

## Ruska ABC – raport z procesu zarządzania konfliktem

W październiku 2018 r. Biuro ds. Partycypacji Społecznej (obecnie Wydział Partycypacji Społecznej – WSS) Urzędu Miejskiego Wrocławia zwróciło się do Fundacji na Rzecz Studiów Europejskich (FEPS) oraz Fundacji Dom Pokoju z prośbą o wsparcie w rozwiązaniu konfliktu między mieszkańcami i użytkownikami podwórek znajdujących się pomiędzy ulicami św. Antoniego, Włodkowica a Ruską.

Od kilku miesięcy narastały w tej przestrzeni nieporozumienia między mieszkańcami, najemcami lokali a jednostkami Gminy Wrocław. Znajduje to potwierdzenie w pismach kierowanych do Urzędu Miasta. W szczególności mieszkańcy sygnalizowali konieczność pełniejszego informowania ich o planowanym remoncie podwórka oraz prosili o interwencję w sprawie hałasu generowanego przez lokale użytkowe.

W październiku i listopadzie 2018 r. prowadziliśmy szereg spotkań z zainteresowanymi stronami (kompletna lista znajduje się na końcu dokumentu). 8 lutego br. odbyło się otwarte spotkanie dla mieszkańców (38 osób), na którym przedstawiono analizę głównych problemów oraz wskazano sugerowane rozwiązania. Niniejszy raport opisuje je szczegółowo. Ponadto, uzupełniono go o uwagi zgłoszone przez mieszkańców w trakcie spotkania.

**W wyniku przeprowadzenia w/w spotkań ze zdefiniowanymi stronami sporu udało się zdiagnozować trzy najważniejsze problemy, które wpływają na trwanie i rozwijanie się konfliktów:**

- a) hałas generowany przez obecne i nowo powstałe kluby, kawiarnie, lokale usługowe itp.,
- b) kontrowersje wokół zagospodarowania części podwórka od strony ulicy Włodkowica oraz problem zagospodarowania odpadów,
- c) malejące poczucie bezpieczeństwa mieszkańców w związku z rozwijającą się infrastrukturą lokali usługowych i ich ofertą.

**Ogólna charakterystyka zdiagnozowanych problemów:**

**Ad. 1.** W obrębie podwórza działa obecnie sześć lokali usługowych, otwartych do późnych godzin nocnych. Mieszkańcy wyraźnie podkreślają, że taka ilość obiektów, a szczególnie pojawienie się

dwóch nowych (Recepcja i Surowiec) w Pasażu przy Galerii Neonów, generuje hałas, który zdecydowanie utrudnia ich codzienne funkcjonowanie.

**Ad. 2.** Potrzebą mieszkańców, stanowczo artykułowaną podczas spotkań, jest uporządkowanie kwestii gospodarowania odpadami oraz sposób zagospodarowania terenu przy tzw. rampie, który ujęty został w projekcie rewitalizacji podwórza. Mieszkańcy podkreślają, że bezwzględnie priorytetowe są dla nich miejsca parkingowe i wykorzystanie możliwie jak największej powierzchni terenu w tym właśnie celu.

Z diagnozy wynika również, że na podwórku znajduje się obecnie niedostateczna liczba kontenerów, co przyczynia się do nawracającego problemu ze szczurami i przepelnionymi kubłami na śmieci. Mieszkańcy i zarządcy wspólnot mieszkaniowych wyrazili kategorię sprzeciw wobec planowanej zmiany lokalizacji kontenerów, jeśli nie zostaną one wykonane w związku z remontem tej części podwórka jako kontenery podziemne. Negatywnie odnieśli się także do stworzenia strefy rekreacyjnej w miejscu, w którym obecnie znajdują się kontenery oraz rampa prowadząca do budynków oficynowych (Ruska 46abc). Mieszkańcy obawiają się, że strefa rekreacyjna przyciągnie niepożądanych użytkowników. Jednocześnie, w trakcie spotkań ze stronami, okazało się, że część mieszkańców nie wie o tym, że scena nie powstanie i zostanie zastąpiona strefą rekreacyjną. Używana terminologia "scena" oraz "strefa rekreacyjna", a także realna funkcja zaprojektowanego rozwiązania nie są w pełni zrozumiałe dla mieszkańców, co wywołuje chaos informacyjny.

