili netko iz državne službe.

Problem svih ispitanih su nedovoljni financijski i ljudski resursi. Postoji potreba kontinuiranog usavršavanja, za koju opet često nedostaju ili vrijeme ili novac.

Svi ispitanici predstavnici javnih lokalnih i državnih tijela iskazuju otvorenost za suradnju s udrugama te tu suradnju i primjenjuju u svojem radu.”

Ana-Marija Runjić, Udruga Franjo Koščec

Zaključak i identifikacija problema

Otvorenost u izražavanju misli i spremnost na suradnju prilikom održavanja intervjua s našim sugovornicima uvelike su nam pomogli da dijagnosticiramo ne samo probleme i prepreke s kojima se u svakodnevnom radu suočavamo, već i primjere dobre prakse.

Probleme koje su sugovornici podijelili s nama razvrstali smo u dvije grupe.

Prvu čine problemi u okolišu i prirodi na koje nailaze, a vrlo su specifične naravi (problemi s bukom, divlja odlagališta, nepropisno odlaganje otpada, nepropisno ispuštanje septičkih jama, krivolov, nepostojanje strukture za odlaganje građevinskog otpada i reciklažnih dvorišta, nedozvoljena sječa, uništavanje suhozida).

Drugu grupu čine problemi vezani uz financijske, materijalne i ljudske resurse, edukaciju, zakonodavstvo, samu organizaciju ustanova/institucija i slično.

U kontekstu ove analize, problemi u okolišu i prirodi na koje službe nailaze nisu nam značajni jer nam je prvenstveni cilj bio saznati podatke o strukturi, načinima, postupcima i sredstvima za rad nadležnih tijela u zaštiti okoliša i prirode te pokušati uočiti probleme i prepreke u učinkovitosti njihovog rada na terenu.

Identificirani problemi:

- Nedostatni financijski resursi;
- Rijetke su one institucije koji imaju dovoljno materijalnih sredstava za rad. Nedostatni i zastarjeli materijalni resursi (službeni automobil radi terenskih provjera i izlazaka te intervencija, pametni telefon, tableti i računala, GPS i druga oprema) vode k smanjenoj učinkovitosti kako rada na terenu tako i rada u uredu;
- Ljudski kapaciteti nisu dostatni odnosno njihov broj ne zadovoljava sve potrebe i obaveze koje institucija mora ispuniti. Osim potkapacitiranosti nedostatak stručnog kadra je drugi najčešći problem unutar ove grupe;
- Česti su slučajevi izostanka penalizacije i sustavnog nadzora počinitelja prekršaja zbog nemogućnosti identifikacije počinitelja;
- Neke službe navode dobro poznavanje zakonske regulative i pravodobno se informiraju o promjenama propisa. Činjenica je da često mijenjanje pravnih propisa i njihova hiperprodukcija, kao i nepovezanost pojedinih segmenata u različitim zakonima (koji se odnose na zaštitu okoliša) te kašnjenje pravilnika za zakonima, stvara realne probleme kako u samom njihovom praćenju tako i u njihovoj provedbi;
- Često su slučajevi odbacivanja predmeta na prekršajnom sudu i neprihvatanja dokaza uzrokovani nedostatkom potpore pravne službe unutar institucije;

PROBLEM SVIH ISPITANIH su nedovoljni financijski i ljudski resursi

OTVORENOST U IZRAŽAVANJU MISLI i spremnost na suradnju prilikom održavanja intervjua

NEKI OD IDENTIFICIRANIH PROBLEMA su nedostatni financijski resursi, nedostatni i zastarjeli materijalni resursi, nedostatak stručnog kadra, izostanak penalizacije i sustavnog nadzora počinitelja prekršaja, često mijenjanje pravnih propisa i njihova hiperprodukcija...

