



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Strategia Komunikacyjna Inspekcji Ochrony Środowiska w zakresie działalności kontrolnej

opracowana w ramach projektu „**Monitoring efektów Projektu PL0100 „Wzmocnienie efektywności działalności Inspekcji Ochrony Środowiska, na podstawie doświadczeń norweskich”** w ramach Programu Operacyjnego PL03 „Wzmocnienie monitoringu środowiska oraz działań kontrolnych” finansowanego ze środków Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego (MF EOG) na lata 2009 – 2014

Akceptuję:

Warszawa,

2015 rok



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Opracowano przez Grupę Projektową Działania 5.2 w składzie:

1. Olga Łukasiewicz – Główny Inspektorat Ochrony Środowiska
2. Dominika Musiałowicz – Główny Inspektorat Ochrony Środowiska
3. Ewa Glaba – Główny Inspektorat Ochrony Środowiska
4. Kinga Dębkowska – Główny Inspektorat Ochrony Środowiska
5. Jadwiga Szczepaniak – Główny Inspektorat Ochrony Środowiska
6. Teresa Biel – Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska we Wrocławiu
7. Grzegorz Uliński - Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska w Lublinie
8. Marta Soroka - Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska w Bydgoszczy
9. Miłosz Jarzyński - Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska w Warszawie
10. Renata Cierpisz - Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska w Rzeszowie
11. Marcin Dziedzic - Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska w Białymstoku
12. Agnieszka Kubicka - Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska w Poznaniu
13. Karolina Witos - Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska w Szczecinie

Z uwzględnieniem uwag zgłoszonych przez Partnera Norweskiego – przedstawicieli Norweskiej Agencji Środowiska:

1. Anne Sofie Gjestrum
2. Espen Larsen

W opracowaniu uwzględniono również uwagi Wydziału Komunikacji i Strategii Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska.



Spis treści

WPROWADZENIE	5
STRATEGIA KOMUNIKACYJNA INSPEKCJI OCHRONY ŚRODOWISKA W ZAKRESIE DZIAŁALNOŚCI KONTROLNEJ	6
DOKUMENTY REFERENCYJNE.....	8
Zasady komunikowania się z odbiorcami informacji:	9
Udostępnianie informacji publicznej na wniosek	11
Udostępnianie informacji o środowisku na wniosek	12
Udostępnianie protokołów kontroli przeprowadzanych przez Wojewódzkie Inspektoraty Ochrony Środowiska	13
Odmowa udostępnienia informacji.....	14
WDROŻENIE I EWALUACJA REALIZACJI STRATEGII KOMUNIKACYJNEJ W ZAKRESIE KONTROLI.....	15
SZCZEGÓŁOWA ANALIZA - UZASADNIENIE PRZYJĘTEJ STRATEGII KOMUNIKACYJNEJ INSPEKCJI OCHRONY ŚRODOWISKA W ZAKRESIE DZIAŁALNOŚCI KONTROLNEJ	17
1.1. Cele przeprowadzonej analizy	17
1.2. Identyfikacja i opis elementów analizy	17
1.3. Grupy docelowe	18
1.4. Waga czynników poddanych analizie SWOT	18
1.5. Wnioski oraz wybór strategii i uzasadnienie	19
1. CELE STRATEGII KOMUNIKACYJNEJ W ZAKRESIE DZIAŁALNOŚCI KONTROLNEJ	22
1.1.1. Cele cząstkowe – zapewnienie wszystkim łatwego dostępu do informacji o środowisku .	22
1.2. Działania i narzędzia komunikacji	24
1.2.1. Działania komunikacyjne w podziale na grupy docelowe:.....	24
2. UZASADNIENIE PRZYJĘTEJ STRATEGII.....	27
2.1. KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA	28
2.2. KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA.....	29
2.2.1.KONTAKTY Z MEDIAMI.....	29
NARZĘDZIA KOMUNIKACJI W STOSUNKU DO MEDIÓW	29
Przygotowanie do konferencji prasowej:.....	30
2.2.1. ZASADY REALIZACJI DZIAŁAŃ KOMUNIKACYJNYCH WOBEC MEDIÓW.	32
2.2.2. DZIAŁANIA KOMUNIKACYJNE W STOSUNKU DO SPOŁECZEŃSTWA	34
Budowanie wiarygodności poprzez jednolite zasady postępowania	34
2.2.3. Udostępnianie informacji publicznej.	35
2.2.4. Udostępnianie informacji o środowisku i jego ochronie	38
2.3. Odmowa udostępnienia informacji	47
2.3.1. Odmowa udostępnienia informacji o środowisku.....	47
2.3.2. Odmowa udostępnienia informacji publicznej	50
2.3.3. Odmowa udostępnienia informacji ze względu na tajemnicę przedsiębiorcy.....	50



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Załączniki:

1. Ankieta Poziomu Satysfakcji Klienta
2. Wyniki analizy SWOT i TOWS.

Słownik skrótów:

IOŚ – Inspekcja Ochrony Środowiska

WIOŚ – wojewódzki inspektorat ochrony środowiska

GIOŚ – Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

...



WPROWADZENIE

Zgodnie z wizją Inspekcja Ochrony Środowiska (IOŚ) to nowoczesna, profesjonalnie zarządzana instytucja publiczna, dostarczająca instrumentów do prowadzenia efektywnej polityki ekologicznej, wyrażająca troskę o stan środowiska dla obecnych i przyszłych pokoleń. Do realizacji ustawowo określonych zadań IOŚ wyznaczono poniższą misję.

Misją organów Inspekcji Ochrony Środowiska w zakresie działalności kontrolnej jest prowadzenie kontroli podmiotów gospodarczych w taki sposób, aby korzystanie ze środowiska odbywało się z poszanowaniem ogólnie przyjętych zasad i norm w tym zakresie oraz dostarczanie społeczeństwu i władzy publicznej informacji o efektach podejmowanych działań kontrolnych.

Z dotychczasowej praktyki wynika, iż obecny odbiór społeczny działań Inspekcji Ochrony Środowiska odbiega od oczekiwanego. Potwierdzają ten fakt wyniki badania wizerunkowego przeprowadzonego na zlecenie Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska w 2012 r. Z raportu wynika, że Inspekcja Ochrony Środowiska, mimo dużego potencjału komunikacyjnego, jest słabo widoczna w mediach, a wiedza na temat jej roli i funkcjonowania jest niewystarczająca. Zmiany w obszarze komunikacyjnym są niezbędne również ze względu na nowe uwarunkowania prawne dotyczące informatyzacji urzędów. Niniejszy dokument powstał jako odpowiedź na potrzeby zmiany w procesie komunikowania organów GIOŚ ze społeczeństwem, jest efektem pracy specjalnie powołanego zespołu i narzędziem planowania odpowiednich działań strategicznych, których wdrożenie zaowocuje pozytywną zmianą w postrzeganiu organów kontrolnych inspekcji, co pośrednio wpłynie na wytworzenie społecznego zaufania do działalności wszystkich instytucji GIOŚ i WIOŚ.



STRATEGIA KOMUNIKACYJNA INSPEKCJI OCHRONY ŚRODOWISKA W ZAKRESIE DZIAŁALNOŚCI KONTROLNEJ

Celem strategicznym jest budowa pożądanego wizerunku instytucji, określonego w wizji IOŚ w szczególności poprzez aktywne działania prezentujące efekty pracy i osiągnięcia Inspekcji Ochrony Środowiska w zakresie działalności kontrolnej wśród następujących grup docelowych:

- społeczeństwa;
- organów administracji publicznej (w tym wojewódzkiej);
- mediów;
- pracowników IOŚ;
- przedsiębiorców.

Cel strategiczny osiągnięty zostanie poprzez realizację **celów częściowych**, które pozwolą na zdefiniowanie i dobór odpowiednich narzędzi komunikacji oraz zapewnią spójną politykę komunikacyjną organów Inspekcji Ochrony Środowiska. Do celów częściowych należą:

- 1) dostarczenie opinii publicznej wiedzy na temat kompetencji, zadań i funkcjonowania organów kontrolnych – budowanie autorytetu inspekcji;
- 2) ujednolicenie przekazu WIOŚ i GIOŚ – uspołnienie wizerunku inspekcji;
- 3) upowszechnianie informacji o środowisku i jego ochronie, w tym informacji o działalności kontrolnej Inspekcji Ochrony Środowiska;
- 4) upowszechnianie wiedzy o mechanizmach współpracy z organizacjami, stowarzyszeniami i społeczeństwem - angażowanie;
- 5) zapewnienie efektywnej współpracy, wymiany doświadczeń i dialogu pomiędzy organami ochrony środowiska a Inspekcją Ochrony Środowiska;
- 6) wczesne reagowanie na problem, szybki przepływ informacji – poprawa systemu komunikacji wewnętrznej;
- 7) sprawne i rzeczowe przekazywanie informacji mediom dot. podejmowanych działań z zakresu działań kontrolnych.

Realizacja tych celów będzie mierzona i weryfikowana poprzez regularne sprawdzanie skuteczności działań komunikacyjnych – ankiety i audyt komunikacyjny.

Sprawną komunikacją wewnętrzną stanowi niezbędny warunek do efektywnego komunikowania się IOŚ z zewnętrznymi grupami docelowymi, a w efekcie do **budowania pozytywnego wizerunku urzędu i społecznego zaufania do jego działań**. Przepływ informacji pomiędzy pracownikami Wojewódzkich Inspektoratów Ochrony Środowiska i Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska powinien być merytoryczny, sprawny i funkcjonalny.

W celu zapewnienia sprawnej komunikacji należy:

- 1) utworzyć w Głównym Inspektoracie Ochrony Środowiska i w Wojewódzkich Inspektoratach Ochrony Środowiska stanowiska rzeczników prasowych lub specjalistów ds. komunikacji społecznej;
- 2) utrzymywać bieżącą wymianę informacji nt. medialnych lub kryzysowych wydarzeń pomiędzy komórkami odpowiedzialnymi za komunikację w Głównym Inspektoracie Ochrony Środowiska i w Wojewódzkich Inspektoratach Ochrony Środowiska;
- 3) stworzyć forum wymiany doświadczeń przez pracowników Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska i Wojewódzkich Inspektoratów Ochrony Środowiska;



- 4) stale uaktualniać informacje na stronach internetowych Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska i Wojewódzkich Inspektoratów Ochrony Środowiska, zapewnić łatwy dostęp do elektronicznych skrzynek podawczych;
- 5) prezentować na stronach internetowych dodatkowe informacje z zakresu działalności kontrolnej (informacje o planowanych cyklach kontrolnych oraz ich wynikach, liczba przeprowadzonych kontroli, liczba i rodzaj podjętych działań pokontrolnych, ilościowy plan kontroli);
- 6) opracować i rozpowszechnić wśród pracowników Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska i Wojewódzkich Inspektoratów Ochrony Środowiska zasady postępowania w kontaktach z mediami;
- 7) utrzymywać dobrą współpracę z mediami;
- 8) rozpowszechnić stosowanie platformy e-PUAP w przypadku komunikacji drogą elektroniczną;
- 9) organizować szkolenia dla pracowników Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska i Wojewódzkich Inspektoratów Ochrony Środowiska, w tym z zakresu komunikacji społecznej;
- 10) uczestniczyć aktywnie w konferencjach i sympozjach naukowych związanych tematycznie z działalnością kontrolną;
- 11) stosować jednolite zasady w przypadku udzielania informacji publicznej i informacji o środowisku;
- 12) dbać o promocję Inspekcji Ochrony Środowiska, jej pracowników jako ekspertów i efektów ich pracy poprzez udział merytoryczny w :
 - kampanie edukacyjne i społeczne,
 - kampanie informacyjne,
 - prezentacje podczas konferencji i seminariów tematycznych,
 - materiały informacyjne, biuletyny, publikacje, komunikaty, wywiady dla mediów,
 - portale, strony i serwisy internetowe, newslettery,

Efektywność komunikacji uzależniona jest przede wszystkim od rzeczywistych potrzeb poszczególnych grup odbiorców, tym samym należy zwrócić szczególną uwagę na zasadę wielokierunkowej wymiany informacji. Warto pamiętać o możliwości zastosowania kilku narzędzi komunikacji jednocześnie dla wzmocnienia przekazu. Dobre kontakty z mediami pomagają w budowaniu wizerunku. Najbardziej efektywną formą komunikacji z mediami jest stały kontakt i bezpośrednie relacje z dziennikarzami, dzięki którym upowszechniane są informacje o wynikach działalności organów Inspekcji Ochrony Środowiska.



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



DOKUMENTY REFERENCYJNE



Zasady komunikowania się z odbiorcami informacji:

- 1) **stosowanie prostego języka** – przy tworzeniu komunikatów skierowanych przede wszystkim do społeczeństwa i do mediów. W miarę możliwości należy unikać specjalistycznego języka, często niezrozumiałego dla przeciętnego odbiorcy;
- 2) **formułowanie jasnych komunikatów** – przy tworzeniu należy stosować zasadę tzw. odwróconej piramidy czyli zacząć od najważniejszej informacji, następnie przedstawić informacje szczegółowe, a na końcu ewentualne wątki poboczne.
- 3) **sposób prezentacji** – szczególnie przy tworzeniu materiałów informacyjno – promocyjnych powinno się zwracać uwagę na sposób prezentacji. Powinna zostać zachowana odpowiednia proporcja pomiędzy elementami wizualnymi (zdjęcia, ilustracje) a werbalnymi (tekst);
- 4) **zainteresowanie tematem** – należy tworzyć komunikaty jasne, rzetelne i wyczerpujące, umieszczanie np. na stronach internetowych aktualnych komentarzy, komunikatów daje mediom możliwość czerpania informacji bezpośrednio ze stron;
- 5) **rola komunikacji niewerbalnej** – w kontaktach z różnymi grupami docelowymi należy szczególnie zwrócić uwagę nie tylko na treść przekazywanej informacji, ale również na sposób zachowania i przekazu informacji (wygląd, mowa ciała, różnice kulturowe).



Komunikacja wewnętrzna – najważniejsze zasady

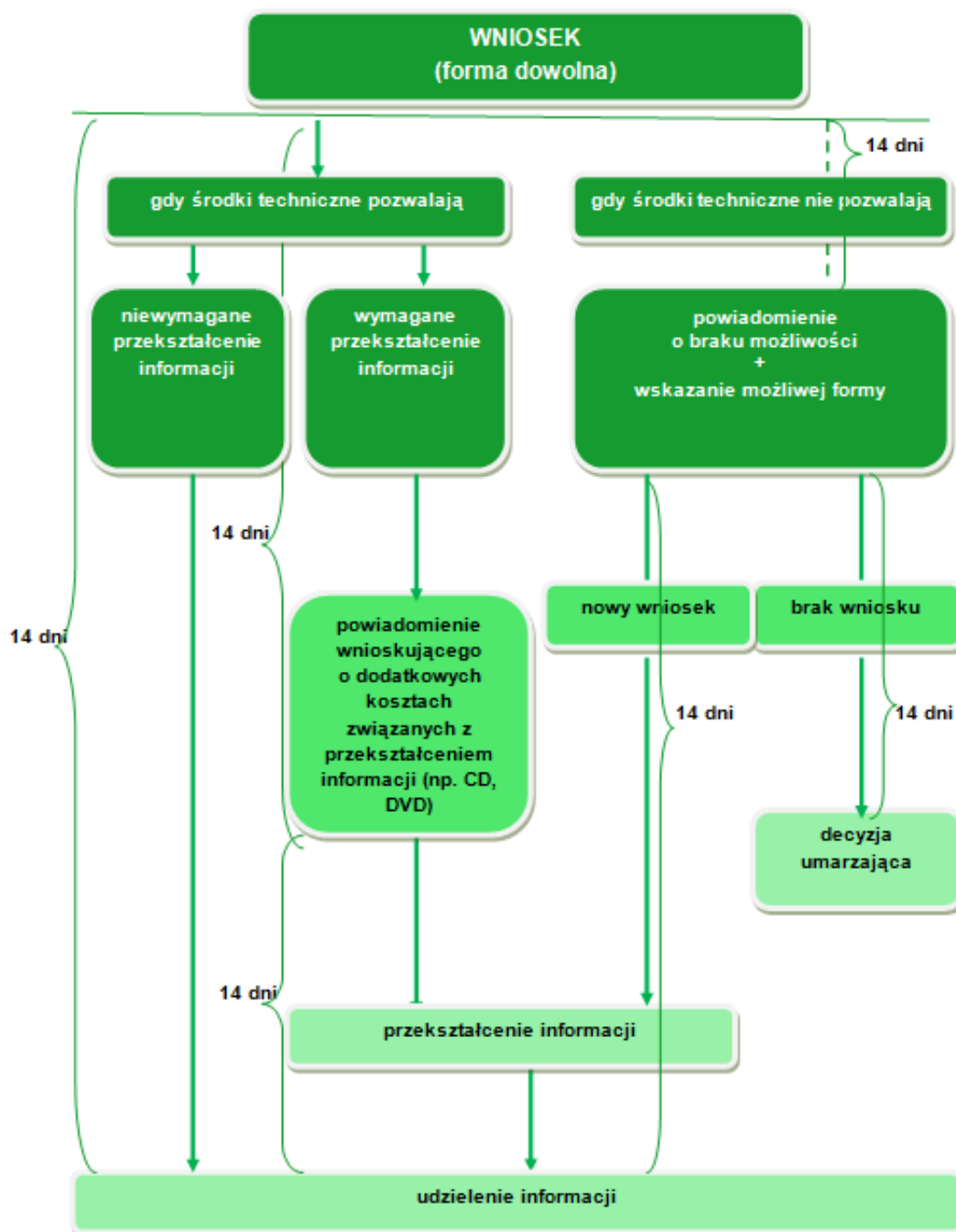
Efektywna komunikacja wewnętrzna prowadzi do tego, że wszyscy pracownicy są dobrze zorientowani w zakresie działań Inspekcji Ochrony Środowiska, posiadają aktualną wiedzę merytoryczną i mogą, jako ambasadorzy urzędu, być rzetelnym źródłem informacji dla członków społeczności lokalnych lub przedstawicieli innych urzędów.