**Ad. 3.** W kontekście uciążliwości przedstawionych w pkt. 1 oraz obaw związanych z zagospodarowaniem części podwórza, opisanych w pkt. 2 mieszkańcy podkreślali, że maleje ich poczucie bezpieczeństwa. Niewystarczająca ilość patroli policji i straży miejskiej, a także powiększająca się liczba lokali usługowych oferujących alkohol i puszczających muzykę do późnych godzin nocnych, sprzyjają pojawianiu się w obrębie podwórza osób nie zamieszkujących tego kwartału. Dodatkowo, w opinii mieszkańców, sytuacja ta może ulec pogorszeniu po tym, jak powstanie strefa rekreacyjna.

## **Szczegółowy opis zgłoszonych problemów z wdrożonymi lub sugerowanymi rozwiązaniami**

### **1. Zagospodarowanie podwórka, budowa strefy rekreacyjnej.**

#### **Opis problemu**



W trakcie konsultacji projektu (marzec 2018 r.), a także w pismach adresowanych do Urzędu Miejskiego (UM) i Wrocławskiej Rewitalizacji (WR), mieszkańcy zdecydowanie sprzeciwili się budowie sceny. Projekt został zmodyfikowany w taki sposób, że scenę zamieniono na strefę rekreacyjną, jednak informacja ta nie dotarła do wszystkich mieszkańców. Dodatkowo, mieszkańcy obawiali się, że w związku z przebudową zmieniona zostanie lokalizacja istniejących kontenerów na śmieci, które zostaną przesunięte bliżej budynków mieszkalnych na ul. Włodkowica.

#### **Przyjęte rozwiązania:**

- Strefa rekreacyjna zaprojektowana jest jako miejsce aktywności dzieci i dorosłych. Planowane jest wykonanie jej z miękkiej nawierzchni, na której znajdują się elementy zabaw dla dzieci. Ponadto, projekt uwzględnia nasadzenia zieleni (krzewy i trawy) oraz uporządkowanie przestrzeni wokół. Zakłada się, że teren będzie otoczony lampami, które oświetlą tę część podwórka, przyczyniając się do podniesienia poczucia bezpieczeństwa jego użytkowników.
- W założeniu, strefa rekreacyjna nie będzie pełniła funkcji sceny muzycznej, o ile sami mieszkańcy nie zechcą jej wykorzystywać w takim celu.
- Planuje się ukończenie remontu do czerwca br. Na czas prowadzenia prac lokalizacja kontenerów na śmieci nie zostanie zmieniona (docelowo zostaną one wymienione na kontenery podziemne).

**Instytucje odpowiedzialne za realizację: Wrocławska Rewitalizacja Sp z o.o. oraz Zarząd Zasobu Komunalnego (kontenery podziemne).**

## **2. Odpady**

### **Opis problemu**

Obecnie kontenery są otwarte. Bez ograniczeń korzystają z nich mieszkańcy oraz okoliczna gastronomia i przedsiębiorcy. Powoduje to znaczący problem z utrzymaniem czystości i powracającą plagą szczurów. Dodatkowym utrudnieniem według mieszkańców jest zbyt rzadka częstotliwość opróżniania kontenerów.

Projekt złożony do Wydziału Architektury, z którym zapoznano mieszkańców, zinterpretowany został w taki sposób, że zakładane jest przeniesienie kontenerów w stronę budynków mieszkalnych przy ul. Włodkowica na utwardzoną nawierzchnię. Zmiana lokalizacji, w takiej formie, spotkała się z kategorycznym sprzeciwem ze strony mieszkańców. Osoby, które uczestniczyły w spotkaniu



zdecydowanie nie zgodziły się na zmiany na podwórku bez uprzedniego rozwiązania kwestii śmieci. Ponadto, mieszkańcy dostrzegają nadmierne wykorzystywanie kontenerów przez lokale gastronomiczne. W związku z tym postulują, żeby lokale były wyposażone we własne kontenery, za które płacą (obecnie jest tak jedynie w przypadku Felicity). Dodatkowym problemem według mieszkańców jest to, że część śmieci wyrzucana jest przez użytkowników zewnętrznych.