- Loša organizacija sustava/raspoređenost zadataka/sistematizacija radnih mjesta unutar same institucije dovodi do neučinkovitosti u radu i smanjenja obima riješenih prijava;
- Uglavnom ne postoji sustavna edukacija djelatnika i edukacijski događaji uglavnom nisu besplatni što je ograničavajući faktor za kvalitetno usavršavanje;
- Kao nedostatak se navodi i potreba za dodatnom edukacijom zaposlenika posebno nakon promjena zakona, pravilnika i odredbi vezano na bilo koju temu iz zaštite okoliša i prirode;
- Ustanovljena je potreba i za pohađanjem edukacije iz drugih, specifičnih područja poput: računovodstava, javne nabave, Zakona o radu, pristupa informacijama i dr. no zbog pre-malog broja djelatnika i ograničenih financijskih sredstava nisu ih u mogućnosti pohađati;
- Smatraju da je na državnoj razini organizirano premalo edukacija djelatnika pojedinih županijskih javnih ustanova, posebno u vezi specifičnih tema koje se odnose na zaštitu prirode;
- Neki od sugovornika uspješno surađuju s drugim službama u rješavanju okolišne problematike, no većini nedostaje bolji protok informacija između službi, umrežavanje zbog prijenosa iskustava i dobrih praksi. Naglašavaju potrebu za boljom suradnjom svih dionika (građani-institucije-udruge) u zaštiti okoliša radi razmjene iskustava;
- Sugovornici smatraju da je građanima potrebna edukacija iz mnogih područja (nadležnosti službi, pravilno zbrinjavanje otpada i sl.). Čini im se da su građani nezainteresirani za okolišne probleme dok nisu i osobno pogođeni.

Kao kraj i zaključak ovog dijela jedan primjer dobre prakse. Sugovornik ističe kako se primjećuje značajan korak unaprijed u smislu suradnje s građanima i organizacijama civilnog društva kojeg treba njegovati kroz periodična javna događanja. Posebno ističe uspješnu suradnju s manjim grupama organiziranih građana koji su vođeni zajedničkim ciljevima ili interesima.

.....
UGLAVNOM NE POSTOJI
sustavna edukacija
djelatnika
.....

.....
NEDOSTAJE BOLJI PROTOK
informacija između službi
.....

.....
NEDOSTAJE UMREŽAVANJE
zbog prijenosa iskustava i
dobrih praksi
.....

.....

PREPORUKE ZA POBOLJŠANJE SURADNJE

.....

UVOD

Tu smo. Na samom kraju istraživanja.

Dok smo analizirali prijave građana na naše Zelene telefona pratili smo prepreke i probleme na koje nailazimo u suradnji s nadležnim službama za zaštitu okoliša i prirode. Uočili smo mnoge probleme i otvorena su mnoga pitanja. Stvorene su i neke pretpostavke.

Rezultati provedene ankete i intervjua dali su nam odgovore na većinu pitanja i iznjedrili niz rješenja i prijedloga za unaprjeđenje suradnje udruga članica Mreže Zelenih telefona, građana i predstavnika javnih službi i državnih tijela na polju zaštite okoliša i prirode.

Kao što smo i pretpostavljali, rezultati anketa i intervjua jasno upućuju da većina nadležnih institucija i službi ima nedostatne financijske, materijalne i ljudske resurse te ih to ometa u učinkovitom svakodnevnom radu.

Ovi problemi su teže rješivi jer njihovo rješavanje zahtijeva uglavnom novčana sredstva. Eventualno bi se nedostatak ljudskih resursa mogao kompenzirati učinkovitijom raspodjelom radnih zadataka zaposlenicima.

Međutim, osim gore navedenih problema nadležne institucije i službe izrazile su potrebu za poboljšanjem stanja na području međusektorske suradnje i umrežavanja te edukacije iz raznih područja.

Poboljšanje međusektorske suradnje i umrežavanja

Kroz istraživanje smo identificirali potrebu za stvaranjem dodatnog povjerenja i suradnje svih dionika u zaštiti okoliša radi razmjene iskustava i boljeg razumijevanja uloge svakog dionika u svojem radu i općenito položajem u društvu kao cjelini.