W ramach komunikacji wewnętrznej Inspekcji Ochrony Środowiska niezbędne jest przestrzeganie następujących zasad:

- 1) każdy pracownik wie, jakie są misja i wizja Inspekcji Ochrony Środowiska;
- 2) każdy pracownik wie, czego się od niego oczekuje, zna zakres swoich uprawnień i obowiązków;
- 3) każdy pracownik ma informacje o współpracownikach, niezbędne do skutecznego wypełniania swoich obowiązków;
- 4) budowanie dobrej atmosfery poprzez dbałość o wzajemny szacunek i pozytywne nastawienie pracowników wobec siebie, przełożonych oraz interesariuszy zewnętrznych;
- 5) udzielanie merytorycznej i konstruktywnej informacji zwrotnej;
- 6) przekazywane informacje powinny być aktualne, rzetelne, jasno sformułowane i zrozumiałe;
- 7) dbałość kierownictwa o to by pracownicy byli dobrze poinformowani i mieli możliwość wymiany informacji (informacja dwukierunkowa)
- 8) stosowanie tzw. kaskady komunikacyjnej wewnątrz jednostek organizacyjnych.

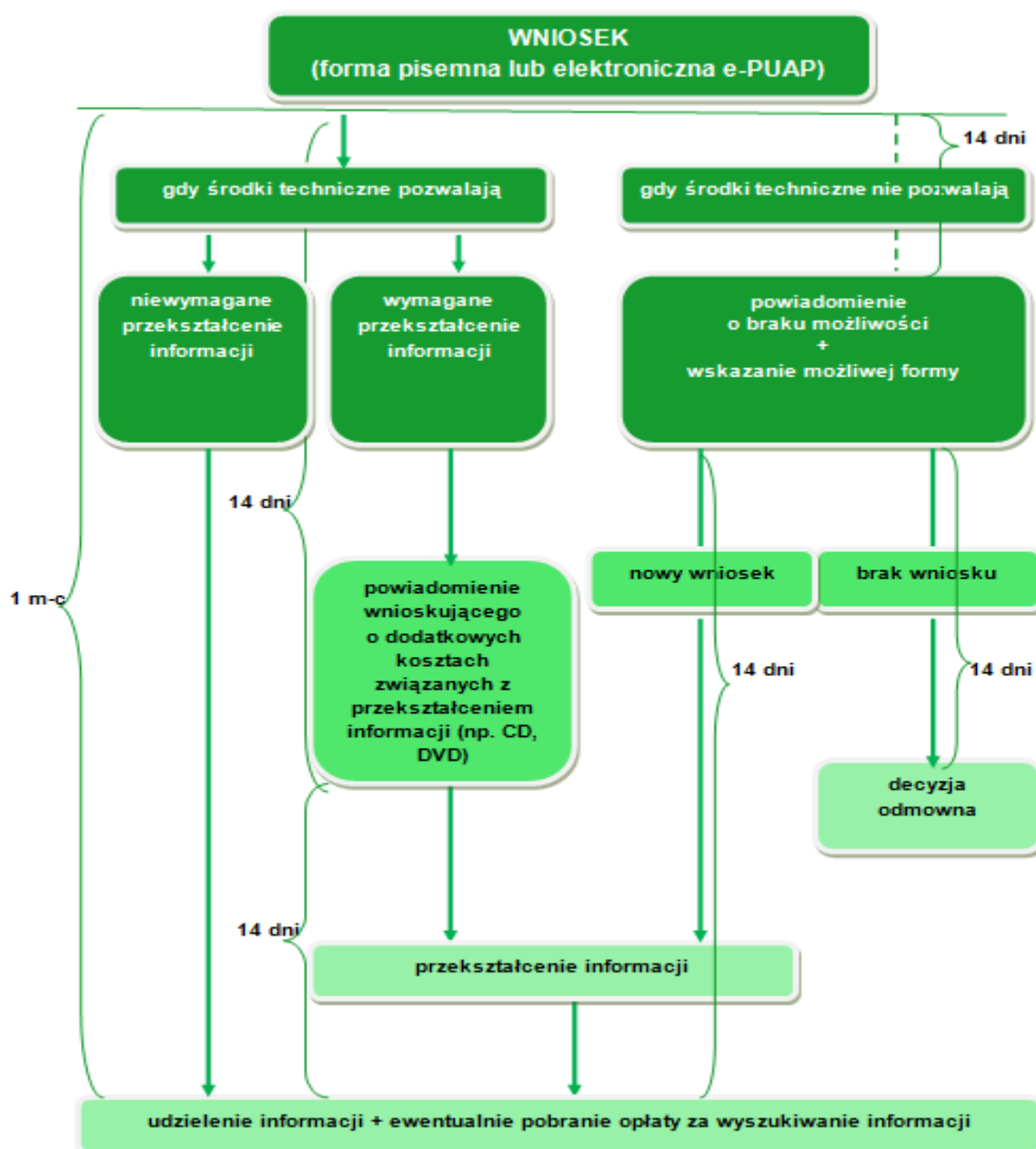
Udostępnianie informacji publicznej na wniosek

ustawa z dnia 6 września 2001 r. o *dostępie do informacji publicznej* (Dz. U. z 2014 r., poz. 782, z późn. zm.)



Udostępnianie informacji o środowisku na wniosek

ustawa z dnia 3 października 2008r. o udostępnieniu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko (Dz. U. z 2013r. poz. 1235, z późn. zm.)





Udostępnianie protokołów kontroli przeprowadzanych przez Wojewódzkie Inspektoraty Ochrony Środowiska

- 1) wyłącznie w trybie wnioskowym;
- 2) na zasadach określonych w ustawie z dnia 3 października 2008r. o udostępnieniu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko (Dz. U. z 2013r. poz. 1235, z późn. zm.) - u.u.i.ś.

Protokół z kontroli przeprowadzanej przez Inspekcję Ochrony Środowiska jest informacją publiczną, która dotyczy środowiska, zatem stosując się do zasady wyrażonej w orzecznictwie, do udostępniania protokołów z kontroli należy stosować przepisy u.u.i.ś.

Wyrok NSA Nr I OSK 2451/11 z 20 marca 2012 r.:

„Tryb udostępniania informacji publicznej dotyczącej środowiska i jego ochrony jest trybem szczególnym w stosunku do trybu udzielania informacji publicznej uregulowanym w u.d.i.p. i dotyczy jedynie udzielania informacji, która spełnia warunki określone w art. 9 ustawy z dnia 3 października 2008 r. o udostępnianiu informacji o środowisku. Zatem w przypadku skierowania wniosku o udzielanie informacji publicznej, która dotyczy środowiska lub jego ochrony zastosowanie znajdzie, jako lex specialis, tryb udostępniania tej informacji przewidziany w ustawie o udostępnianiu informacji o środowisku. Zawarte w art. 1 u.d.i.p. sformułowanie "nie naruszają" należy rozumieć, że przepisy ustawy o dostępie do informacji publicznej nie tylko nie naruszają, a wręcz powinny uwzględniać zasady i tryb dostępu do informacji wynikające z lex specialis(...) Nie można zgodzić się ze stanowiskiem Sądu pierwszej instancji, że istnieje dualizm prawny w zakresie udostępniania informacji publicznej(...). Nie ma bowiem żadnych podstaw by wskazywać na jakieś elementy podlegające ustawie o udostępnianiu informacji o środowisku, a pozostałe udostępniane w oparciu u.d.i.p. Jeżeli materia decyzji dotyczy informacji o środowisku i jego ochrony, to informacji publicznej o tej decyzji udziela się w oparciu o u.u.i.ś. W każdym przypadku, gdy przedmiotem konkretnego postępowania będzie któryś z celów określonych w art. 1 pkt 1 lit. a u.u.i.ś., rozwiązania wynikające z ustawy znajdować będą zastosowanie.”



Odmowa udostępnienia informacji

1. Odmowa udostępnienia informacji o środowisku

Odmowa udostępnienia informacji o środowisku następuje w drodze decyzji administracyjnej.

U.u.i.ś. wskazuje dwie grupy przyczyn odmowy udostępnienia informacji o środowisku:

- 1) obligatoryjne, które zostały wskazane w art. 16 u.u.i.ś.;
- 2) fakultatywne, które wskazano w art. 17 u.u.i.ś.

Analizując przyczyny wyłączenia dostępu do informacji trzeba uwzględnić przepis o charakterze ogólnym (art. 2 **u.u.i.ś**) **przyjmujący**, iż przepisy tej ustawy nie naruszają *ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych* (Dz. U. Nr 182, poz. 1228 z późn. zm.). **Oznacza to, że w sytuacji, kiedy informacja o środowisku uzyskalaby status informacji niejawnej, to zasady jej udostępniania określa ww. ustawa o ochronie informacji niejawnych, a nie u.u.i.ś. (jej postanowienia są wobec informacji o takim charakterze wyłączone).**

2. Odmowa udostępnienia informacji publicznej

Odmowa udostępnienia informacji publicznej następuje w drodze decyzji administracyjnej, przy czym odwołanie od decyzji rozpoznaje się w terminie 14 dni

U.d.i.p., w art. 5 wskazuje ograniczenia w udostępnianiu informacji publicznej. Przepisy art. 5 ust. 1 i ust. 2 u.d.i.p. określają jako podstawę dopuszczalności ograniczenia prawa do informacji publicznej:

- 1) ochronę informacji niejawnych zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. *o ochronie informacji niejawnych* (Dz. U. Nr 182, poz. 1228 z późn. zm.);
- 2) tajemnicę ustawowo chronioną (np.: tajemnica bankowa, tajemnica sędziowska itp.);
- 3) prywatność osoby fizycznej;
- 4) tajemnicę przedsiębiorstwa.

Jednocześnie, przepis art. 5 ust. 3 u.d.i.p. wprowadza zakaz ograniczania dostępu do informacji o sprawach rozstrzyganych w postępowaniu przed organami państwa, w szczególności w postępowaniu administracyjnym, karnym lub cywilnym, ze względu na ochronę interesu strony, jeżeli postępowanie dotyczy władz publicznych lub innych podmiotów wykonujących zadania publiczne albo osób pełniących funkcje publiczne – w zakresie tych zadań lub funkcji. Nie podlegają ograniczeniu zagadnienia związane z organizacją i pracą organów prowadzących postępowanie (art. 5 ust. 4 u.d.i.p.).

**WDROŻENIE I EWALUACJA REALIZACJI STRATEGII KOMUNIKACYJNEJ W ZAKRESIE KONTROLI**

W ramach ewaluacji realizacji strategii komunikacyjnej w zakresie kontroli, należy uwzględnić monitorowanie, analizę i doskonalenie procesu.

W celu ujednolicenia terminów wdrażania strategii komunikacyjnej został uzgodniony poniższy harmonogram.

„Harmonogram wdrażania strategii komunikacyjnej w zakresie działalności kontrolnej w Inspekcji Ochrony Środowiska”.

Lp.	Opis zadania	Termin realizacji	Jednostki odpowiedzialne
1.	Przekazanie przez GIOŚ do wszystkich WIOŚ zatwierdzonej „strategii komunikacyjnej IOŚ w zakresie działalności kontrolnej” do wdrożenia.	Maksymalnie 1 miesiąc od daty zatwierdzenia dokumentu	GIOŚ
2.	Wyznaczenie w poszczególnych jednostkach IOŚ rzecznika lub osoby ds. kontaktów z mediami.	Maksymalnie 1 miesiąc od daty przekazania strategii	GIOŚ i WIOŚ
3.	Zapoznanie wszystkich pracowników IOŚ z zatwierdzoną przez GIOŚ strategią.	Maksymalnie 1 miesiąc od daty przekazania strategii	GIOŚ i WIOŚ
4.	Utworzenie przez rzecznika lub osobę ds. kontaktów z mediami, bazy kontaktów dziennikarzy zajmujących się tematyką ochrony środowiska.	Maksymalnie 3 miesiące od daty przekazania strategii	GIOŚ i WIOŚ
5.	Zorganizowanie przez GIOŚ szkoleń dla pracowników WIOŚ z zakresu komunikacji.	Maksymalnie 12 miesięcy od daty przekazania strategii	GIOŚ
6.	Uporządkowanie informacji na stronach internetowych GIOŚ i WIOŚ, zapewnienie łatwego dostępu do elektronicznych skrzynek podawczych	Maksymalnie 6 miesięcy od daty przekazania strategii	GIOŚ i WIOŚ
7.	Prezentowanie na stronach internetowych informacji dotyczących działalności kontrolnej	Maksymalnie 12 miesięcy od daty przekazania strategii	GIOŚ i WIOŚ
8.	Rozpowszechnienie stosowania platformy e-PUAP w przypadku komunikacji drogą elektroniczną	Maksymalnie 12 miesięcy od daty przekazania strategii	GIOŚ i WIOŚ
9.	Wprowadzenie jednolitych zasad w przypadku udzielania informacji publicznej i informacji o środowisku	Maksymalnie 3 miesięcy od daty przekazania Strategii	GIOŚ i WIOŚ
10.	Badanie satysfakcji – grup docelowych w zakresie jakości komunikacji.	Maksymalnie 12 miesięcy od daty	GIOŚ i WIOŚ



Lp.	Opis zadania	Termin realizacji	Jednostki odpowiedzialne
		przekazania strategii	
11.	Przekazanie informacji w formie raportu z wdrożenia w WIOŚ strategii komunikacyjnej oraz wniosków z badania satysfakcji grup docelowych.	Maksymalnie 14 miesięcy od daty przekazania Strategii	WIOŚ
12.	Podsumowanie wdrożenia „Strategii komunikacyjnej IOŚ w zakresie działalności kontrolnej” w całej IOŚ na podstawie przekazanych do Głównego Inspektora Ochrony Środowiska informacji.	Maksymalnie 24 miesiące od daty przekazania Strategii	GIOŚ

gdzie:

W przypadku stwierdzenia zmian w przepisach prawa mających wpływ na strategię komunikacyjną, należy przekazać informację niezwłocznie do komórki w Głównym Inspektoracie Ochrony Środowiska odpowiedzialnej za komunikację.

W zakresie analizy skuteczności procesu i wdrażania usprawnień w przyszłości najważniejsze jest dotarcie do wszystkich grup docelowych oraz pozyskanie informacji zwrotnej o jakości i skuteczności działań komunikacyjnych. W tym celu należy przeprowadzić badanie satysfakcji klienta.

Do analizy można wykorzystać:

- 1) ankietyzację grup docelowych, np. przeprowadzenie elektronicznej ankietyzacji osób korzystających z publikacji i wyników udostępnianych na stronach internetowych IOŚ (Załącznik nr 1). Ankietyzacja elektroniczna daje możliwość dotarcia do większej ilości osób, szczególnie z grupy docelowej – społeczeństwo;
- 2) licznik odwiedzin stron (tzw. wejścia) Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska i poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Ochrony Środowiska
- 3) raporty z monitorowania mediów (ilość i rodzaj publikacji);

Analizę należy dokonywać w regularnych odstępach czasu np. w systemie rocznym. Pierwsza analiza skuteczności komunikacji poprzez badanie satysfakcji klienta powinna zostać przeprowadzona zgodnie z przyjętym „Harmonogramem wdrażania Strategii Komunikacyjnej w Inspekcji Ochrony Środowiska”.