#### Przyjęte rozwiązanie:

- wykonanie podziemnych kontenerów na śmieci, które będą zamykane (karta lub klucz) – na przełomie sierpnia i września planowane jest ogłoszenie przetargu, a do końca 2019 r. przeprowadzenie prac budowlanych. Wrocławskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania ALBA S.A. (WPO ALBA S.A.), które jest odpowiedzialne za wywóz śmieci, ma w tej chwili często problem z dojazdem do kontenerów ze względu na chaotycznie zaparkowane samochody. Dzięki przebudowie Miejsca Gospodarowania Odpadami i ograniczeniu dostępu samochodów przez montaż słupka oraz szlabanu, problem ten zostanie najprawdopodobniej wyeliminowany. Analizowana jest także możliwość montażu monitoringu Miejsca Gospodarowania Odpadami oraz postawienia tablic edukacyjnych. **(Podmiot odpowiedzialny: Zarząd Zasobu Komunalnego – ZZK).**
- WPO ALBA S.A. deklaruje, że może realizować wywóz śmieci dwa razy dziennie. W tym celu mieszkańcy proszeni są o zgłaszanie konieczności wywozu przez stronę (<https://www.alba.com.pl/ebok>) lub telefonicznie – 71 337 51 00. Jedynym problemem, sygnalizowanym przez WPO ALBA S.A, jest w/w trudność z dojazdem do kontenerów. **(Podmiot odpowiedzialny: WPO ALBA S.A., Ekosystem i mieszkańcy).**
- dotychczas Miejsce Gospodarowania Odpadami sprzątanę było jedynie na zlecenie firmy WroDom. Wstępnie uzgodniono, by wszyscy zarządcy zostali zaangażowani w podjęcie decyzji mających na celu zwiększenie częstotliwości sprzątkania. **(Podmiot odpowiedzialny: zarządcy wspólnot).**

#### Sugerowane rozwiązania:

- Skorzystanie przez zarządców wspólnot z usługi Ekodozorcy (oferta WPO ALBA S.A.).
- Poszukiwanie systemowego rozwiązania dla kwestii odpadów gastronomicznych na poziomie zmiany przepisów prawa lokalnego **(Podmiot odpowiedzialny: ZZK, Ekosystem, UM).**

### 3. Miejsca parkingowe



### Opis problemu

Nieuporządkowane parkowanie przez wszystkich użytkowników podwórza – także zewnętrznych. Większość osób parkujących w dni robocze to osoby, które nie mieszkają przy podwórku. Użytkownicy lokali usługowych działających na podwórku A, nie mają gdzie parkować, mają też trudności z dostawą towarów. Właściciele lokali oraz mieszkańcy mają sprzeczne interesy. W trakcie spotkania 8 lutego b.r. mieszkańcy zgłosili postulat, aby w jednym czasie wykonać strefę rekreacyjną oraz zamknąć bramy przejazdowe.

### Przyjęte rozwiązania:

- Spółdzielnia Komunalnik, Exist i Wro-Dom zaproponowały by w bramach wjazdowych od strony Włodkowica i Ruskiej postawić szlabany lub chowane słupki. Planowane jest, by wszyscy chętni mieszkańcy mieli piloty do wjazdów, a każdy samochód był wyposażony w kartę pojazdu. Uzgadniane są kwestie służebności publicznej między wspólnotami a Zarządem Zasobu Komunalnego, a także sposób dystrybucji pilotów. Mieszkańcy obecni na spotkaniach przedmediacyjnych zadeklarowali, że samodzielnie będą dysponowali i dzielili się miejscami parkingowymi (**Podmiot odpowiedzialny: ZZK, zarządcy wspólnot**).
- Planowane jest, by dojazd do lokali gastronomicznych w przelotowym Pasażu (Ruska 46abc) został ułatwiony poprzez montaż szlabanu lub słupka obsługiwanego przez ochronę/dozorcę (**Podmiot odpowiedzialny: WR i ZZK**).
- Docelowo liczba miejsc parkingowych będzie zgodna z koncepcją przebudowy trzech podwórek, która będzie realizowana w przyszłości etapami. Liczba miejsc parkingowych w koncepcji nie budzi sprzeciwu mieszkańców.

## 4. Bezpieczeństwo

### Opis problemu

Mieszkańcy skarżą się na liczbę klientów lokali gastronomicznych, zwłaszcza w weekendy oraz uciążliwość ich zachowań. Funkcja podwórka C oraz lokalizacja w ścisłym centrum, zachęca do przebywania na podwórkach osób nieporządkanych, zakłócających spokój. Częste są bójki zwłaszcza na podwórku A. Niewystarczająca jest ochrona zapewniana przez kluby oraz patrole straży miejskiej i policji. Na przestrzeni dwóch lat policja otrzymała 22 zgłoszenia. Mieszkańcy informują także, że zgłoszenia na policję, nie zawsze spotykają się z reakcją ze strony służb.