Kao rješenja predlažemo sljedeće:

- Mreža Zelenih telefona Hrvatske odnosno njene udruge članice trebale bi se posebno predstaviti svim nadležnim službama s kojima rijetko ili uopće ne surađuju, kako bi ih dodatno upoznali s ciljevima i djelovanjem servisa te potakli na partnersku suradnju;
- Organiziranje redovitih godišnjih zajedničkih sastanaka predstavnika udruga i nadležnih službi o pozivima na Zeleni telefon s ciljem da se ustanovi koliko je zajedničkih poziva i odrede problematične točke te da se one pokušaju zajednički riješiti. Ovaj vid suradnje bi za članice Mreže bio dobar način informiranja o pravilima, aktivnostima i novostima u radu nadležnih službi. Time bi se aktivistima olakšao rad na Zelenom telefonu te daljnje savjetovanje i informiranje građana;
- Kada i gdje je to moguće potrebno je organizirati zajedničke odlaske predstavnika udruga i nadležnih službi na teren;
- Organiziranje zajedničkih radionica, javnih tribina i edukacija od strane predstavnika udruga i nadležnih službi namijenjenih građanima u svrhu boljeg razumijevanja rješavanja okolišnih problema;
- Organiziranje zajedničkih akcija u partnerstvu građana, udruga i nadležnih službi u cilju rješavanja nekog okolišnog problema;
- Stvaranje neformalnog, savjetodavnog tijela koje bi okupljalo predstavnike građana, udruga i nadležnih službi, a koje bi se redovito nalazilo i imalo za svrhu raspravljati i donositi prijedloge rješavanja aktualnih okolišnih problema u zajednici;
- Poticanje na umrežavanje istih grupa nadležnih službi (npr. komunalni redari) radi prijenosa iskustava i dobrih praksi. Najjednostavniji i vrlo efikasan sustav je korištenje mailing listi;
- Pisanje i apliciranje zajedničkih projekata;

NEDOSTATAK LJUDSKIH RESURSA mogao bi se kompenzirati učinkovitijom raspodjelom radnih zadataka zaposlenicima

POSTOJI POTREBA ZA stvaranjem dodatnog povjerenja i suradnje svih dionika u zaštiti okoliša

NEKA OD PREDLOŽENIH RJEŠENJA su: predstavljanje Mreže Zelenih telefona Hrvatske svim nadležnim službama s kojima rijetko ili uopće ne surađuju, organiziranje zajedničkih odlazaka predstavnika udruga i nadležnih službi na teren, stvaranje neformalnog, savjetodavnog tijela, poticanje na umrežavanje istih grupa nadležnih službi...

- Poticanje na umrežavanje civilnog sektora i nadležnih službi putem mailing lista;
- Objavljivanje zajedničke brošure o radu i obvezama svih sudionika (civilnog sektora i nadležnih službi u zaštiti okoliša i prirode);
- Međusobno dijeljenje informacija na objavu.

Edukacija predstavnika nadležnih službi

Uočili smo brojna područja gdje je moguće dodatno poboljšanje znanja zaposlenika. Nadležne institucije su izrazile potrebu za specifičnim edukacijama poput rukovanja s opasnim materijalima, i/ili zaštita vode i zaštita tla, kao i edukacije o okolišnim postupcima (procjena utjecaja na okoliš, ocjena zahvata na ekološku mrežu, strateška procjena utjecaja na okoliš, okolišna dozvola). Postoji potreba za obrazovanjem iz brojnih područja koja su povezana sa zakonodavstvom i poznavanjem zakona, gdje je moguće dodatno poboljšanje znanja zaposlenika posebno nakon promjena zakona, pravilnika i odredbi te o ovlastima pojedinih inspeksijskih službi i ostalih tijela koja sudjeluju u zaštiti okoliša i prirode. Ranije smo utvrdili da uglavnom ne postoji sustavna edukacija djelatnika i edukacijski događaji nisu besplatni, što je ograničavajući faktor za kvalitetno usavršavanje.