SZCZEGÓŁOWA ANALIZA - UZASADNIENIE PRZYJĘTEJ STRATEGII KOMUNIKACYJNEJ INSPEKCJI OCHRONY ŚRODOWISKA W ZAKRESIE DZIAŁALNOŚCI KONTROLNEJ

1. ANALIZA MOCNYCH I SŁABYCH STRON ORAZ SZANS I ZAGROŻEŃ (SWOT) DLA MOŻLIWOŚCI WYKREOWANIA POZYTYWNEGO WIZERUNKU INSPEKCJI OCHRONY ŚRODOWISKA

1.1. Cele przeprowadzonej analizy

Celem analizy SWOT jest określenie priorytetów w odniesieniu do kreowania pozytywnego wizerunku Inspekcji Ochrony Środowiska. Analiza SWOT wskazuje mocne i słabe strony oraz szanse i zagrożenia związane z wizerunkiem Inspekcji Ochrony Środowiska,

Analiza TOWS (odwrócona kolejność analizy w stosunku do SWOT) jest podobnie jak analiza SWOT oparta na mocnych i słabych stronach, szansach i zagrożeniach. Przeprowadzenie jej pozwala wprowadzić nacisk na sekwencję rozwiązywania problemów w procesach formułowania strategii.

1.2. Identyfikacja i opis elementów analizy

Mocne strony:

- 1) troska o środowisko;
- 2) tradycja i doświadczenie instytucjonalne;
- 3) obecność Inspekcji Ochrony Środowiska w każdym województwie;
- 4) profesjonalizm, posiadanie własnego zaplecza analitycznego i eksperckiego;
- 5) wysoko wykwalifikowana kadra i wiedza specjalistyczna w zakresie ochrony środowiska;
- 6) atrakcyjność i użyteczność posiadanych informacji o środowisku;
- 7) reprezentowanie polskich służb ochrony środowiska na forach międzynarodowych.

Słabe strony:

- 1) terminowość – wydłużony czas reakcji na zapytania dziennikarskie;
- 2) fluktuacja kadr, niski poziom finansowania zadań;
- 3) niewystarczający system wymiany doświadczeń pomiędzy jednostkami Inspekcji Ochrony Środowiska, pomimo podejmowanych licznych działań typu szkolenia, narady, newsletter;
- 4) brak nowoczesnych narzędzi do analizy oraz wizualizacji danych;
- 5) trudności związane z przetwarzaniem i udostępnianiem danych;
- 6) brak wiedzy i umiejętności pracowników z zakresu komunikacji;
- 7) brak wypracowanych jednolitych zasad komunikacji dla całej Inspekcji Ochrony Środowiska.

Szanse:

- 1) zwiększająca się aktywność samorządów terytorialnych i instytucji publicznych oraz organizacji pozarządowych w ochronie środowiska oraz wzrost społecznej świadomości ekologicznej;
- 2) zapotrzebowanie na wiedzę fachową i znajomość problematyki w zakresie ochrony środowiska;
- 3) zapotrzebowanie dziennikarzy na informacje i medialne tematy związane z ochroną środowiska i jego stanem;
- 4) społeczny wymiar ochrony środowiska i szerokie spektrum powiązań z ekologią;
- 5) poprawa komunikacji wewnętrznej w Inspekcji Ochrony Środowiska;
- 6) poprawa relacji z odbiorcami informacji;
- 7) wykorzystanie baz danych do poprawy wizerunku Inspekcji Ochrony Środowiska;
- 8) możliwość wykorzystywania środków zagranicznych dla realizacji zadań Inspekcji Ochrony Środowiska.



Zagrożenia:

- 1) niespójność przepisów prawnych i ograniczenia prawne odnoszące się do standardów udostępniania informacji;
- 2) negatywne nastawienie społeczeństwa do administracji;
- 3) niedofinansowanie Inspekcji Ochrony Środowiska;
- 4) traktowanie materiałów informacyjnych i pomocniczych jako źródło i wykładnię prawa.

1.3. Grupy docelowe

1) **Spółeczeństwo** - grupa obejmuje w szczególności:

- lokalne/regionalne społeczności,
- podmioty reprezentujące przedsiębiorców i przemysł, grupy zawodowe, podmioty komercyjne,
- środowiska naukowe,
- organizacje społeczne oraz inne osoby i podmioty, których bezpośrednio lub pośrednio dotyczyć będą działania Inspekcji.

Oczekuje informacji, czytelnych, o jasnym i prostym języku i wyraźnym przekazie.

2) **Organy administracji publicznej – grupa obejmuje podmioty wykonujące zadania publiczne.** organizacje międzynarodowe Oczekuje informacji merytorycznych, praktycznych i uporządkowanych;

3) **Media** – grupa obejmuje środki masowego przekazu i pośredniczy w komunikacji ze społeczeństwem i organami administracji państwowej. Oczekuje informacji, które powinny być aktualne, na temat, merytoryczne, praktyczne, a dodatkowo rzetelne, czytelne i zwięzłe wyczerpujące problematykę.

4) **Pracownicy** - oczekują informacji szybkiej i aktualnej, zwłaszcza w przypadku zdarzeń awaryjnych. Dobrze i szybko poinformowani pracownicy zapewnią jednolity przekaz informacji na zewnątrz i korzystny wizerunek Inspekcji Ochrony Środowiska w otoczeniu.

5) **Przedsiębiorcy** – podmioty prowadzące działalność gospodarczą, która jest przedmiotem działalności kontrolnej Inspekcji. Oczekują informacji, czytelnych, o jasnym i prostym języku i wyraźnym przekazie.

1.4. Waga czynników poddanych analizie SWOT

System wag

Waga	Czynniki wewnętrzne	Waga	Czynniki zewnętrzne
1,00	Mocne strony	1,00	Szanse
0,10	Troska o środowisko	0,10	Społeczny wymiar ochrony środowiska i szerokie spektrum powiązań z ekologią
0,10	Tradycja i doświadczenie instytucjonalne	0,05	Zwiększająca się aktywność samorządów terytorialnych i instytucji publicznych oraz organizacji pozarządowych w ochronie środowiska oraz wzrost społecznej świadomości ekologicznej
0,10	Obecność instytucji w każdym województwie i wieloletnia, ścisła współpraca między instytucjami	0,20	Zapotrzebowanie na wiedzę fachową i na znajomość problematyki w zakresie ochrony środowiska



0,15	Profesjonalizm, posiadanie własnego zaplecza analitycznego i eksperckiego	0,25	Zapotrzebowanie dziennikarzy na informacje i medialne tematy związane z ochroną środowiska i jego stanem
0,15	Wysoko wykwalifikowana kadra i wiedza specjalistyczna w zakresie ochrony środowiska	0,20	Poprawa komunikacji wewnętrznej w Inspekcji Ochrony Środowiska,
0,30	Atrakcyjność i użyteczność informacji	0,05	Poprawa relacji z odbiorcami informacji
0,10	Reprezentowanie polskich służb ochrony środowiska na forach międzynarodowych	0,05	Wykorzystanie baz danych do poprawy wizerunku IOŚ
		0,10	Możliwość wykorzystywania środków zagranicznych dla realizacji zadań IOŚ
1,00	Słabe strony	1,00	Zagrożenia
0,05	Terminowość – wydłużony czas reakcji na zapytania dziennikarskie	0,40	Niespójność przepisów prawnych i ograniczenia prawne odnoszące się do standardów udostępniania komunikacji
0,20	Fluktuacja kadr, niski poziom finansowania zadań	0,25	Negatywne nastawienie społeczeństwa do administracji publicznej
0,15	Niedoskonały system wymiany doświadczeń pomiędzy jednostkami IOŚ pomimo podejmowanych działań np. szkolenia, narady	0,25	Niedofinansowanie Inspekcji Ochrony Środowiska
0,15	Brak nowoczesnych narzędzi do analizy oraz wizualizacji danych	0,10	Traktowanie materiałów informacyjnych i pomocniczych jako źródło i wykładnię prawa
0,15	Trudności związane z przetwarzaniem i udostępnianiem danych		
0,15	Brak przeszkolenia pracowników z zakresu komunikacji		
0,15	Brak wypracowanych, jednolitych zasad komunikacji dla całej Inspekcji Ochrony Środowiska.		

1.5. Wnioski oraz wybór strategii i uzasadnienie

Literatura przedmiotu wskazuje, że wybór strategii zależy od siły powiązań pomiędzy grupami czynników SWOT.

Organizacja przyjmuje strategię:

- 1) **agresywną** jeśli przeważają mocne strony i powiązane z nimi szanse (organizacja wykorzystuje szanse dzięki posiadanym mocnym stronom, występuje dynamiczny rozwój, należy pielęgnować mocne strony i wykorzystywać szanse);
- 2) **konserwatywną** jeśli przeważają mocne strony i powiązane z nimi zagrożenia (organizacja skutecznie niweluje zagrożenia dzięki posiadanym mocnym stronom, nie pozwala to jednak na dynamiczny rozwój, organizacja oczekuje na poprawę warunków otoczenia);
- 3) **konkurencyjną** jeśli przeważają słabe strony i powiązane z nimi szanse (organizacja działa w przyjaznym otoczeniu dlatego też mimo słabości pozwala to na dalsze jej funkcjonowanie, nie ma jednak możliwości wykorzystania szans, należy skupić się na eliminacji słabych stron);
- 4) **defensywną** jeśli przeważają słabe strony i powiązane z nimi są zagrożenia (organizacja w fazie przetrwania, ryzyko zamknięcia).



W celu doboru właściwej strategii przeprowadzono analizy SWOT i TOWS. Szczegółowe ich wyniki przedstawia załącznik nr 2.

Wyniki zbiorcze analizy SWOT z elementami TOWS.

Kombinacja	Wyniki analizy SWOT		Wyniki analizy TOWS		Zestawienie zbiorcze SWOT/TOWS	
	Suma interakcji	Suma iloczynów	Suma interakcji	Suma iloczynów	Suma interakcji	Suma iloczynów
Mocne strony [S]/ Szanse [O]	60	8,75	40	7,1	100	15,85
Mocne strony [S]/ Zagrożenia [T]	18	3,8	8	1,75	26	5,55
Słabe strony [W]/ Szanse [O]	46	6,7	24	3,3	70	10
Słabe strony [W]/ Zagrożenia [T]	16	3,6	10	2,1	26	5,7

**Wyniki analizy strategicznej i wybór strategii**

	Szanse	Zagrożenia
Mocne strony	Strategia agresywna	Strategia konserwatywna
	Liczba interakcji	Liczba interakcji
	100	26
	Ważona liczba interakcji	Ważona liczba interakcji
	15,85	5,55
Słabe strony	Strategia konkurencyjna	Strategia defensywna
	Liczba interakcji	Liczba interakcji
	70	26
	Ważona liczba interakcji	Ważona liczba interakcji
	10	5,70

Pogłębione analizy SWOT i TOWS oraz uzyskane za ich pomocą wyniki wskazują jednoznacznie na zasadność przyjęcia przez Inspekcję Ochrony Środowiska **strategii agresywnej**. Proponuje się dla Inspekcji Ochrony Środowiska maksymalne wykorzystanie zależności pomiędzy jej silnymi stronami i szansami jakie daje otoczenie, czyli wykorzystanie szans poprzez silne strony.

Inspekcja Ochrony Środowiska powinna skupić się na wykorzystaniu szans w postaci zapotrzebowania na wiedzę fachową i na znajomość problematyki w zakresie ochrony środowiska. Mając na uwadze zapotrzebowanie mediów na informacje i medialne tematy związane z ochroną środowiska i jego stanem warto wykorzystywać atrakcyjność i użyteczność posiadanych informacji oraz profesjonalizm Inspekcji Ochrony Środowiska i jej wysoko wykwalifikowaną kadrę, a także promować posiadaną wiedzę specjalistyczną w zakresie ochrony środowiska.

Bardzo istotny element strategii komunikacyjnej musi stanowić wewnętrzna komunikacja. Poprawa komunikacji wewnętrznej w Inspekcji Ochrony Środowiska pozwoli na ujednolicenie sposobu i merytorycznej zawartości rozpowszechniania informacji w całej organizacji oraz profesjonalny przekaz tych informacji na zewnątrz.

Zaangażowanie w realizację przedsięwzięcia i konsekwencja w działaniu Inspekcji Ochrony Środowiska jest szansą osiągnięcia i utrzymania korzystnego wizerunku i pozytywnego odbioru przez grupy docelowe dla wszystkich działań Inspekcji Ochrony Środowiska podejmowanych na rzecz ochrony środowiska.



1. CELE STRATEGII KOMUNIKACYJNEJ W ZAKRESIE DZIAŁALNOŚCI KONTROLNEJ

Celem strategicznym jest budowa wizerunku instytucji, jako nowoczesnej, profesjonalnie zarządzanej instytucji publicznej, dostarczającej instrumentów do prowadzenia efektywnej polityki ekologicznej, wyrażającej troskę o stan środowiska dla obecnych i przyszłych pokoleń poprzez aktywne działania prezentujące efekty pracy i osiągnięcia Inspekcji Ochrony Środowiska w zakresie działalności kontrolnej wśród następujących grup docelowych:

- społeczeństwa;
- organów administracji publicznej (w tym wojewódzkiej);
- mediów;
- pracowników IOŚ;
- przedsiębiorców.

1.1.1. Cele cząstkowe – zapewnienie wszystkim łatwego dostępu do informacji o środowisku

Cel strategiczny osiągnięty zostanie poprzez realizację celów cząstkowych, które pozwolą na zdefiniowanie i dobór odpowiednich narzędzi komunikacji.

Cele cząstkowe:

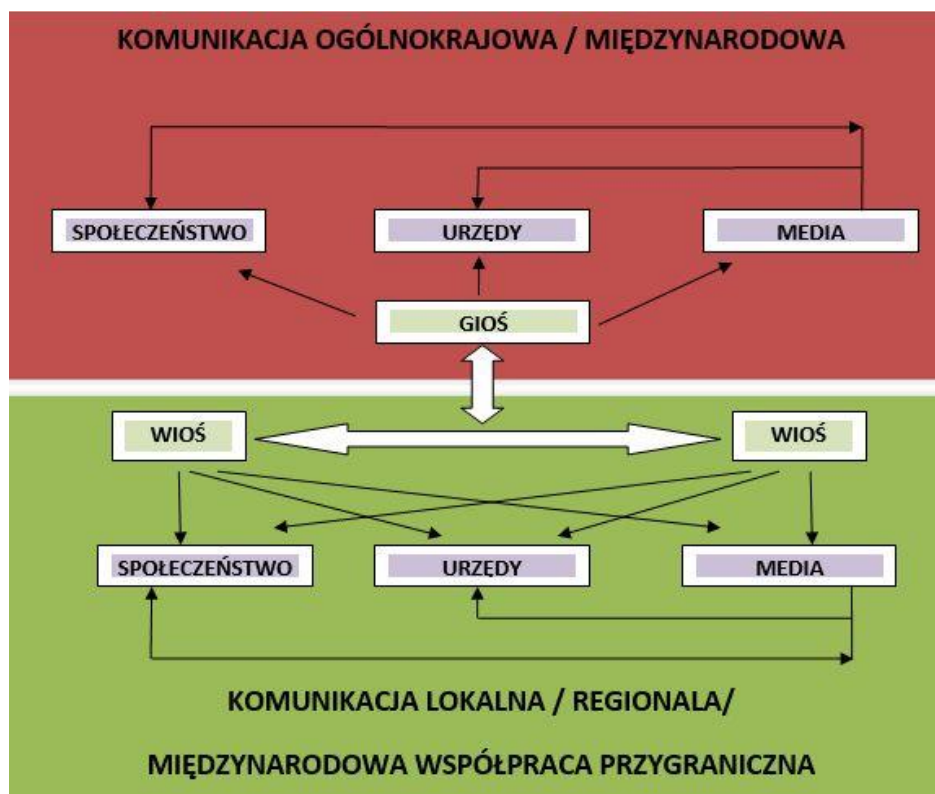
- 1) dostarczenie opinii publicznej wiedzy na temat kompetencji, zadań i funkcjonowania organów kontrolnych – budowanie autorytetu inspekcji;
- 2) ujednolicenie przekazu WIOŚ i GIOŚ – uspołnienie wizerunku inspekcji;
- 3) upowszechnianie informacji o środowisku i jego ochronie, w tym informacji o działalności kontrolnej Inspekcji Ochrony Środowiska;
- 4) upowszechnianie wiedzy o mechanizmach współpracy z organizacjami, stowarzyszeniami i społeczeństwem - angażowanie;
- 5) zapewnienie efektywnej współpracy, wymiany doświadczeń i dialogu pomiędzy organami ochrony środowiska a Inspekcją Ochrony Środowiska;
- 6) wczesne reagowanie na problem, szybki przepływ informacji – poprawa systemu komunikacji wewnętrznej;
- 7) sprawne i rzeczowe przekazywanie informacji mediom dot. podejmowanych działań z zakresu działań kontrolnych.

