



Još 1992. godine uspostavljen je prvi servis kao oblik pomoći građanima za informacije i probleme vezane za okoliš, prirodu i njihovu zaštitu. Uspostavljen je u okolišnoj udruzi Zelena akcija i nazvan je Zelenim telefonom.

Na temelju uočavanja potrebe za specifičnim pristupom rješavanja problema u okolišu u svakoj hrvatskoj regiji te rastućeg trenda upita građana za pomoć u rješavanju lokalnih slučajeva i druge udruge odlučile su pokrenuti isti takav servis.

Mreža danas okuplja deset udruga:

- 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
- Zelena Istra iz Pule

### **Pomoć putem Zelenog telefona je potpuno besplatna za sve građane.**

Mreža je osigurala jedinstveni telefonski broj za područje cijele Hrvatske **072 123 456** putem kojega građani mogu prijaviti problem u okolišu ili zatražiti informaciju po cijeni lokalnog poziva. Pozivi iz bilo kojeg dijela Hrvatske se preusmjeravaju na najbližu udruhu. Međusobnim dogovorom svaka udruga pokriva županiju u kojoj ima sjedište, a neke od udruga i susjedne županije.

Aktivisti i volonteri Zelenog telefona zajedno s građanima djeluju u cilju rješavanja problema najčešće u suradnji s nadležnim institucijama. Do sada je Mreži Zelenih telefona prijavljeno oko 30.000 slučajeva, što pokazuje da se građani svjesno odnose prema okolišu i da su prepoznali kvalitetu rada Zelenih telefona koja se očituje u ispunjavanju očekivanja. Istraživanje je pokazalo da je 49 % prijavljenih slučajeva uspješno riješeno.

### **ANALIZA ZAPRIMLJENIH PRIJAVA NA MREŽU ZELENIH TELEFONA U 2014. I PRVOM POLUGODIŠTU 2015. GODINE**

Članice Mreže su u sklopu projekta *Partnerstva za okoliš: Razvoj kapaciteta u zaštiti okoliša*

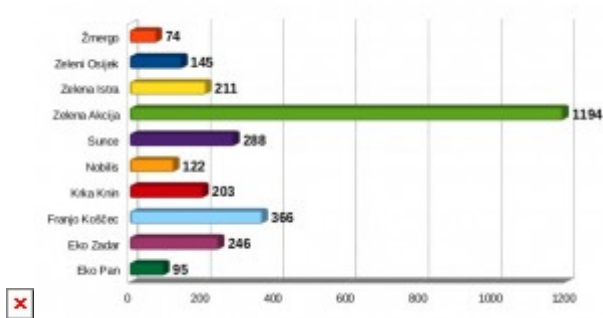
*javnog i civilnog sektora u Hrvatskoj kroz primjenu servisa Zelenog telefona” izradile analizu poziva za 2014. i 2015. godinu.*

Tijekom 2014. godine članice Mreže ukupno su zaprimile 2994 prijave. U Tablici 1 prikazan je broj prijava po kategorijama i ukupan broj za svaku udrugu pojedinačno kao i ukupni broj prijava po kategorijama na Mrežu Zelenih telefona.

*Tablica 1, Zaprimljene prijave po vrstama problema i udrugama članicama u 2014.*

	Buka	Gradnja	Zračenje	Otpad	Promet	Razno	Rudarenje	Šume	Vode	Zelenilo	Zrak	Tlo	Tlo	Zvoniče	Ukupno
Eklo Pan	2	2	3	43	8	18	8	8	18	18	2	9	7	7	95
Eklo Zadar	10	5	1	55	2	130	8	2	14	19	14	10	6	6	246
Franjo Kolbeć	17	12	16	81	44	32	18	21	48	22	25	13	30	30	366
Kika Knin	1	13	3	130	8	17	8	1	57	4	2	3	2	2	293
Nobilis	7	9	9	12	8	29	8	8	7	12	13	9	29	29	122
Sunce	8	38	1	147	4	29	8	1	12	22	13	9	13	13	288
Zelena Akcija	37	74	17	941	38	224	19	82	97	133	79	36	52	52	1194
Zelena Iskra	6	7	6	79	8	32	8	4	14	46	11	9	6	6	233
Zeleni Osijek	8	4	1	82	2	5	8	1	7	42	4	1	18	18	145
Žmergo	1	9	1	47	8	12	8	9	2	5	5	9	1	1	74
<b>Ukupno</b>	<b>99</b>	<b>164</b>	<b>41</b>	<b>967</b>	<b>96</b>	<b>499</b>	<b>35</b>	<b>118</b>	<b>196</b>	<b>296</b>	<b>135</b>	<b>81</b>	<b>136</b>	<b>136</b>	<b>2994</b>
<b>%</b>	<b>3,32</b>	<b>5,37</b>	<b>1,40</b>	<b>32,30</b>	<b>3,16</b>	<b>16,32</b>	<b>1,17</b>	<b>3,94</b>	<b>6,55</b>	<b>9,89</b>	<b>4,51</b>	<b>2,71</b>	<b>4,54</b>	<b>4,54</b>	<b>100</b>

*Grafikon 1, Zaprimljene prijave po udrugama članicama u 2014.*



*Grafikon 2, Zaprimljene prijave po kategorijama u 2014.*



Tijekom prvog polugodišta 2015. godine članice Mreže ukupno su zaprimile 1363 prijave. U Tablici 2 prikazan je broj prijava po kategorijama i ukupan broj za svaku udrugu pojedinačno kao i ukupni broj prijava po kategorijama na Mrežu Zelenih telefona.