Kao rješenje za ovaj ograničavajući faktor članice Mreže Zelenih telefona mogu osmisliti i ponuditi edukacije od strane pravnih i ostalih stručnjaka iz svojih redova u sljedećim područjima:

- Aktualna zakonska regulativa te promjene i nadopune za njihovo područje djelovanja, posebno interpretacija zakonskih i podzakonskih akata koji su nejasni, nedorečeni ili međusobno neusklađeni;
- Zakon o pravu na pristup informacijama te njegova primjena/implikacije, objava podataka o vlastitom djelovanju u javnost, sudjelovanje javnosti u odlučivanju i pristupu pravosuđu u pitanjima zaštite okoliša (<http://www.pristupinfo.hr/sto-je-pravo-na-pristup-informacijama/>);
- Funkcija povjerenika za informiranje (<http://www.pristupinfo.hr/o-povjereniku-za-informiranje/>);
- Primjeri iz prakse u radu službi iz svih dijelova Republike Hrvatske.

Postoji i mogućnost za pokretanje i uključivanje na mailing listu pravnika Mreže Zelenih telefona i predstavnika nadležnih službi osnovanu za razmjenu pitanja o zakonskoj regulativi. Redovito prosljeđivanje svojih saznanja o održavanju radionica i edukacija članica Mreže Zelenih telefona predstavnicima nadležnih službi.

Edukacija građana

Kontinuirano informiranje i edukacija građana temelj je i polazišna točka rada svakog aktivista na Zelenom telefonu. To dvoje su i nadležne službe utvrdile kao potrebu za unaprijeđenje svog rada jer se vrlo često susreću sa neznanjem građana, nepoznavanjem oblasti rada pojedinih službi, ali i svojih prava i obaveza. Poželjan je kontinuiran i zajednički rad nadležnih institucija i udruga za zaštitu okoliša na podizanju ekološke svijesti građana.

Kao rješenja predlažemo:

- Zajedničko (udruge i nadležne službe) organiziranje radionica, akcija, edukacija i tribina za građane. Neke od predloženih tema su: pravilno odlaganje otpada, upoznavanje sa svakom pojedinačnom službom i njihovom radom, kako prijaviti problem u okolišu, upoznavanje s pravom na pristup informacijama;
- Predstavljanje oblasti svog rada (nadležne službe) putem medija (radio, lokalni TV) i društvenih stranica na jednostavan i razumljiv način;
- Informiranje građana o aktivnostima i planovima ne samo putem WEB stranica, već i putem društvenih profila i drugih medija, a u cilju što transparentnijeg djelovanja i sa svrhom da dopru do što šire javnosti;
- Izrada i distribucija letaka na javnom prostoru kako bi se predstavili građanima.

POTREBNO JE osmisliti i ponuditi edukacije za nadležne službe od strane pravnih stručnjaka iz redova udruga

POSTOJI I MOGUĆNOST za pokretanje i uključivanje na mailing listu pravnika Mreže Zelenih telefona i predstavnika nadležnih službi

KONTINUIRANO INFORMIRANJE I EDUKACIJA GRAĐANA temelj je i polazišna točka rada svakog aktivista na Zelenom telefonu

NEKA OD RJEŠENJA su: organiziranje radionica, akcija, edukacija i tribina za građane, predstavljanje oblasti svog rada putem medija i društvenih stranica...

Transparentnost i učinkovitost u radu

Da bi njihov rad bio što više učinkovitiji, transparentniji, ali i radi ostvarenja povjerenja od strane građana kod nadležnih službi potrebno je osvijestiti važnost i dugoročnu korisnost:

- Razvijanja etičkog kodeksa za djelatnike (http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_04_40_950.html);
- Donošenja službenog plana za rad i praćenje njegova ostvarenja;
- Razvijanja standardiziranog obrasca za evidenciju prijava sa svim relevantnim podacima te poticanje korištenja obrasca pri svakoj prijavi neovisno o procjeni njene važnosti i nadležnosti;
- Slanja obavijesti prijaviteljima čim se zaprimi prijava o tome da je a) njihova prijava zaprimljena i u kojem razdoblju mogu očekivati njeno rješavanje ili b) razloge zašto rješavanje nije moguće te obavještavanje prijavitelja kada je prijava riješena odnosno problem u potpunosti uklonjen. U slučaju kada prime prijavu koja nije u njihovoj nadležnosti da se prijava proslijedi nadležnoj instituciji ili prijavitelja uputi na nadležno tijelo. U slučaju kada prime prijavu koja je nepotpuna ili nedostaju relevantne informacije, daljnje kontaktiranje prijavitelja ili terenski izvid slučaja radi prikupljanja podataka;
- Poticanja organiziranja javnih rasprava s udrugama i građanima;
- Javne objave samostalnog godišnjeg izvješća o radu pojedine službe;
- Objava FAQ odnosno često postavljanih pitanja i odgovora (o problemima koje građani mogu prijaviti, o nadležnostima službe, o postupcima koje građani mogu samostalno poduzeti u svrhu rješavanja okolišnog problema i sl.);
- Razvijanja obrasca s mogućnošću direktne prijave na web stranicama službi s implementiranim poljima za pisanje e-maila;
- Razvijanja aplikacija za mobilne uređaje za prijave komunalnog (ne)reda i ostalih problema u okolišu.

Mreža Zelenih telefona može osvijestiti važnost i dugoročnu korisnost korištenja gore navedenih alata za nadležne službe putem pisma preporuka, razgovorima, sudjelovanjem u izradi dokumenata i sl.

POTREBNO JE OSVIJESTITI
VAŽNOST I DUGOROČNU
KORISNOST razvijanja
etičkog kodeksa za
djelatnike

.....

LICA IZA ŽICA

.....



● SLIKA 1: Zeleni telefon
Zelene akcije: Jasna
i Goga



● SLIKA 2: Zeleni telefon
Udruga Žmergo:
Ana i Petra



● SLIKA 3: Zeleni telefon Zelene Istre: Dušica, Dunja, Irena, Ivan i Rudija



● SLIKA 4: Zeleni telefon Pana, udruge za zaštitu okoliša i prirode: Ivan, Deno, Foxy i Marija



● SLIKA 5: Zeleni telefon Udruge za prirodu, okoliš i održivi razvoj Sunce: Ivana i Mia



● SLIKA 6: Zeleni telefon Udruge za zaštitu prirode i okoliša Zeleni Osijek: Margareta, Adela i Anamarija



● SLIKA 7: Zeleni telefon Udruge Franjo Košćec: Dora i Ana-Marija



● SLIKA 8: Zeleni telefon Zaštitarsko-ekološke organizacije Nobilis: Ana, Goran i Maja



● SLIKA 9: Zeleni telefon Udruge „Eko – Zadar“: Ira



● SLIKA 10: Zeleni telefon Ekološke udruge „Krka“ Knin: Inga, Dimitrije i Marija

NASLOV

Partnerstva za okoliš - Izvještaj o suradnji Mreže Zelenih telefona i javnih službi i državnih tijela u očuvanju okoliša i prirode

IZDAVAČ

Mreža Zelenih telefona Hrvatske

PROJEKT

Partnerstva za okoliš: Razvoj kapaciteta u zaštiti okoliša javnog i civilnog sektora u Hrvatskoj kroz primjenu servisa Zelenog telefona

PRIPREMILE

Članice Mreže Zelenih telefona Hrvatske

OBLIKOVANJE I PRIPREMA ZA TISAK

Jelena Đorđević
Karlovac, 2016.

INFO

Telefon: 072 123 456

Web: <http://zeleni-telefon.org/>

E-mail: mzt-voditelji@lists.zeleni-telefon.org
mzt-aktivisti@lists.zeleni-telefon.org

Facebook: <https://web.facebook.com/mreza.zeleni.telefona/>

IMPRESSUM

Projekt financira Europska unija.