Kierunki przepływu informacji do poszczególnych grup docelowych w Inspekcji Ochrony Środowiska biorąc pod uwagę zasięg należy podzielić na:

- 1) informacje i komunikaty ogólnokrajowe i międzynarodowe;
- 2) informacje i komunikaty lokalne i regionalne;
- 3) Informacje i komunikaty wewnętrzne.

Za informacje ogólnopolskie i międzynarodowe odpowiada Główny Inspektor Ochrony Środowiska, natomiast za informacje o zasięgu lokalnym i regionalnym również dotyczące międzynarodowej współpracy przygranicznej odpowiadają poszczególne Wojewódzkie Inspektoraty Ochrony Środowiska. Za prowadzenie komunikacji wewnętrznej rzeczniczy prasowi, lub osoby wyznaczone w poszczególnych WIOŚ i GIOŚ.

Przepływ informacji przedstawia poniższy schemat:



Wojewódzcy Inspektorzy Ochrony Środowiska przekazują do Głównego Inspektora Ochrony Środowiska informacje o wystąpieniach w mediach, w szczególności o zdarzeniach lokalnych/regionalnych (sytuacjach kryzysowych), które mogą przekształcić się w informacje o zasięgu ogólnokrajowym lub międzynarodowym.

1.2. Działania i narzędzia komunikacji

1.2.1. Działania komunikacyjne w podziale na grupy docelowe:

Społeczeństwo	Urzędy	Media	Pracownicy	Przedsiębiorcy
Ogłaszanie i informowanie	Informowanie, współdziałanie i zaangażowanie	Informowanie i współdziałanie	Informowanie	Informowanie
Działania zakładają jednostronny przepływ informacji o środowisku i jego ochronie, zwiększenie świadomości w społeczeństwie zarówno w kwestii funkcjonowania Inspekcji jak też w zakresie informacji o środowisku.	Działania zakładają kierowanie informacji za pomocą komunikatów skierowanych do konkretnych urzędów oraz stosowanie metod komunikacji grupowej lub indywidualnej (spotkania, narady) w zależności od potrzeb.	Działania zakładają przekaz informacji atrakcyjnej medialnie z poziomu eksperta oraz informowanie opinii publicznej.	Działania zakładają właściwy przepływ informacji wewnątrz instytucji	Działania zakładają jednostronny przepływ informacji o środowisku i jego ochronie, zwiększenie świadomości w przedsiębiorców zarówno w kwestii funkcjonowania Inspekcji jak też w zakresie informacji
Oczekiwane efekty				
Wzrost rozpoznawalności Inspekcji Ochrony Środowiska, budowanie autorytetu, poprawa wizerunku.	Zwiększenie współpracy oraz przepływu informacji, współdziałanie w sytuacjach kryzysowych.	Szybki przekaz informacji atrakcyjnej medialnie oraz współpracę w zakresie rzetelnego informowania opinii publicznej	Uzyskanie przez wszystkich pracowników jednolitych informacji i danych, co prowadzić będzie do udzielania zgodnych informacji przez różnych pracowników	Wzrost rozpoznawalności Inspekcji Ochrony Środowiska, budowanie autorytetu, poprawa wizerunku.
Narzędzia komunikacji				
- Materiały informacyjno – promocyjne; - Wystawy i targi; - Prezentacje podczas konferencji i seminariów; - Biuletyny i publikacje; - Strony i serwisy internetowe; - Punkty informacyjne i infolinie.	- Pisma (wnioski i wystąpienia); - Seminaria, konferencje, spotkania i warsztaty; - Punkty informacyjne i infolinie; - Portale internetowe; - Publikacje.	- Komunikacja bezpośrednia; - Konferencje telewizyjne i prasowe; - Współtworzenie programów informacyjnych.	- Komunikaty pisemne; - Komunikaty w intranecie; - Informacje udzielane na spotkaniach wewnętrznych	- Materiały informacyjno-promocyjne; - Wystawy i targi; - Prezentacje podczas Konferencji i seminariów; - Biuletyny i publikacje; - Strony i serwisy internetowe; - Punkty informacyjne i infolinie.



NARZĘDZIA KOMUNIKACJI

Komunikacja zewnętrzna

Pracownicy Inspekcji Ochrony Środowiska mogą komunikować się z przedstawicielami grup docelowych w drodze kontaktu bezpośredniego, lub też z wykorzystaniem różnorodnych nośników informacyjnych.

Komunikacja bezpośrednia realizowana może być poprzez:

- 1) **Imprezy publiczne** (wystawy, prezentacje, odczyty, spotkania, prelekcje, targi). Tego typu działania pozwalają na bezpośrednią interakcję grup docelowych z pracownikami Inspekcji Ochrony Środowiska. Jest to szczególnie istotne w celu tworzenia profesjonalnych sieci komunikacyjnych między Inspekcją, a samorządami lokalnymi, społecznością lokalną, przedsiębiorstwami, szkołami i uczelniami;
- 2) **Konferencje, seminaria i fora.** Inspekcja Ochrony Środowiska jako organizator i współorganizator tego typu imprez o tematyce związanej z szeroko pojmowaną ochroną środowiska może przyczynić się do wzrostu świadomości członków grup docelowych. Ponadto pracownicy Inspekcji Ochrony Środowiska mogą występować jako zaproszeni eksperci na konferencjach i forach organizowanych przez inne organizacje, w tym międzynarodowe, potwierdzając w ten sposób wizerunek Inspekcji Ochrony Środowiska jako eksperta;
- 3) **Szkolenia, warsztaty, programy edukacyjne.** Upowszechnianie wiedzy na temat ochrony środowiska, działalności Inspekcji Ochrony Środowiska może być realizowane poprzez szkolenia, warsztaty i udział w programach edukacyjnych szkół i uniwersytetów. Jest to też doskonała okazja na promowanie wizerunku Inspekcji Ochrony Środowiska oraz idei ochrony środowiska. Ta forma komunikacji bezpośredniej jest też niezwykle przydatna w kontaktach z przedstawicielami samorządów lokalnych, np. szkolenia organizowane dla urzędników powiatowych lub gminnych;
- 4) **Studia podyplomowe w zakresie ochrony środowiska.** Studia te są przeznaczone m.in. dla pracowników przedsiębiorstw jak i instytucji państwowych. Ich głównym zadaniem jest rozszerzenie i uaktualnienie wiedzy z zakresu ochrony środowiska, a w szczególności uwarunkowań prawnych, ale również wiedzy na temat Inspekcji Ochrony Środowiska. Celem tego typu studiów jest nabycie niezbędnych umiejętności wykorzystania wiedzy do podejmowania decyzji strategicznych i kierowania rozwojem instytucji lub przedsiębiorstwa z uwzględnieniem problematyki dotyczącej ochrony środowiska. Z uwagi na to włączenie się pracowników Inspekcji Ochrony Środowiska do prowadzenia wykładów stanowić będzie mocny element komunikacji bezpośredniej.

Komunikacja z wykorzystaniem innych nośników informacji, niż kontakt bezpośredni:

- 1) **Materiały informacyjne, biuletyny, publikacje prasowe, broszury** – są używane przez Inspekcję Ochrony Środowiska w celu przekazywania obszerniejszej informacji na temat ochrony środowiska, działań Inspekcji Ochrony Środowiska oraz aktualnych przepisów prawnych podmiotom z otoczenia zewnętrznego, takich jak urzędy, szkoły, samorządy i społeczność lokalna. Głównym celem używania tego typu nośników komunikacyjnych jest promocja i edukacja;
- 2) **Strony i serwis internetowe, blogi, media społecznościowe.** Stanowią one główne narzędzie służące do informowania o podejmowanych działaniach, promocji i tworzenia wizerunku Inspekcji Ochrony Środowiska. Strony www Inspekcji Ochrony Środowiska służą głównie szerzeniu wiedzy na temat ochrony środowiska, obowiązujących w tym zakresie aktów prawnych. Taktyki stosowane przy użyciu strony www umożliwiają publikację treści merytorycznych dla pracowników i członków wcześniej wymienionych grup docelowych, szybkie



informowanie o wszystkich projektach i działaniach prowadzonych przez Inspekcję Ochrony Środowiska. Na stronie umieszczone są linki do przepisów prawnych i opracowań związanych z zagadnieniami ochrony środowiska oraz do informacji o działaniach realizowanych przez Inspekcję Ochrony Środowiska;

- 3) **Poczta elektroniczna** – jest podstawowym narzędziem zarówno w komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami Inspekcji, jak też w komunikacji zewnętrznej np. poprzez e-PUAP. Poczta elektroniczna służy rozpowszechnianiu informacji o Inspekcji Ochrony Środowiska, zapewnieniu kontaktów z innymi instytucjami, podmiotami gospodarczymi lub przedstawicielami społeczeństwa. Poczta elektroniczna powinna posiadać spójną stopkę z logo Inspekcji, danymi adresowymi, imieniem, nazwiskiem oraz stanowiskiem osoby wysyłającej informację. Zwrócić należy szczególną uwagę na ten typ kontaktu ze społeczeństwem, jako jeden z najbardziej przyszłościowych sposobów (tzw. „cyfrowy urząd”);
- 4) **Tablice multimedialne.** Nowoczesne urządzenia, które mogą być wykorzystywane do promocji i szkolenia w zakresie ochrony Środowiska;
- 5) **Komunikacja z wykorzystaniem dokumentów papierowych** jest podstawową formą formalnej komunikacji Inspekcji Ochrony Środowiska z grupami docelowymi.
- 6) **Telefon stacjonarny i komórkowy.** Telefony stanowią podstawowe narzędzie w codziennej ustnej komunikacji zewnętrznej. Numery telefonów do poszczególnych pracowników są dostępne na stronie internetowej. Telefon komórkowy służy także do komunikacji z Inspekcją w sytuacji, gdy pracownik jest w terenie i nie ma z nim innej możliwości kontaktu. Dzięki tego typu formom komunikacji społeczeństwo może uzyskać szybko niezbędną informację w zakresie ochrony Środowiska;
- 7) **System RSS** umożliwia automatyczną wysyłkę informacji na telefon lub skrzynkę pocztową dla osób które wykupiły subskrypcję.

Narzędzia i metody działań muszą być precyzyjnie dobrane do potrzeb i charakterystyki danej grupy docelowej. Efektywność komunikacji uzależniona jest przede wszystkim od rzeczywistych potrzeb poszczególnych grup odbiorców, tym samym należy zwrócić szczególną uwagę na zasadę wielokierunkowej wymiany informacji. Narzędzia komunikacji, tj. strony, serwisy i portale internetowe, mogą służyć kilku celom – przekazując różne rodzaje komunikatów mogą docierać do różnych grup odbiorców. Należy pamiętać o możliwości zastosowania kilku narzędzi jednocześnie dla osiągnięcia danego celu. W takich przypadkach poszczególne narzędzia komunikacji uzupełniają się wzmacniając wzajemnie osiągnięte efekty.



2. UZASADNIENIE PRZYJĘTEJ STRATEGII

W rozdziale 1 wskazano ogólne cele i kierunki działań, a także narzędzia, które należy wykorzystywać w celu poprawy wizerunku Inspekcji Ochrony Środowiska. Zwrócono również uwagę na fakt, że organy Inspekcji Ochrony Środowiska są w posiadaniu znacznej ilości informacji o środowisku, którymi właściwe i zgodne z prawem dysponowanie może stanowić szansę na lepszy odbiór Inspekcji Ochrony Środowiska przez społeczeństwo. W tym miejscu należy wskazać, że aby dostęp do informacji o środowisku był zagwarantowany całemu społeczeństwu, prawodawca w przepisach szczegółowych określił obowiązki poszczególnych organów administracji w zakresie gromadzenia i przetwarzania posiadanych informacji, a także tryb i formę ich udostępniania. Przepisy szczegółowe w tym zakresie stanowi ustawa z dnia 3 października 2008r. *o udostępnieniu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko* (Dz. U. z 2013r. poz. 1235, z późn. zm.) – zwana dalej u.u.i.ś oraz ustawa z dnia 6 września 2001 r. *o dostępie do informacji publicznej* (Dz. U. z 2014 r. poz. 782 z późn. zm.) – zwana dalej u.d.i.p.

Na szczególną uwagę zasługują też przepisy dotyczące ochrony danych osobowych i danych niejawnych, których należy przestrzegać w każdym przypadku udostępniania informacji.

Tym samym, w celu poprawy wizerunku IOŚ powinna w pierwszej kolejności dążyć do ujednolicenia zasad postępowania dotyczących udostępniania informacji oraz odmowy ich udostępniania, co pozwoli na zbudowanie wizerunku organu wiarygodnego, terminowego oraz ugruntowanego w przepisach prawa.

Zgodnie z przeprowadzoną analizą SWOT, w zakresie realizacji strategii Inspekcja Ochrony Środowiska w zakresie działalności kontrolnej powinna przyjąć **strategię agresywną stosując najnowocześniejsze, dostępne jej techniki rozpowszechniania informacji**. Nowe uwarunkowania prawne w zakresie informatyzacji urzędów zobowiązują Inspekcję Ochrony Środowiska do dostosowywania się do wymagań dotyczących m.in. korespondencji drogą elektroniczną.



2.1. KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

Komunikacja wewnętrzna dotyczy sposobu porozumiewania się pomiędzy wszystkimi jednostkami i pracownikami Inspekcji Ochrony Środowiska. Ponadto ma wymiar zewnętrzny ponieważ pracownicy informacje w mediach odbierają poprzez pryzmat swojej wiedzy. W sytuacji kiedy zdarzy się w prasie, radio czy telewizji informacja zniekształcona lub nieodpowiadająca rzeczywistości ocena dziennikarza, to zostanie przez społeczność firmy zweryfikowana i nie będzie źródłem niepokoju. Pracownicy świadomi i dobrze poinformowani potrafią dostrzec rozbieżność informacji i komentarza z rzeczywistością, sytuacja taka wzmacnia poczucie więzi grupowej i identyfikowania się z pracodawcą.

Sprawne komunikowanie wewnątrz organizacji jest niezmiernie ważne i konieczne do sprawnego funkcjonowania urzędu, również w kontaktach z zewnętrznymi grupami docelowymi poprzez co wpływa na budowanie zewnętrznego wizerunku inspekcji.

Przepływ informacji pomiędzy pracownikami Wojewódzkich Inspektoratów Ochrony Środowiska i Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska powinien być merytoryczny, szybki, użyteczny, a działania skierowane do wewnątrz powinny spowodować, iż pracownik będzie utożsamiał się z urzędem, czuł się częścią zespołu, rozumiał i wspierał kierunki działania, miał zaufanie do swoich przełożonych, czuł że ma wpływ na organizację w której pracuje.

Komunikacja jest procesem dwukierunkowym, dlatego niezmiernie istotną kwestią jest dobre porozumiewanie się na linii przełożony – pracownik oraz pracownik - pracownik. Aby komunikacja ta była odpowiednio efektywna, należy zadbać o kilka niezwykle istotnych czynników:

- 1) odpowiednie planowanie i wybór właściwego kanału komunikacyjnego;
- 2) udzielanie zespołowi informacji zwrotnej i umożliwienie wyboru metody komunikacji;
- 3) udostępnianie zespołowi informacji i zadbanie o właściwą atmosferę;
- 4) bieżące monitorowanie stanu realizacji zadań i bieżące przekazywanie informacji zwrotnych;
- 5) szkolenia pracowników.

Mając na uwadze różnice pomiędzy poszczególnymi Wojewódzkimi Inspektoratami Ochrony Środowiska wynikające z odrębnego charakteru związanego z ich funkcjonowaniem w ramach wojewódzkiej administracji zespolonej, działania komunikacyjne skierowane do wewnątrz poszczególnych jednostek Inspekcji Ochrony Środowiska mogą się różnić.

Program komunikacji wew.

W celu opracowania dobrego i właściwego dla danej jednostki programu komunikacyjnego wskazane jest przeprowadzenie odpowiedniego audytu wewnętrznego (oddzielnie anonimowa ankieta dla pracowników i kierownictwa), na podstawie którego będzie można rozpoznać potrzeby pracowników, atmosferę pracy w danej jednostce, ich specyfikę, postrzegany przez pracowników wizerunek Inspekcji Ochrony Środowiska. Dobrze prowadzona komunikacja wewnętrzna wymaga cyklicznego ponawiania badań w celu mierzenia efektywności działań. Przejrzyste zasady odnoszące się do przekazywania informacji sprzyjają tworzeniu odpowiedniej atmosfery pracy, wpływając tym samym na zaangażowanie pracowników i ich zadowolenie z wykonywanej pracy.

Celem działań skierowanych do pracowników powinno być skuteczne ich informowanie, edukowanie, motywowanie i integrowanie.