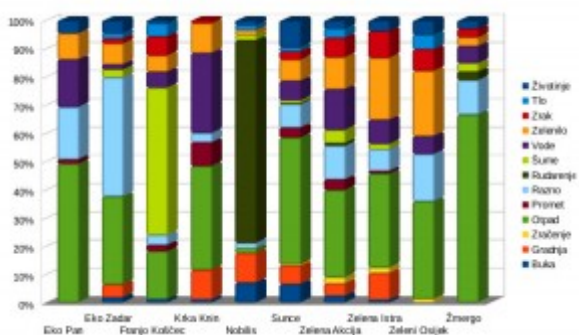
Tablica 2, Zaprimljene prijave po vrstama problema i udrugama članicama u prvom polugodištu 2015.

	Buka	Gradnja	Zašćenje	Otpad	Prirod	Razno	Rušenjere	Sunc	Udio	Zrak	Tlo	Zvrdnje	Ukupn
Eko Pan	0	0	0	32	1	12	0	0	11	6	0	0	61
Eko Zadar	2	5	0	34	0	86	0	3	2	0	2	0	100
Franjo Kraljević	1	0	0	25	2	3	0	48	5	5	0	4	88
Kika Kika	1	20	0	30	0	3	0	0	27	13	1	0	95
Nobilis	4	6	0	1	0	1	45	1	0	1	0	1	57
Sunc	25	25	1	183	0	18	1	2	16	17	7	3	239
Zelena Akcija	12	22	11	136	18	80	5	23	73	107	35	26	584
Zelena Istra	1	20	2	38	1	8	0	2	8	23	20	0	105
Zelena Osijek	0	0	1	27	0	13	0	0	6	18	6	4	76
Žmergo	0	0	0	22	0	4	1	1	1	1	0	1	33
<b>Ukupno</b>	<b>36</b>	<b>68</b>	<b>14</b>	<b>660</b>	<b>20</b>	<b>149</b>	<b>68</b>	<b>79</b>	<b>188</b>	<b>148</b>	<b>59</b>	<b>36</b>	<b>1363</b>
<b>%</b>	<b>2,64</b>	<b>4,99</b>	<b>1,10</b>	<b>48,76</b>	<b>1,46</b>	<b>10,93</b>	<b>5,00</b>	<b>5,79</b>	<b>13,81</b>	<b>10,93</b>	<b>4,33</b>	<b>2,64</b>	<b>100</b>

Grafikon 3, Udio u zaprimljenim prijavama po kategorijama u prvom polugodištu 2015.



Grafikon 4, Udio prijava po kategorijama i udrugama u prvom polugodištu 2015.



### Prijave prema kategorijama

I dalje se najveći broj poziva od ukupnog broja odnosi na kategoriju **otpad**. Unutar te kategorije u 2014. zaprimljeno je 967 prijava što čini 32,85% od ukupnog broja prijava, a u prvom polugodištu 2015. 460 prijava što je 33,75% od ukupnog broja prijava. Time se nastavlja trend prijašnjih godina kada su problemi s otpadom kod građana izazivali najviše pozornosti.

Za razliku od prijašnjih godina kada se najveći dio prijava unutar ove kategorije odnosio na neprimjereno odlaganje i zbrinjavanje otpada odnosno ilegalna odlagališta otpada u ovom razdoblju povećan je broj upita o mogućnostima odvojenog odlaganja pojedinih vrsta otpada kao i upita o mogućnostima povećanja broja kontejnera i kanti za prikupljanje i u konačnici građane zanima gdje završava odvojeno prikupljeni otpad.

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 voda**.

Udio kategorije zelenilo u ukupnom broju prijava iznosio je 9,85% u 2014., a u prvom polugodištu 2015., 10,71%.

Unutar ove kategorije najčešće su prijave građana iz urbanih sredina, a odnose se na održavanje javnih zelenih površina konkretno sječu 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 pružanje informacija građanima o planovima održavanja javnih zelenih površina.

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

Udio kategorije voda u ukupnom broju prijava iznosio je 8,83% u 2014., a u prvom polugodištu 2015., 11,01%.

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 reagiraju i na neuobičajene mrlje koje primijete u rijekama, morima i jezerima.

### **Prijave prema ulozi Zelenih telefona**

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.

### **Suradnja s nadležnim službama**

Nemoguće je uopćeno ocijeniti suradnju Zelenih telefona s nadležnim službama zbog razlika u postupanju sa zaprimljenim prijavama od županije do županije. Primjerice, suradnju sa sanitarnom inspekcijom pojedini Zeleni telefon ocjenjuje odličnom, a drugi nezadovoljavajućom.

Najčešći problemi koji se pojavljuju tijekom suradnje su:

- tromost i sporost u reagiranju što dovodi do pogoršanja prijavljene situacije
- nepoznavanje oblasti i nestručni službenici
- izostanak povratnih informacija na upite i prijave
- izostanak povratnih informacija o stanju prijave (da 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 i ovlastima
- izostanak poštivanja zakonskih rokova zagwarantiranih Pravom na pristup informacijama

I 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 o pravu na pristup informacijama.

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 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 pak brzo odgovaraju na upite, uvijek 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 i koji su uvijek dostupni i uvijek pruže informaciju.

*«Sadržaj ovog teksta isključiva je odgovornost Pan-a, udruge za zaštitu okoliša i prirode i ni na koji se način ne može smatrati da odražava gledišta Europske unije i Ureda Vlade Republike Hrvatske za udruge.»*