Podstawowymi zalecanymi narzędziami komunikacji wewnętrznej Inspekcji Ochrony Środowiska wykorzystywanymi w programach komunikacyjnych są:

- 1) publikacje (gazetka, biuletyn, wystawy wewnętrzne etc.);



- 2) elektroniczne i drukowane *newslettery*;
- 3) Intranet, poczta elektroniczna, serwis fotograficzny;
- 4) spotkania z pracownikami – cykliczne, a także okazjonalne;
- 5) szkolenia (zawodowe i integracyjne – miękkie);
- 6) organizowane akcje dla pracowników (konkursy, zawody, itp.);
- 7) „drzwi otwarte”
- 8) zajęcia rekreacyjno-sportowe dla pracowników;
- 9) Kodeks Etyki Służby Cywilnej.

Potrzeby komunikacji wewnętrznej wynikają m.in. z bieżących spraw związanych z działalnością Inspekcji Ochrony Środowiska, w szczególności dotyczących bezpośrednio wykonywanych obowiązków, zmian w ustawodawstwie oraz fluktuacją kadr.

2.2. KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA

2.2.1. KONTAKTY Z MEDIAMI

Media są zarówno znakomitym narzędziem przekazu informacji, jak również grupą docelową. Media mają istotny wpływ na kształtowanie opinii publicznej.

Podstawowym założeniem działań komunikacyjnych w stosunku do mediów jest szybkie i rzetelne przekazywanie informacji aktualnej i atrakcyjnej medialnie z poziomu eksperta. Dlatego podstawowe założenia dotyczące mediów to:

- 1) Dostarczenie interesujących komunikatów, które może przełożyć się na **wzrost świadomości i zainteresowania społeczeństwa w zakresie działalności kontrolnej** Inspekcji Ochrony Środowiska;
- 2) Dostarczanie wysokiej jakości treści przyczynia się do ukształtowania **wizerunku eksperta** w swojej dziedzinie;
- 3) Dobrze napisana, ciekawa informacja prasowa może szybko rozprzestrzenić się i **przyciągnąć uwagę osób zainteresowanych daną tematyką**.

NARZĘDZIA KOMUNIKACJI W STOSUNKU DO MEDIÓW

Do realizacji celów przedmiotowej strategii przyjęto następujące narzędzia:

A. bezpośredni kontakt

Sposób postępowania pracowników Inspekcji Ochrony Środowiska, gdy zadzwoni dziennikarz

Kiedy zadzwoni dziennikarz z prośbą o udzielenie informacji należy stosować się do następujących zasad:

- 1) należy przedstawić się i zanotować następujące informacje:
 - imię i nazwisko dziennikarza, nr telefonu, adres e-mail,
 - nazwę redakcji oraz programu,
 - ustalić, czego dotyczy sprawa,
 - zapisać konkretne pytania lub poprosić o wysłanie ich drogą mailową.
 - inne źródła informacji w sprawie. Warto ustalić, czy będą inne osoby udzielające wypowiedzi w danej sprawie,
 - ustalić termin do kiedy dziennikarz potrzebuje uzyskać informacje.



- 2) jeżeli w naszej jednostce organizacyjnej jest osoba wyznaczona do kontaktów z mediami, to należy rozmowę skierować do tej osoby (podając imię, nazwisko, numer telefonu i adres e-mail) oraz przekazać jej uzyskane od dziennikarza informacje;
- 3) do udzielania wypowiedzi są wyznaczeni rzecznicy prasowi lub osoby upoważnione przez kierowników jednostek organizacyjnych.

Każdy pracownik ma obowiązek skonsultować się ze swoim przełożonym przed udzieleniem informacji, chyba że pytanie dotyczy prostych danych faktycznych. Jak odpowiadać na pytania dziennikarzy

Jak wypowiadać się do mediów:

- 1) należy wypowiadać się **zrozumiale**, tak aby zrozumiał nas przeciętny obywatel. Unikać żargonu zawodowego i hermetycznych sformułowań;
- 2) należy wypowiadać się **krótco i na temat**. Skomplikowaną kwestię należy wyrazić w kilku zdaniach, zaczynając od razu od tego, co najważniejsze;
- 3) warto **podawać konkretne przykłady, ciekawostki**. Po udzieleniu wypowiedzi można zaproponować też przesłanie dodatkowych materiałów (tabel z danymi, opracowań itp.);
- 4) należy **reagować szybko**. Najlepiej tego samego dnia. Jeśli dziennikarz prosi o odpowiedź na złożone pytanie lub zagadnienie, które wymaga przygotowania – umówmy z nim na konkretny termin odpowiedzi;
- 5) kontrolujmy to, co mówimy. Zgodnie z prawem prasowym mamy prawo do autoryzacji swojej wypowiedzi, jeśli nie była ona wcześniej publikowana. Jeśli wypowiedź, której udzielamy jest prosta i nie wzbudza kontrowersji, warto zrezygnować z prawa do autoryzacji, która dla dziennikarzy zawsze stanowi utrudnienie i odwleka w czasie opublikowanie informacji. Warto jedynie upewnić się, że poprawnie zanotowano odpowiedź, nasze nazwisko i nazwę instytucji.

Rekomendowaną praktyką w kontaktach z mediami jest **podtrzymywanie dobrych relacji z dziennikarzami** poprzez:

- 1) regularne przysyłanie ciekawych informacji (atrakcyjnych, dobrze przygotowanych, spełniających standardy dobrego komunikatu);
- 2) gotowość do pomocy i udzielania informacji, wskazywania źródeł informacji;
- 3) równowagę w utrzymywaniu kontaktów.

konferencje, wywiady

Dobre praktyki i zasady obowiązujące podczas organizowania spotkań z przedstawicielami mediów wskazują, iż przygotowując się do **konferencji prasowej**

- **Konferencja prasowa**

Przygotowanie do konferencji prasowej:

- 1) ustalić temat i cel;
- 2) podjąć decyzję, kto ma udzielać informacji i kto będzie prowadził konferencję;
- 3) sporządzić listy gości i dziennikarzy;
- 4) wyznaczyć termin (rekomendowane od wtorku do czwartku), godzinę (rekomendowany przedział pomiędzy 10:00 – 13:00);
- 5) wyznaczyć miejsce konferencji (pasujące do tematyki, położone w dobrym punkcie miasta);



- 6) sprawdzić, czy termin konferencji nie koliduje z innymi ważnymi wydarzeniami, inną konferencją o atrakcyjnym dla dziennikarzy temacie;
- 7) odpowiednio wcześniej wysłać zaproszenia – imiennie i na adres redakcji;
- 8) umieścić zaproszenie w serwisie informacyjnym agencji prasowych np. PAP przygotować tzw. teczki prasowe dla uczestników;
- 9) przygotować prezentację i materiały promocyjne – np. foldery;
- 10) przygotować salę, sprawdzić czy działa sprzęt niezbędny do prezentacji i prezentacja;
- 11) przygotować poczęstunek (kawa, herbata, soki, kanapki, ciastka). Warto zamieścić stosowną informację na temat cateringu w zaproszeniu.

Prowadzący **konferencję prasową** na jej początku powinien przedstawić osoby udzielające informacji i gości specjalnych oraz krótko omówić przebieg spotkania. Kluczowe wystąpienia nie mogą być improwizacją, ale merytoryczną logiczną wypowiedzią. Po części informacyjnej następuje czas na pytania i odpowiedzi. Po konferencji należy zarezerwować kilkadziesiąt minut na indywidualne wywiady radiowe i telewizyjne oraz umożliwić ewentualne oprowadzenie ekipy telewizyjnej po terenie siedziby instytucji.

- **wywiad**

Kolejnym sposobem bezpośredniego komunikowania się z dziennikarzami jest **wywiad**. Do każdego wywiadu – niezależnie od rodzaju medium – należy dobrze się przygotować. Przed rozmową poprosić o e-mail z informacjami: temat rozmowy i pytania, ew. kontekst, kto jeszcze będzie cytowany, wskazane jest zapytać dziennikarza o jego główny temat, czy ma to być np. komentarz do głośnych wydarzeń w danym środowisku, opinia eksperta, przedstawienie nowych informacji itp. Warto poznać dziennikarza – jaki ma styl pracy, czy specjalizuje się w tematyce, o której będzie mowa, sprawdzić, jaki jest zasięg pisma czy stacji, do kogo adresowany jest program. W przypadku zaproszenia do rozmowy „na żywo” w radiu lub telewizji warto zapytać, czy oprócz nas będą inni rozmówcy, kto to będzie. Uzyskane w tym zakresie informacje pozwolą lepiej przygotować się do spotkania. Po rozmowie autoryzować swoją wypowiedź.

B. Komunikacja pośrednia,

- **komunikat prasowy**

Jest to zwykle krótka, jednostronicowa informacja o bieżących działaniach instytucji. Poza informowaniem o aktualnych czynnościach, służy podtrzymywaniu stałego kontaktu z mediami. Podobnie jak w przypadku zwoływania konferencji prasowych, komunikat prasowy wysyła się tylko wtedy, kiedy jest coś nowego i ważnego do zakomunikowania. Pod względem formalnym komunikat prasowy przypomina klasyczną depeszę prasową, ma strukturę odwróconej piramidy. Jej podstawą, najważniejszą częścią, jest tzw. „lead” zawierający najważniejsze informacje: co? kto? gdzie? kiedy? dlaczego? po co? Istotnym elementem jest sformułowanie przyciągającego tytułu (np. zawierającego liczby i mocne słowa). W kilku kolejnych akapitach następuje rozwinięcie i uzupełnienie informacji zasygnalizowanych w „leadzie”. Pierwsze zdania komunikatu muszą być na tyle ciekawe, by przykuły uwagę czytelnika. Nie mogą jednak wyjaśniać wszystkiego. Dobrze jest umieścić w notatce cytaty, wypowiedź rozwijającą temat, ilustrującą prezentowaną tezę.

Komunikat prasowy powinien być dostosowany do charakteru danego pisma.

Do katalogu form kontaktowania się z mediami w sposób pośredni zaliczyć można także *publikowanie artykułów i opracowań tematycznych, ogłaszanie oficjalnych stanowisk* w konkretnej sprawie, jak również *umieszczanie bieżących informacji na stronach internetowych instytucji*. Warto podkreślić, iż dane przedstawione na stronach internetowych spełniają nie tylko cel informacyjny, ale także



komunikacyjny oraz wizerunkowy - budują markę instytucji, prezentują jej tożsamość i wizerunek. Strony Inspekcji Ochrony Środowiska powinny być aktualne, opatrzone datą, informacją o autorach, przejrzyste, przyjazne w korzystaniu, poprawne technicznie. Aby ułatwić poszukiwanie aktualnych informacji dobrą praktyką byłoby zaprojektowanie na stronach Inspekcji Ochrony Środowiska specjalnej zakładki dla dziennikarzy - tzw. *press room* - *biuro prasowe*, czy *kącik dla dziennikarzy*, gdzie będą gromadzone gotowe informacje – „newsy” dla mediów. Innym sposobem ułatwienia dostępu do szybkiej informacji o instytucji jest stworzenie zakładki tzw. FAQ (ang. frequently asked questions). Jest to zbiór najczęściej zadawanych pytań (przez różne osoby z zewnątrz) i udzielanych odpowiedzi. Ponadto sposobem na poprawienie czytelności strony i dostępności do informacji jest stworzenie mapy serwisu, która w schematyczny sposób pokazuje, w którym miejscu można znaleźć interesujące tematy.

2.2.1. ZASADY REALIZACJI DZIAŁAŃ KOMUNIKACYJNYCH WOBEC MEDIÓW.

Na budowanie wizerunku Inspekcji Ochrony Środowiska mają wpływ przede wszystkim jakość komunikatu, czyli informacje istotne, kompletne, czytelne, spójne i wyczerpujące oraz udzielane we właściwym terminie.

Punktem wyjścia do nawiązywania kontaktów z mediami jest dobra baza danych z nazwami redakcji, nazwiskami dziennikarzy, numerami telefonów, adresami e-mail. Dobrze jest wiedzieć, kto jest szefem największej gazety w mieście, którzy dziennikarze specjalizują się w dziedzinie związanej z obszarem działania Inspekcji Ochrony Środowiska, pod jaki numer zadzwonić, by informacja szybko trafiła do serwisu radiowego, kogo zaprosić na konferencję prasową itp.

W bazie danych powinny znajdować się informacje zarówno o mediach lokalnych, jak i ogólnopolskich, informacyjnych, opiniotwórczych, branżowych. Konstruując bazę danych, należy pamiętać, że do sprawnej i efektywnej komunikacji z mediami będą potrzebne następujące informacje:

- 1) nazwa gazety, stacji radiowej, telewizyjnej;
- 2) dokładny adres;
- 3) nazwiska redaktora naczelnego, szefów redakcji, dziennikarzy;
- 4) numery telefonów i faksów, adresy e-mail;
- 5) częstotliwość ukazywania się (dziennik, tygodnik);
- 6) informacje, kiedy zamykany jest numer, o której godzinie nadawane są główne wydania wiadomości lub serwisy specjalistyczne.

Poza bazą teleadresową warto też mieć własne archiwum tekstów prasowych z adnotacjami, kiedy i do kogo zostały wysłane i które z nich zostały wykorzystane przez dziennikarzy.

Jak odpowiadać na pytania dziennikarzy, aby przekazywane komunikaty skutecznie docierały do odbiorców?

- 1) należy wypowiadać się **zrozumiale**, tak aby zrozumiał nas nie tylko fachowiec, ale również przeciętny obywatel. Powinno unikać się żargonu zawodowego i hermetycznych sformułowań;
- 2) należy wypowiadać się **krótko**. Skomplikowaną kwestię należy wyrazić w kilku zdaniach, zaczynając od razu od tego, co najważniejsze;
- 3) warto **podawać konkretne przykłady, ciekawostki, porównania, liczby**. Po udzieleniu wypowiedzi można zaproponować też przesłanie dodatkowych materiałów (tabel z danymi, opracowań itp.);
- 4) należy **reagować szybko** na pytania i prośby dziennikarzy o wypowiedź. Najlepiej tego samego dnia. Jeśli dziennikarz prosi o odpowiedź na złożone pytanie lub zagadnienie, które wymaga przygotowania – umówmy się o której godzinie może zadzwonić ponownie lub o której godzinie oddzwonimy;



- 5) kontrolujemy to, co mówimy. Warto wiedzieć, że zgodnie z prawem prasowym mamy prawo do autoryzacji swojej wypowiedzi, jeśli nie była ona wcześniej publikowana. Jeśli odpowiedź, której udzielamy jest prosta i nie wzbudza kontrowersji, warto zrezygnować z prawa do autoryzacji, która dla dziennikarzy zawsze stanowi utrudnienie i odwleka opublikowanie informacji w czasie. Warto jedynie upewnić się, że poprawnie zanotowano odpowiedź, nasze nazwisko i nazwę instytucji.

PODSUMOWANIE

- 1) Media stanowią bardzo ważnego partnera w dialogu ze społeczeństwem. Dzięki zasięgowi i sile społecznego oddziaływania mogą dotrzeć do odbiorców z informacją szybko i skutecznie. To, jak Inspekcja Ochrony Środowiska jest postrzegana przez odbiorców zewnętrznych, w dużej mierze zależy od tego, czy i jak dziennikarze o niej mówią i piszą;
- 2) Warto opracować jasne i jednolite zasady kontaktów z mediami;
- 3) Udzielane informacje powinny być krótkie i rzeczowe. Należy zawsze odpowiadać na pytania dziennikarzy, ponieważ brak reakcji stwarza miejsce do różnych interpretacji;
- 4) W przekazie powinno unikać się negatywnych, gwałtownych, przerażających treści. Należy aktywnie informować o tych wydarzeniach, które wzmacniają pozytywny wizerunek Inspekcji Ochrony Środowiska. W sytuacjach kryzysowych warto przestać na rzeczowym stwierdzeniu faktów, wydaniu krótkiego komunikatu;
- 5) Należy respektować zasadę równości mediów w dostępie do informacji.
- 6) Warto regularnie spotykać się z dziennikarzami.

Dobre kontakty z mediami pomagają w budowaniu zewnętrznego wizerunku Inspekcji Ochrony Środowiska i jej działań. Najbardziej efektywną formą komunikacji z mediami jest stały kontakt i bezpośrednie relacje z dziennikarzami, dzięki którym upowszechniane są osiągnięcia i dokonania Inspekcji Ochrony Środowiska.



2.2.2. DZIAŁANIA KOMUNIKACYJNE W STOSUNKU DO SPOŁECZEŃSTWA

Budowanie wiarygodności poprzez jednolite zasady postępowania

Działania komunikacyjne w stosunku do społeczeństwa winny być podejmowane przez IOŚ przede wszystkim w oparciu o przepisy prawa, tzn. u.d.i.p. i u.u.i.ś. Główny Inspektorat Ochrony Środowiska, jak również poszczególne Wojewódzkie Inspektoraty Ochrony Środowiska, powinny stosować przepisy zawarte w w/w ustawach w ten sam sposób. **W przypadku Inspekcji Ochrony Środowiska, większość dokumentów zawierających informacje o środowisku stanowi jednocześnie informację publiczną (np. protokoły z kontroli), więc zrodził się problem w jakim trybie należy udostępniać takie informacje.** W celu rozstrzygnięcia zagadnienia, przywołać należy art. 1 ust. 2 u.d.i.p. stanowiący, że **"przepisy u.d.i.p. nie naruszają przepisów innych ustaw określających odmienne zasady i tryb dostępu do informacji będących informacjami publicznymi"**.

Zatem regulacja dotycząca udostępniania informacji o środowisku zawarta w u.u.i.ś jest odrębna i wprowadza własne regulacje odnośnie form i terminów udostępniania informacji o środowisku oraz przesłanki odmowy udostępniania. U.u.i.ś odsyła do u.d.i.p. w związku ze skargą do sądu przysługującą na odmowę udostępnienia informacji. Dodatkowo u.d.i.p. wprowadza sankcję karną za nieudostępnienie informacji (publicznych, w tym będących informacjami o środowisku), nieistniejącą w u.u.i.ś.

Stanowisko potwierdzające powyższy sposób postępowania wyraził też NSA w wyroku I OSK 2451/11 z 20 marca 2012 r.: *„Tryb udostępnia informacji publicznej dotyczącej środowiska i jego ochrony jest trybem szczególnym w stosunku do trybu udzielania informacji publicznej uregulowanym w u.d.i.p. i dotyczy jedynie udzielania informacji, która spełnia warunki określone w art. 9 ustawy z dnia 3 października 2008 r. o udostępnianiu informacji o środowisku. Zatem w przypadku skierowania wniosku o udzielanie informacji publicznej, która dotyczy środowiska lub jego ochrony zastosowanie znajdzie, jako lex specialis, tryb udostępniania tej informacji przewidziany w ustawie o udostępnianiu informacji o środowisku. Zawarte w art. 1 u.d.i.p. sformułowanie "nie naruszają" należy rozumieć, że przepisy ustawy o dostępie do informacji publicznej nie tylko nie naruszają, a wręcz powinny uwzględniać zasady i tryb dostępu do informacji wynikające z lex specialis(...) Nie można zgodzić się ze stanowiskiem Sądu pierwszej instancji, że istnieje dualizm prawny w zakresie udostępniania informacji publicznej(...). Nie ma bowiem żadnych podstaw by wskazywać na jakieś elementy podlegające ustawie o udostępnianiu informacji o środowisku, a pozostałe udostępniane w oparciu u.d.i.p. Jeżeli materia decyzji dotyczy informacji o środowisku i jego ochrony, to informacji publicznej o tej decyzji udziela się w oparciu o u.u.i.ś. W każdym przypadku, gdy przedmiotem konkretnego postępowania będzie któryś z celów określonych w art. 1 pkt 1 lit. a u.u.i.ś., rozwiązania wynikające z ustawy znajdować będą zastosowanie."*

W celu zbudowania wizerunku jednomyślności i zasadności podejmowanych działań oraz decyzji, tak istotnym czynnikiem w wypracowaniu strategii komunikacyjnej ze społeczeństwem jest ujednolicenie sposobów postępowania w przypadku udzielania oraz odmowy udzielania informacji publicznej i informacji o środowisku, poprzez stosowanie w/w założeń.

Pierwszym krokiem strategii w tym zakresie powinno być udostępnianie przez wszystkie Wojewódzkie Inspektoraty Ochrony Środowiska i przez Główny Inspektorat Ochrony Środowiska dokumentów zawierających informacje o środowisku (w tym protokołów z kontroli) w trybie u.u.i.ś. (wnioskowym).



2.2.3. Udostępnianie informacji publicznej.

Zgodnie z u.d.i.p., każda informacja o sprawach publicznych stanowi informację publiczną w rozumieniu ustawy i podlega udostępnieniu i ponownemu wykorzystywaniu na zasadach i w trybie określonych w tej ustawie. Ustawa wskazuje również, że informacja publiczna podlega udostępnieniu, a w szczególności informacja stanowiąca o:

- 1) polityce wewnętrznej i zagranicznej;
- 2) zasadach organizacyjnych i zasadach funkcjonowania organu publicznego;
- 3) danych publicznych dotyczących przepisów prawa i dokumentacja przebiegu i efektów kontroli danego organu;
- 4) majątku publicznego.

Wszystkie informacje publiczne powinny być powszechnie dostępne. Przewidziano następujące sposoby ich udostępniania:

- 1) umieszczane w centralnym repozytorium informacji publicznych;
- 2) umieszczane w Biuletynie Informacji Publicznej;
- 3) na wniosek zainteresowanego.

Jeżeli jakaś informacja stanowiąca informację publiczną nie została zamieszczona w BIP lub w centralnym repozytorium informacji publicznych, powinna ona być udostępniona na wniosek osoby zainteresowanej, zgodnie z art. 10 u.d.i.p.

Drugim krokiem strategii powinno być udostępnianie informacji publicznej na wniosek przez wszystkie Wojewódzkie Inspektoraty Ochrony Środowiska oraz przez Główny Inspektorat Ochrony Środowiska z zastosowaniem jednolitych zasad, przedstawionych niżej:

Udzielanie informacji publicznej powinno następować niezależnie od sposobu złożenia wniosku (w tym zwykły e-mail).

Wnioskujący o udostępnienie informacji publicznej ma prawo złożyć wniosek w dowolnej formie (art. 10 u.d.i.p.).

Ale w przypadku konieczności wydania decyzji odmawiającej udzielenia informacji publicznej lub pobrania opłaty, należy uzyskać od wnioskującego dane osobowe i adresowe. Zgodnie z wyrokiem WSA w Warszawie II SAB/Wa 57/09: *"Gdy: udostępnienie informacji publicznej wiąże się z poniesieniem kosztów, gdzie wezwanie do ich uiszczenia, jako akt, o którym mowa w art. 3 § 2 pkt 4 ww. ustawy – Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi, i do którego nie stosuje się bezpośrednio przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego (regulujący m.in. formę wniosku), wymaga jednak zindywidualizowania wnioskodawcy, a więc jego pisemnego podpisu (ewentualnie podpisu elektronicznego), z uwagi na potrzebę nałożenia na wnioskodawcę określonego obowiązku (zapłaty kosztów) wniosek nie może być anonimowy".*

Dochowanie terminów ustawowych.

Udzielenie informacji publicznej powinno nastąpić niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w przeciągu **14 dni** od dnia otrzymania wniosku.

Niezbędne jest zachowanie zasady terminowości ustawowej, lub w uzasadnionych przypadkach informowania wnioskującego o braku możliwości dotrzymania terminów wyznaczonych przez ustawę

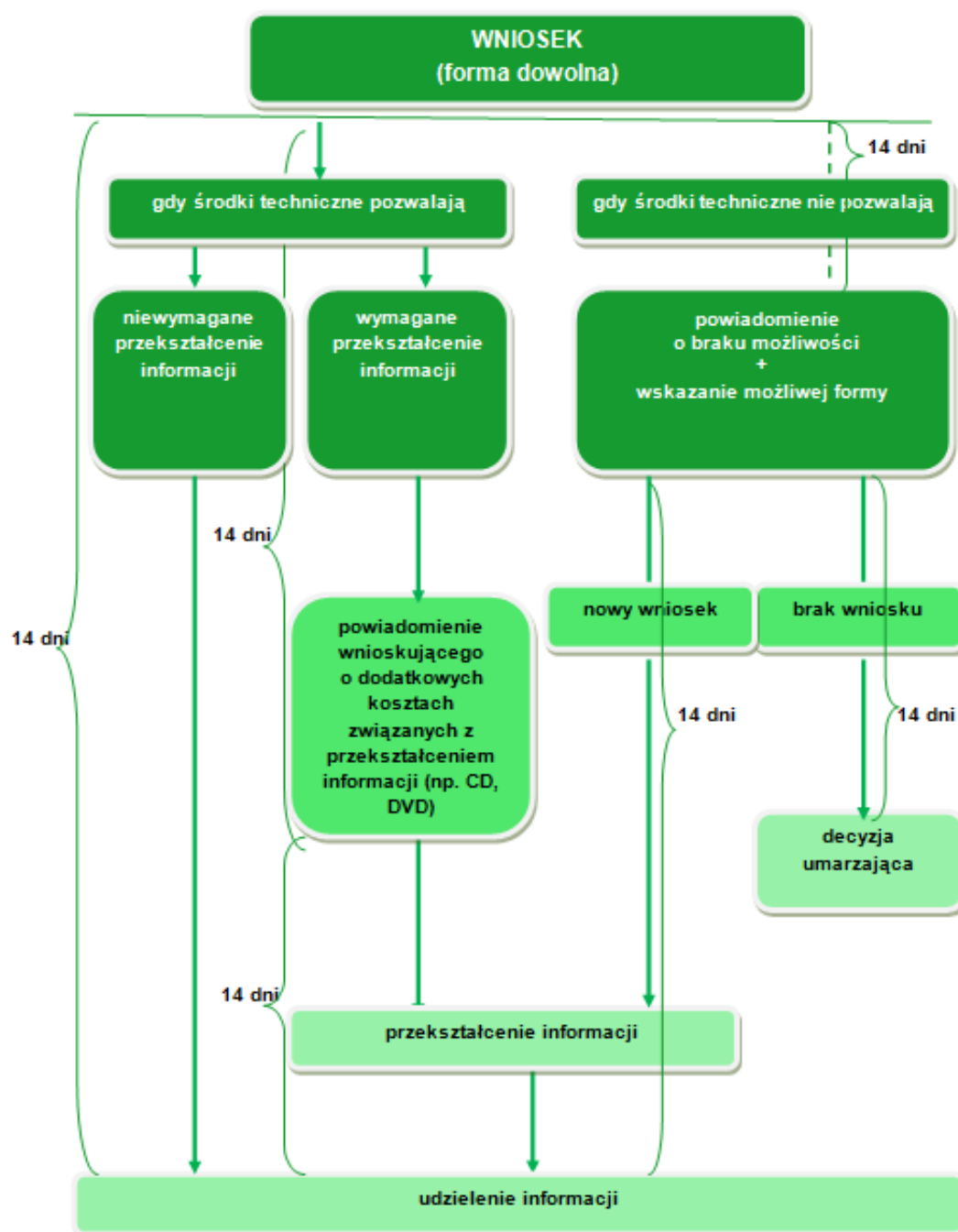


oraz o powodach opóźnienia. Informacja taka musi być przekazana wnioskującemu w terminie 14 dni od złożenia wniosku, a cała sprawa musi zostać rozstrzygnięta w terminie maksymalnie 2 miesięcy od otrzymania wniosku.

Dostosowanie formy przekazywanej informacji do oczekiwań wnioskodawcy (art. 14 u.d.i.p.) z tym, że wnioskodawca ponosi „uzasadnione” koszty związane z przekształceniem informacji we wnioskowaną formę.

Poniżej przedstawiona została procedura udostępniania informacji publicznej na wniosek. Wskazano również obowiązujące organ terminy szczegółowe w przypadku konieczności przekształcenia informacji w formę wymaganą przez wnioskującego lub braku takiej możliwości.

ZASADY UDOSTĘPNIANIA INFORMACJI PUBLICZNEJ NA WNIOSEK





2.2.4. Udostępnianie informacji o środowisku i jego ochronie.

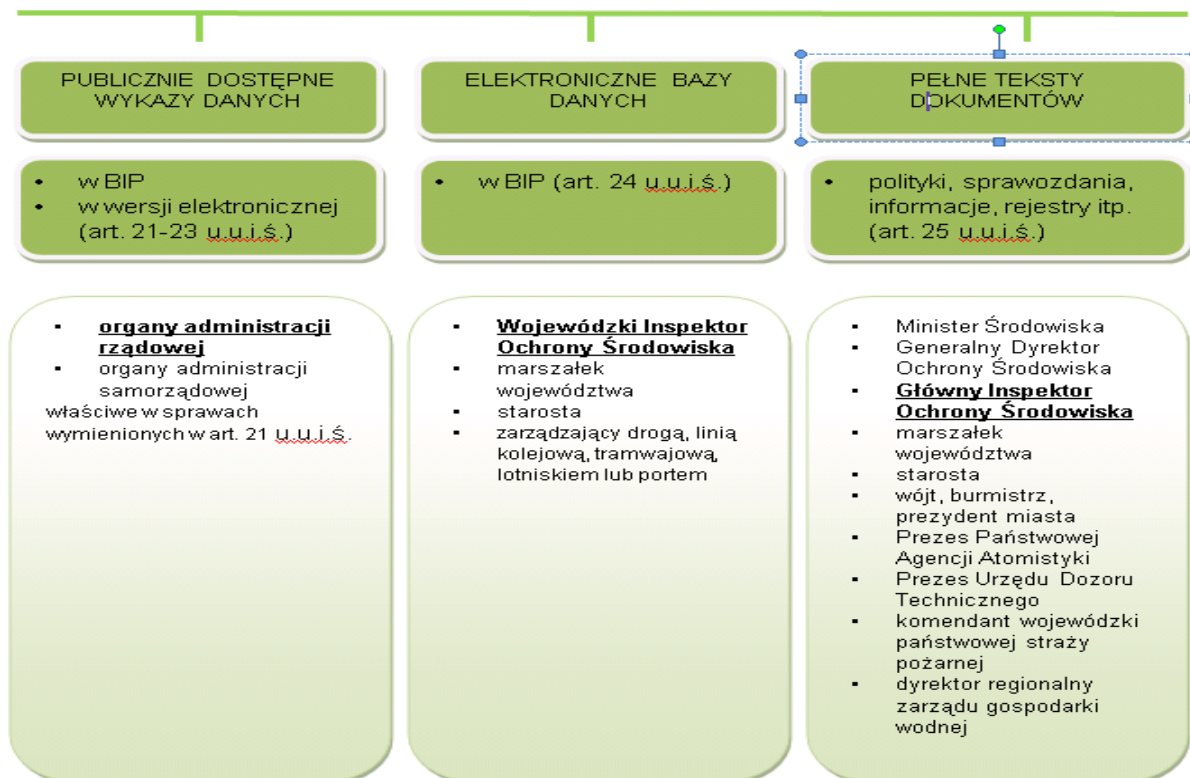
Udostępnianie informacji o środowisku następuje w oparciu o przepisy u.i.i.ś. W art. 9 wskazano konkretnie, enumeratywnie, jakie informacje o środowisku podlegają udostępnieniu. Udostępniane mogą być następujące informacje:

- 1) stan elementów środowiska takich jak: powietrze, woda, powierzchnia ziemi, kopaliny, klimat, krajobraz i obszary naturalne, w tym bagna, obszary nadmorskie i morskie, a także rośliny, zwierzęta i grzyby oraz inne elementy różnorodności biologicznej, w tym organizmy genetycznie zmodyfikowane, oraz wzajemnych oddziaływań między tymi elementami;
- 2) emisje, w tym odpadów promieniotwórczych, a także zanieczyszczeń, które wpływają lub mogą wpłynąć na elementy środowiska, o których mowa w pkt. 1;
- 3) środki, takie jak: środki administracyjne, polityki, przepisy prawne dotyczące środowiska i gospodarki wodnej, plany, programy oraz porozumienia w sprawie ochrony środowiska, a także działań wpływających lub mogących wpłynąć na elementy środowiska, o których mowa w pkt. 1, oraz na emisje i zanieczyszczenia, o których mowa w pkt. 2, jak również środków i działań, które mają na celu ochronę tych elementów (np. plany kontroli (liczbowe), informacje o karach pieniężnych, decyzjach wstrzymujących itp.);
- 4) raporty na temat realizacji przepisów dotyczących ochrony Środowiska;
- 5) analiza kosztów i korzyści oraz innych analiz gospodarczych i założeń wykorzystanych w ramach środków i działań o których mowa w pkt. 3; (Ocena skutków regulacji dla projektów ustaw);
- 6) stan zdrowia, bezpieczeństwa i warunków życia ludzi, oraz stan obiektów kultury i obiektów budowlanych – w zakresie, w jakim oddziałują na nie lub mogą oddziaływać: a) stany elementów środowiska lub przez elementy środowiska – emisje i zanieczyszczenia oraz ww. środki.

Ustawa przewiduje ponadto dwie możliwości udostępniania informacji o środowisku:

- 1) z urzędu;
- 2) na wniosek.

Ustawa przydziela też obowiązki różnym organom ochrony środowiska, ze wskazaniem sposobu udostępniania tych informacji, w tym również dla Wojewódzkich Inspektorów Ochrony Środowiska i dla Głównego Inspektora Ochrony Środowiska:



Trzeci krok w zakresie realizacji strategii komunikacyjnej w odniesieniu do społeczeństwa powinien zatem dotyczyć spełnienia wymogu upubliczniania wskazanych poniżej informacji przez wszystkie Wojewódzkie Inspektoraty Ochrony Środowiska oraz przez Główny Inspektorat Ochrony Środowiska.

Część informacji o środowisku ma być zgodnie z ustawą upubliczniana z urzędu. Informacje, które podlegają temu obowiązkowi przedstawiono w tabeli poniżej.



Podstawa prawna	Treść przepisu	W jakiej formie?
Główny Inspektorat Ochrony Środowiska		
art. 22 ust. 1 u.u.i.ś. w związku z art. 8 u.u.i.ś.	Wszelkie decyzje I i II instancyjne, a także skargi do sądu	W BIP, w PDWD (karta o rejestrach)
art. 21 ust. 2 pkt 29 u.u.i.ś. w związku z art. 31 ust. 2 ustawy o Inspekcji Ochrony Środowiska.	Rejestr poważnych awarii	w BIP w PDWD (karta o rejestrach poważnych awarii)
art. 25 ust. 1 pkt 3 u.u.i.ś.	Krajowy Rejestr Uwalniania i Transferu Zanieczyszczeń	W BIP
art. 25 ust. 1 pkt 3 u.u.i.ś.	Raporty o stanie środowiska w Polsce	W BIP, ale jako cały dokument. Karta w PDWD też może być (dodatkowo) stworzona
art. 61i w zw. z art. 61i ust. 11 ustawy Prawo wodne	Informacja nt. wstępnej oceny stanu środowiska wód morskich	W BIP
art. 61 I ust. 2 ustawy Prawo wodne	Projekt zestawu właściwości typowych dla dobrego stanu środowiska wód morskich	W BIP Treść dokumentu
art. 21 ust. 2 p. 28 lit. e u.u.i.ś w zw. z art. 155 ustawy Prawo wodne	Program monitoringu wód morskich	W BIP w PDWD
§ 2 rozporządzenia w sprawie wzoru rejestru zgłoszeń i decyzji w zakresie międzynarodowego przemieszczania odpadów oraz sposobu jego udostępniania	Rejestr zgłoszeń i decyzji w zakresie międzynarodowego przemieszczania odpadów	W wersji elektronicznej na stronie www Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska
art. 94 ust. 1 e ustawy Prawo ochrony środowiska	Informacja o wartości wskaźnika średniego narażenia dla miasta o liczbie mieszkańców większej niż 100 tysięcy i aglomeracji oraz wartości krajowego wskaźnika średniego narażenia za rok poprzedni	W wersji elektronicznej na www Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska
§ 2 Rozporządzenie Ministra Środowiska z dnia 15	Rejestr zgłoszeń i decyzji w zakresie międzynarodowego	W wersji elektronicznej na stronie www Głównego



Podstawa prawna	Treść przepisu	W jakiej formie?
kwietnia 2008 r w sprawie wzoru rejestru zgłoszeń i decyzji w zakresie międzynarodowego przemieszczania odpadów oraz sposobu jego udostępniania	przemieszczania odpadów	Inspektoratu Ochrony Środowiska
§ 2 Rozporządzenie Ministra Środowiska z dnia 1 lutego 2008 r w sprawie wzoru rejestru zgłoszeń i decyzji w zakresie międzynarodowego przemieszczania odpadów oraz sposobu jego udostępniania	Rejestr instalacji, którym udzielono zezwolenia wstępnego	W wersji elektronicznej na stronie www Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska
Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska		
art. 235 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 14 grudnia 2012 r. o odpadach w związku z art. 6 ustawy z dnia 29 lipca 2005r. o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym	Rejestr zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego	W wersji elektronicznej na stronie www Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska
art. 235 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 14 grudnia 2012 r. o odpadach w związku z art. 17 ustawy z dnia 24 kwietnia 2009r. o bateriach i akumulatorach	Rejestr wprowadzających baterie lub akumulatory i prowadzących zakłady przetwarzania zużytych baterii lub zużytych akumulatorów	W wersji elektronicznej na stronie www Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska
art. 21 ust. 2 pkt 1 u.u.i.ś..	Decyzje odmawiające udostępnienia informacji o środowisku i jego ochronie	w BIP, w PDWD
art. 21 ust. 2 pkt 33 lit. f u.u.i.ś..	Decyzje o wymierzeniu kary pieniężnej na podstawie ustawy o systemie handlu uprawnieniami do emisji gazów cieplarnianych	w BIP w PDWD
art. 21 ust. 2 pkt 23 lit. r u.u.i.ś..	Decyzje o wymiarze, odroczeniu terminu płatności, zmniejszeniu i umorzeniu opłat za korzystanie ze środowiska lub administracyjnych kar pieniężnych	w BIP, PDWD



Podstawa prawna	Treść przepisu	W jakiej formie?
art. 24 ust. 1 pkt 1 lit. a, b u.u.i.ś. w zw. z art. 88 ust. 2, 89 i 90 ust. 1 ustawy Prawo ochrony środowiska	Informacje nt. klasyfikacji stref	W BIP, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, w szczególności przy wykorzystaniu elektronicznych baz danych
art. 24 ust. 1 pkt 1 lit. j u.u.i.ś. w zw. z art. 123 ust. 2 ustawy Prawo ochrony środowiska	Informacje nt. wyników badań poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku	W BIP, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, w szczególności przy wykorzystaniu elektronicznych baz danych
art. 24 ust. 1 pkt 1 lit. k u.u.i.ś. w zw. z art. 124 ustawy Prawo ochrony środowiska	Rejestr zawierający informacje o terenach, na których stwierdzono przekroczenie dopuszczalnych poziomów pól elektromagnetycznych w środowisku	W BIP, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, w szczególności przy wykorzystaniu elektronicznych baz danych
art. 24 ust. 1 pkt 1 lit. l u.u.i.ś. w zw. z art. 124 ustawy Prawo ochrony środowiska	Informacje nt. wyników badań prowadzonych przez zarządzających drogą, linią kolejową, linią tramwajową, lotniskiem lub portem, dot. poziomów w środowisku substancji lub energii wprowadzanych w związku z eksploatacją tych obiektów	W BIP, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, w szczególności przy wykorzystaniu elektronicznych baz danych
art. 24 ust. 1 pkt 1 lit. n u.u.i.ś. w zw. z art. 286a ust. 1 ustawy Prawo ochrony środowiska	Informacje nt. emisji i poboru wód, zgromadzone w wojewódzkiej bazie informacji o korzystaniu ze środowiska	W BIP, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, w szczególności przy wykorzystaniu elektronicznych baz danych
art. 24 ust. 1 pkt 3 w zw. z art. 155a ustawy Prawo wodne	Informacje nt. wyników prowadzonego przez WIOŚ monitoringu wód	W BIP, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, w szczególności przy wykorzystaniu elektronicznych baz danych
art. 120a ustawy Prawo ochrony środowiska	Rejestr zawierający informacje o stanie akustycznym środowiska, na podstawie pomiarów, badań i analiz wykonywanych w ramach państwowego monitoringu środowiska ¹	W formie elektronicznej w systemie teleinformatycznym, obejmującym elektroniczne zbiory informacji oraz elektroniczne zbiory danych tekstowych, liczbowych i graficznych wraz z mapami oraz hiperłączami z innym bazami danych. – b. szczegółowy opis,



Podstawa prawna	Treść przepisu	W jakiej formie?
		obejmujący nie tylko bazy elektroniczne tekstowe, ale także z zakresu infrastruktury informacji przestrzennej

Wszystkie ww. informacje są informacjami obowiązkowymi, zatem powinny znaleźć się na stronach każdego Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska, a właściwe informacje na stronach Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska. Jednak zaznaczyć należy, że tylko nieliczna część z tych informacji stanowi informacje dla społeczeństwa o działalności kontrolnej Inspekcji Ochrony Środowiska. Większość z tych informacji to informacje dot. prowadzonego monitoringu środowiska. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom społeczeństwa wydaje się, że korzystnie byłoby również prezentować dane dot. prowadzonych działań kontrolnych (informacje o planowanych cyklach kontrolnych oraz ich wynikach, liczba przeprowadzonych kontroli, liczba i rodzaj podjętych działań pokontrolnych, ilościowy plan kontroli).

Udostępnianie tych nieobowiązkowych informacji może spowodować wzrost zainteresowania działalnością Inspekcji Ochrony Środowiska.

Pozostałe informacje o środowisku powinny być udostępniane na wniosek zainteresowanej osoby.

Czwartym krokiem strategii powinno być udostępnianie informacji o środowisku na wniosek przez wszystkie Wojewódzkie Inspektoraty Ochrony Środowiska oraz przez Główny Inspektorat Ochrony Środowiska z zastosowaniem jednolitych zasad, przedstawionych niżej:

W przypadku udostępniania informacji o środowisku w trybie wnioskowym, art. 12 u.u.i.ś. warunkuje udostępnianie informacji o środowisku po złożeniu pisemnego wniosku.

Wyjątek od tej zasady przewidziano wyłącznie w sytuacji, gdy informacja nie wymaga wyszukiwania i w przypadku wystąpienia klęski żywiołowej, innej katastrofy naturalnej lub awarii technicznej, lub innego bezpośredniego zagrożenia dla zdrowia ludzi lub środowiska, spowodowanego działalnością człowieka lub przyczynami naturalnymi - wówczas nie musi być zachowana forma pisemności.

Ustawodawca jednak nie określił w ustawie, kiedy warunek **"pisemności"** zostanie spełniony.

W takim przypadku, należy posilkować się analogicznymi przepisami zawartymi w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego (Kpa)* (Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z późn. zm.) Artykuł 63 kpa przewiduje możliwość wnoszenia podań pisemnych w tradycyjnej formie lub w formie elektronicznej. Niemniej przepis ten przewiduje konieczność uwierzytelniania każdego rodzaju podania, niezależnie od jego formy. I tak podanie tradycyjne pisemne powinno zostać podpisane przez wnoszącego, natomiast podanie wnoszone drogą elektroniczną powinno być uwierzytelnione przy użyciu mechanizmów określonych w art. 20a ust. 1 albo ust. 2 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. *o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne* (Dz. U. z 2014 r. poz. 1114) oraz zawierać dane w ustalonym formacie, zawartym we wzorze podania

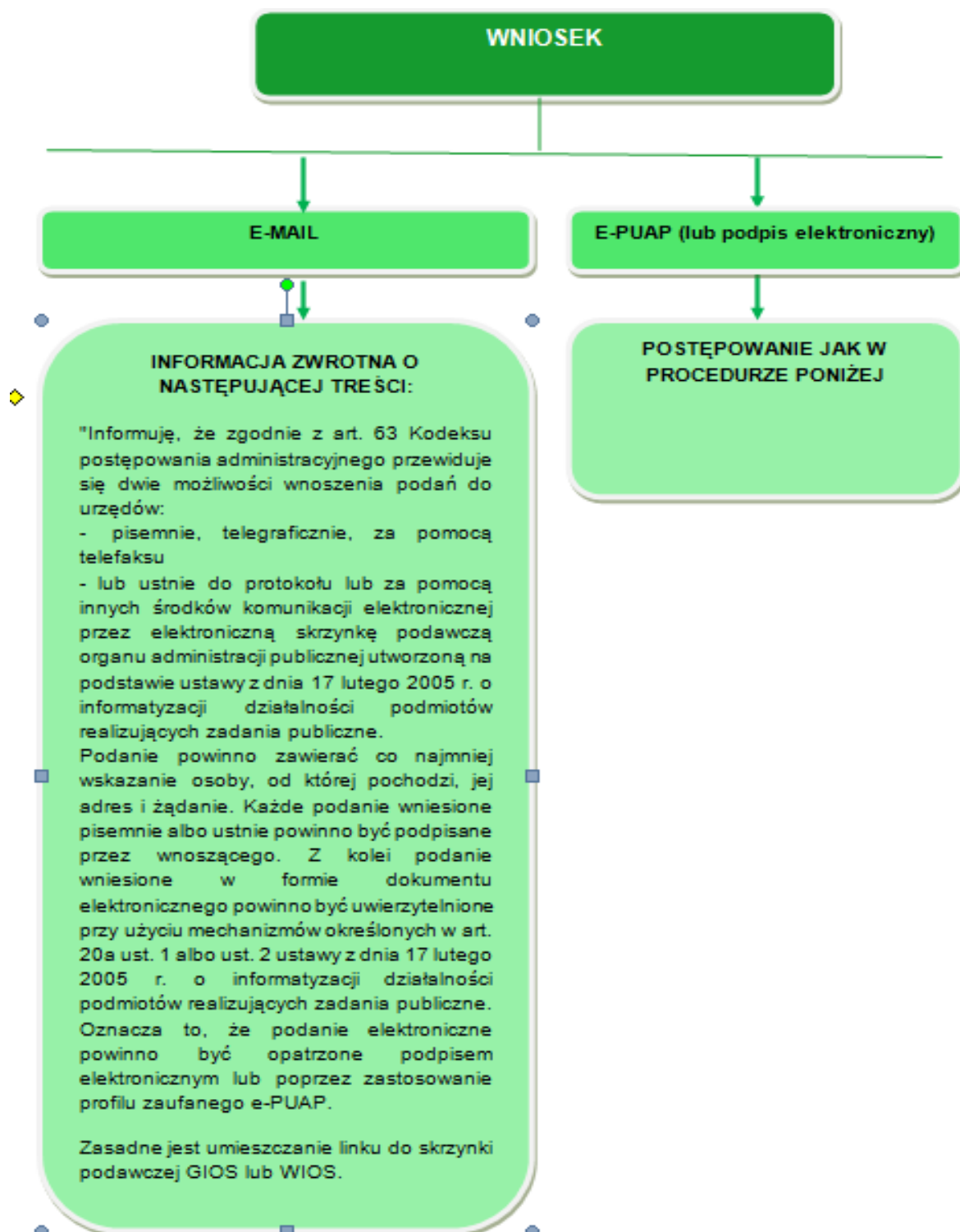


określonym w odrębnych przepisach, jeżeli te przepisy nakazują wnoszenie podań według określonego wzoru. Ustawa o informatyzacji określa z kolei, że uwierzytelnienie następuje poprzez zastosowanie kwalifikowanego certyfikatu przy zachowaniu zasad przewidzianych w ustawie z dnia 18 września 2001 r. *o podpisie elektronicznym* (Dz. U. z 2013 r. poz. 262 z późn. zm.), lub profilu zaufanego e-PUAP. Oczywiście organ może też umożliwić inny sposób uwierzytelniania przez zastosowanie innych technologii (art. 20a ust. 2), jednak samo uwierzytelnienie jest elementem obowiązkowym każdego podania, niezależnie od jego formy.

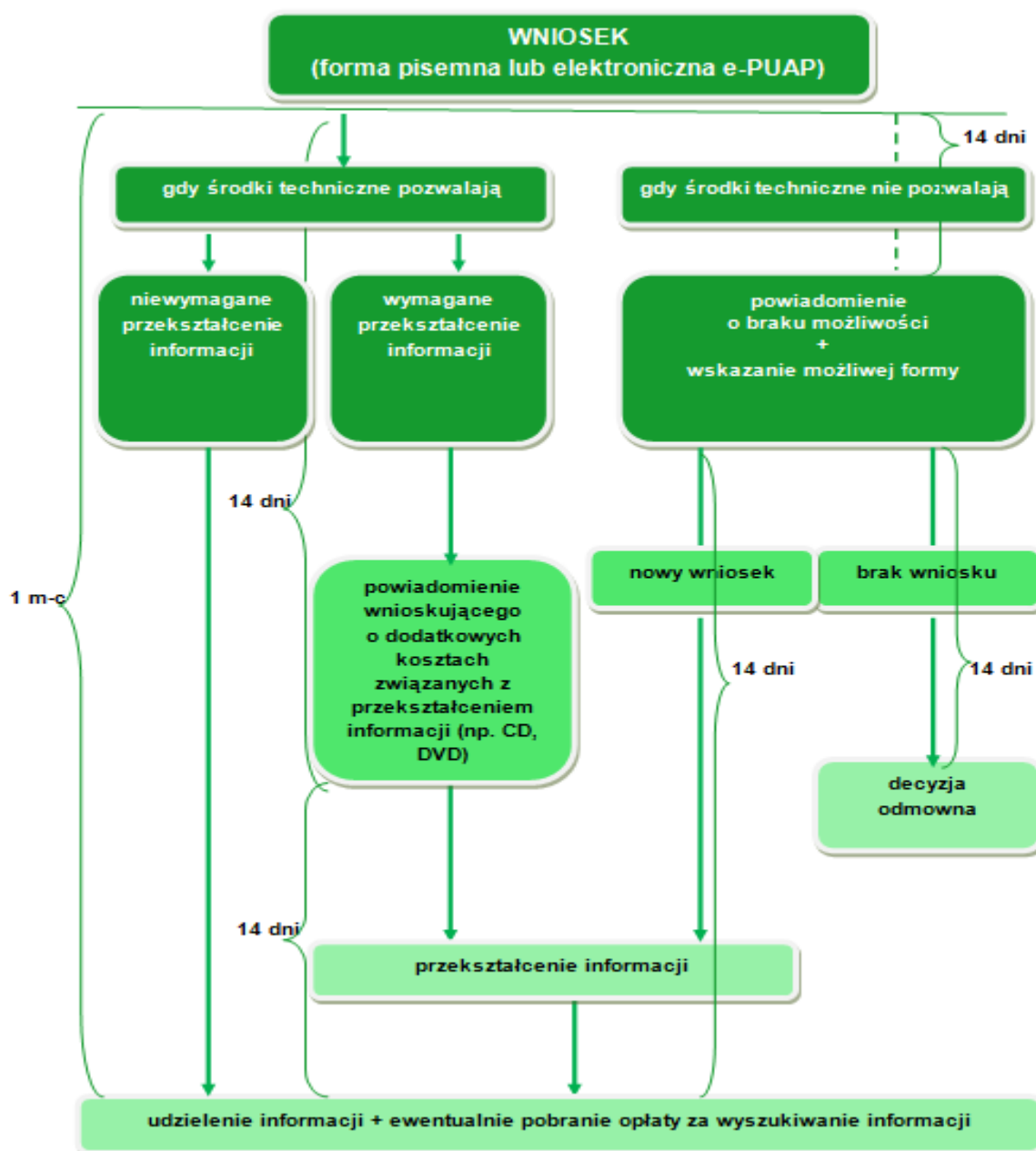
Mając na względzie nadrzędne cele niniejszej strategii, proponuje się rozszerzyć możliwość składania wniosków o udostępnianie informacji o środowisku nie tylko w tradycyjnej formie pisemnej, ale także w wersji elektronicznej. Jednak elementem niezbędnym do uwzględnienia takiej możliwości, jest zwrócenie uwagi na konieczność uwierzytelniania tego rodzaju podań. Doskonałym narzędziem do tego celu, prostym w obsłudze, powszechnym i dostępnym zarówno dla każdego urzędu jak i dla wszystkich osób fizycznych jest platforma e-PUAP.

Piątym krokiem strategii jest wykorzystywanie platformy e-PUAP w celu umożliwienia składania wniosków o udostępnienie informacji o środowisku. Platforma e-PUAP umożliwia składanie wniosków w formie elektronicznej, jednocześnie pozwalając na ich uwierzytelnianie.

Podobnie jak w przypadku informacji publicznej, zgodnie z wyrokiem WSA w Warszawie II SAB/Wa 57/09 w celu pozbawienia wniosków charakteru anonimowości, proponuje się stosować następującą zasadę:



ZASADY UDOSTĘPNIANIA INFORMACJI O ŚRODOWISKU NA WNIOSEK





Dochowanie terminów ustawowych.

Obowiązują następujące terminy:

- 1) dane o dokumentach zawierających informacje o środowisku i jego ochronie zamieszcza się w publicznie dostępnych wykazach - **w dniu złożenia wniosku**;
- 2) informacje znajdujące się w posiadaniu organów administracji lub dla nich przeznaczone, umożliwiające osobom, które mogą ucierpieć w wyniku powstałych klęsk żywiołowych, katastrofy naturalnej lub awarii technicznej, podjęcie działań w celu zapobieżenia lub zminimalizowania szkód wynikających z tego zagrożenia – **w dniu złożenia wniosku**;
- 3) pozostałe informacje - niezwłocznie, **nie później niż w ciągu 1 miesiąca od złożenia wniosku**.

Dla budowy pozytywnego wizerunku Inspekcji Ochrony Środowiska istotne jest zachowanie zasady terminowości ustawowej oraz w uzasadnionych przypadkach informowanie wnioskującego o braku możliwości dotrzymania terminów wyznaczonych przez ustawę oraz o powodach opóźnienia. Informacja taka musi być przekazana wnioskującemu w terminie 14 dni od złożenia wniosku, a cała sprawa musi zostać rozstrzygnięta w terminie maksymalnie 2 miesięcy od otrzymania wniosku.

Dostosowanie formy przekazywanej informacji do oczekiwań wnioskodawcy (art. 15 u.u.i.ś.), z tym, że wnioskodawca ponosi „uzasadnione” koszty związane z przekształceniem informacji we wnioskowaną formę.

Procedura udostępniania informacji o środowisku na wniosek została wskazana na wykresie powyżej. Wskazano w nim również obowiązujące organ terminy szczegółowe w przypadku konieczności przekształcenia informacji w formę wymaganą przez wnioskującego.

Udostępnianie protokołów z kontroli przeprowadzanych przez Wojewódzkie Inspektoraty Ochrony Środowiska w stosunku do przedsiębiorców wyłącznie w trybie wnioskowym na zasadach opartych w u.u.i.ś.

Zgodnie z przywołanym wcześniej wyrokiem NSA: *"W przypadku skierowania wniosku o udzielanie informacji publicznej, która dotyczy środowiska lub jego ochrony zastosowanie znajdzie, jako lex specialis, tryb udostępniania tej informacji przewidziany w ustawie o udostępnianiu informacji o środowisku."* Protokół z kontroli przeprowadzanej przez Inspekcję Ochrony Środowiska jest właśnie taką informacją publiczną, która dotyczy środowiska, zatem stosując się do powyższej zasady wyrażonej w orzecznictwie, do udostępniania protokołów z kontroli stosujemy przepisy u.u.i.ś.

2.3. Odmowa udostępnienia informacji

2.3.1. Odmowa udostępnienia informacji o środowisku

Odmowa udostępnienia informacji o środowisku następuje w drodze decyzji administracyjnej.

U.u.i.ś. wskazuje dwie grupy przyczyn odmowy udostępnienia informacji o środowisku:

- 1) obligatoryjne, które zostały wskazane w art. 16 u.u.i.ś.;
- 2) fakultatywne, które wskazano w art. 17 u.u.i.ś.



PRZYCZYNY ODMOWY UDOSTĘPNIENIA INFORMACJI	
OBLIGATORYJNE (art. 16 u.u.i.ś.) jeżeli informacje dotyczą:	FAKULTATYWNE (art. 17 u.u.i.ś.) jeżeli:
- danych jednostkowych uzyskiwanych w badaniach statystycznych statystyki publicznej chronionych tajemnicą statystyczną	- udostępnienie wymagałoby dostarczenia dokumentów lub danych będących w trakcie opracowywania
- spraw objętych toczącym się postępowaniem sądowym, dyscyplinarnym lub karnym, jeżeli udostępnienie informacji mogłoby zakłócić przebieg postępowania	- udostępnienie wymagałoby dostarczenia dokumentów lub danych przeznaczonych do wewnętrznego komunikowania się
- spraw będących przedmiotem praw autorskich lub patentowych, jeżeli udostępnienie informacji mogłoby naruszyć te prawa	- wniosek jest w sposób oczywisty niemożliwy do zrealizowania
- danych osobowych dotyczących osób trzecich, jeżeli udostępnienie informacji mogłoby naruszać przepisy o ochronie danych osobowych	- wniosek jest sformułowany w sposób zbyt ogólny
- dokumentów lub danych dostarczonych przez osoby trzecie, jeżeli osoby te, nie mając obowiązku ich dostarczenia i nie mogąc być takim obowiązkiem obciążone, dostarczyły je dobrowolnie i złożyły zastrzeżenie o ich nieudostępnianiu	
- dokumentów lub danych, których udostępnienie mogłoby spowodować zagrożenie dla środowiska lub bezpieczeństwa ekologicznego kraju	
- informacji o wartości handlowej, w tym danych technologicznych, dostarczonych przez osoby trzecie i objętych tajemnicą przedsiębiorstwa, jeżeli ich udostępnienie	
- mogłoby pogorszyć konkurencyjną pozycję tych osób, a złożyły one uzasadniony wniosek o wyłączenie informacji z udostępniania	
- informacje dotyczą przedsięwzięć mogących znacząco oddziaływać na środowisko, realizowanych na terenach zamkniętych, co do których nie prowadzi się postępowania z udziałem społeczeństwa	



PRZYCZYNY ODMOWY UDOSTĘPNIENIA INFORMACJI	
– informacje dotyczą obronności i bezpieczeństwa państwa	
– bezpieczeństwa publicznego	
– danych zawartych w rejestrze, o którym mowa w ustawie z dnia 14 grudnia 2012 r. o odpadach (o warunkach umowy, jaką wprowadzający sprzęt zawarł z organizacją odzysku sprzętu elektrycznego i elektronicznego, zabezpieczeniu finansowym oraz wysokości wnoszonych opłat rejestrowych i rocznych)	

Ustawodawca nie przewidział możliwości odstępstwa od zakazu udostępniania informacji o środowisku w sprawach:

- 1) objętych toczącym się postępowaniem sądowym, dyscyplinarnym lub karnym, jeżeli udostępnienie informacji mogłoby zakłócić przebieg postępowania (art. 16 ust. 1 pkt 2 u.u.i.ś.);
- 2) będących przedmiotem praw autorskich lub patentowych, jeżeli udostępnienie informacji mogłoby naruszyć te prawa (art. 16 ust. 1 pkt 3 u.u.i.ś.);
- 3) dotyczących obronności i bezpieczeństwa państwa (art. 16 ust. 1 pkt 9 u.u.i.ś.);
- 4) dotyczących bezpieczeństwa publicznego (art. 16 ust. 1 pkt 10 u.u.i.ś.);
- 5) dotyczących danych zawartych w rejestrze, o którym mowa w ustawie z dnia 14 grudnia 2012 r. o odpadach (art. 16 ust. 1 pkt 11 u.u.i.ś.).

Natomiast dla pozostałych obligatoryjnych przyczyn odmowy udzielenia informacji zostały ustanowione wyjątki (art. 18 u.u.i.ś.). **Nie podlegają wyłączeniu** informacje, o których mowa w punkcie 1 i w punktach 4-8 obligatoryjnych przyczyn odmowy udzielenia informacji (art. 16 ust. 1 pkt 1 i 4-8 u.u.i.ś.), , jeżeli wnioskowana informacja dotyczy:

- 1) ilości i rodzajów pyłów lub gazów wprowadzanych do powietrza oraz miejsca ich wprowadzania;
- 2) stanu, składu i ilości ścieków wprowadzanych do wód lub do ziemi oraz miejsca ich wprowadzania;
- 3) rodzaju i ilości wytwarzanych odpadów oraz miejsca ich wytwarzania;
- 4) poziomu emitowanego hałasu;
- 5) poziomu emitowanych pól elektromagnetycznych.

Organy administracji nie mogą odmówić informacji z innych przyczyn niż wymienione w art. 16 i 17 u.u.i.ś.

Odmawiając dostarczenia dokumentów lub danych z uwagi na ich opracowywanie, organ powinien poinformować wnioskodawcę o tym, jaki organ opracowuje wnioskowane informacje oraz przewidywany termin ich opracowania (art. 19 ust. 1 u.u.i.ś.).

Analizując przyczyny wyłączenia dostępu do informacji trzeba uwzględnić przepis o charakterze ogólnym (art. 2 u.u.i.ś) **przyjmujący**, iż przepisy tej ustawy nie naruszają *ustawy z dnia 5 sierpnia*



2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. Nr 182, poz. 1228.). Oznacza to, że w sytuacji, kiedy informacja o środowisku uzyskalaby status informacji niejawnej, to zasady jej udostępniania określa *Ustawa o ochronie informacji niejawnych*, a nie u.u.i.ś. (jej postanowienia są wobec informacji o takim charakterze wyłączone).

2.3.2. Odmowa udostępnienia informacji publicznej

U.d.i.p., w art. 5 wskazuje ograniczenia w udostępnianiu informacji publicznej. Przepisy art. 5 ust. 1 i ust. 2 u.d.i.p. określają jako podstawę dopuszczalności ograniczenia prawa do informacji publicznej:

- 1) ochronę informacji niejawnych zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. Nr 182, poz. 1228.);
- 2) tajemnicę ustawowo chronioną (np.: tajemnica bankowa, tajemnica sędziowska itp.);
- 3) prywatność osoby fizycznej;
- 4) tajemnicę przedsiębiorstwa.

Jednocześnie, przepis art. 5 ust. 3 u.d.i.p. wprowadza zakaz ograniczania dostępu do informacji o sprawach rozstrzyganych w postępowaniu przed organami państwa, w szczególności w postępowaniu administracyjnym, karnym lub cywilnym, ze względu na ochronę interesu strony, jeżeli postępowanie dotyczy władz publicznych lub innych podmiotów wykonujących zadania publiczne albo osób pełniących funkcje publiczne – w zakresie tych zadań lub funkcji. Nie podlegają ograniczeniu zagadnienia związane z organizacją i pracą organów prowadzących postępowanie (art. 5 ust. 4 u.d.i.p.).

Odmowa udostępnienia informacji publicznej oraz umorzenie postępowania o udostępnienie informacji przez organ władzy publicznej następują w drodze decyzji.

Do ww. decyzji stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego, z tym że:

- 1) odwołanie od decyzji rozpoznaje się w terminie 14 dni;
- 2) uzasadnienie decyzji o odmowie udostępnienia informacji zawiera także imiona, nazwiska i funkcje osób, które zajęły stanowisko w toku postępowania o udostępnienie informacji, oraz oznaczenie podmiotów, ze względu na których dobra, o których mowa w art. 5 ust. 2 u.d.i.p., wydano decyzję o odmowie udostępnienia informacji.

Z beczynnością organu zobowiązanego do udzielenia informacji mamy do czynienia, gdy w sprawie organ nie udzielił informacji w żądanej przez wnioskującego formie, ani nie wydał w tej sprawie decyzji, czyli nie doprowadził do rozpatrzenia wniosku, powodując tym samym beczynność organu zobowiązanego do udzielenia informacji.

Wnioskującemu przysługuje w tym przypadku prawo złożenia skargi na beczynność organu na podstawie art. 3 § 2 pkt 8 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. - *Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi* (jt. Dz. U. z 2012 r., poz. 270 z późn. zm.).

2.3.3. Odmowa udostępnienia informacji ze względu na tajemnicę przedsiębiorcy

Jedną z najczęstszych przyczyn odmowy udostępnienia informacji przez organy Inspekcji Ochrony Środowiska, zarówno w trybie u.u.i.ś., jak również u.d.i.p. są **informacje objęte tajemnicą**



przedsiębiorcy. Tajemnicę przedsiębiorcy wyprowadza się z tajemnicy przedsiębiorstwa i pojęcia te w zasadniczo pokrywają się zakresowo, choć tajemnica przedsiębiorcy w niektórych sytuacjach może być rozumiana szerzej. Przez tajemnicę przedsiębiorcy należy rozumieć informacje znane jedynie określonej kręgowi osób i związane z prowadzoną przez przedsiębiorcę działalnością, wobec których podjął on wystarczające środki ochrony w celu zachowania ich w poufności. Zgodnie z orzeczeniem Naczelnego Sądu Administracyjnego z 5 lipca 2013 r. (I OSK 511/13), na tajemnicę przedsiębiorcy składają się dwa elementy: materialny (np. szczegółowy opis sposobu wykonania usługi, jej koszt) oraz formalny - wola utajnienia danych informacji.

W praktyce, przy rozpatrywaniu wniosku o udostępnienie informacji zawierających dane mogące być objęte tajemnicą przedsiębiorcy, zasadne jest przyjęcie trybu postępowania polegającego na każdorazowym występowaniu do podmiotu, którego dotyczy informacja, o wskazanie które elementy danego dokumentu czy informacji mogą stanowić odpowiednio tajemnicę przedsiębiorcy, w rozumieniu art. 5 ust. 2 u.d.i.p. lub wartość handlową, w rozumieniu art. 16 ust. 1 pkt 7 u.o.o.ś. W postępowaniu o udzielenie informacji prowadzonym na podstawie u.u.i.ś. złożenie uzasadnionego wniosku o wyłączenie informacji o wartości handlowej z udostępniania jest warunkiem ewentualnego jej nieudostępnienia, a odmowa uwzględnienia wniosku następuje w drodze decyzji (art. 16 ust. 2 u.u.i.ś.). W każdym przypadku, organy Inspekcji Ochrony Środowiska powinny dokonywać analizy złożonych przez podmioty wniosków o wyłączenia informacji z udostępniania.