### Przyjęte rozwiązania:



- Planowane jest wykonanie w Pasażu Ruska 46abc budki, w której dyżur stale będzie pełnił ochroniarz budynku, zatrudniony przez ZZK. Według założeń, do jego zadań będzie należało doglądanie terenu w obrębie pasażu, a także obsługa szlabanu, który będzie ograniczał dostęp samochodów. **(Podmiot odpowiedzialny: WR i ZZK).**
- Prowadzone są rozmowy ze Strażą Miejską i Policją, w sprawie współdzielenia lokalu przy ul. św. Antoniego 25 oraz zorganizowania tam całodobowego dyżuru. **(Podmiot odpowiedzialny: WSS, Fundacja Dom Pokoju, FEPS).**
- W sprawie wzmocnienia ochrony nad wspólną przestrzenią wstępnie porozumeli się także właściciele podmiotów gastronomicznych (Surowiec, Czarny Kot/Biały Kot Klub oraz Recepcja) – ochroniarze zatrudniani do utrzymania porządku w lokalach będą także patrolować podwórka. **(Podmiot odpowiedzialny: właściciele lokali gastronomicznych).**
- Do zwiększenia poczucia bezpieczeństwa przyczyni się także planowany montaż oświetlenia przy strefie rekreacyjnej na podwórku. **(Podmiot odpowiedzialny: WR i ZZK).**
- zorganizowanie spotkania dla mieszkańców z udziałem przedstawicieli Policji i Straży Miejskiej (w trakcie spotkania 8 lutego br. przedstawicielka Rady Osiedla zobowiązała się zorganizować takie spotkanie). **(Podmiot odpowiedzialny: Rada Osiedla Stare Miasto).**

## 5. Hałas

### Opis problemu

Według mieszkańców lokale gastronomiczne generują nadmierny hałas. Hałas jest uciążliwy zwłaszcza latem, gdy działają letnie ogródki gastronomiczne i organizowane są wydarzenia plenerowe.

### Przyjęte rozwiązania:

- uwzględnienie w ramach planowanej koncepcji elementów zieleni, które będą tłumiły hałas (np. przy wejściu na podwórku B, na planowanej granicy parkingu i strefy lokali/zielonej na podwórku A). **(Podmiot odpowiedzialny: WR).**
- właściciele części lokali (Felicita i Surowiec) wprowadzili rozwiązania wyciszające takie jak montaż zadaszenia, które częściowo ogranicza rozchodzenie się dźwięków, a także zamykane szklane drzwi, które oddzielają część lokalu, w której odbywają się najgłośniejsze wydarzenia. **(Podmiot odpowiedzialny: właściciele lokali gastronomicznych).**
- bezpośrednia komunikacja między mieszkańcami a właścicielami/managerami lokali. Przedstawiciele Rady Osiedla w ramach organizowanych spotkań mieli okazję poznać się z



właścicielami lokali. Ponadto, obie strony zasygnalizowały gotowość do podjęcia współpracy.

**(Podmiot odpowiedzialny: właściciele lokali gastronomicznych, Rada Osiedla, Mieszkańcy),**

- osoby zarządzające Recepcją i Surowcem zadeklarowały, że ograniczą liczbę wydarzeń plenerowych, a także będą je organizować w godzinach poza ciszą nocną. **(Podmiot odpowiedzialny: właściciele lokali gastronomicznych).**
- Gmina Wrocław zaplanowała na 2019 r. wymianę okien na plastikowe, bardziej dźwiękoszczelne w kamienicy komunalnej (ul. Ruska 47/48a). **(Podmiot odpowiedzialny ZZK).**

#### Sugerowane działanie:

- wykonanie pomiaru hałasu, najlepiej przez niezależną firmę, która nie ma obowiązku informowania użytkowników lokali o terminie przeprowadzania pomiaru lub zlecenie pomiaru hałasu przez mediatorów do Sanepidu. **(Podmiot odpowiedzialny: Mieszkańcy).**

## 6. Sąsiedztwo i współpraca

### Opis problemu

Po konsultacjach prowadzonych przez Wrocławską Rewitalizację, mieszkańcy nie dostali informacji o tym w jaki sposób rozpatrzono zgłoszone przez nich uwagi. Ponadto, nie poinformowano ich o tym, że scena zostanie zastąpiona strefą rekreacyjną.

Dodatkowym problemem jest brak integracji mieszkańców, właścicieli/wynajmujących lokale, Strefy Kultury oraz organizacji i instytucji korzystających z ich oferty.

Ponadto, brakuje jednoznacznie określonego na zewnątrz podziału kompetencji między Strefą Kultury (jako zarządcą Recepcji), Wrocławską Rewitalizacją a Zarządem Zasobu Komunalnego. Można zaobserwować nieefektywną komunikację pomiędzy powyższymi podmiotami.

### Planowane rozwiązania:

- Planowane są działania nastawione na integrację, wspólne działania – inicjatorem i miejscem otwartym na inicjatywy mieszkańców może stać się Recepcja zarządzana przez Strefę Kultury Wrocław. **(Podmiot odpowiedzialny: Strefa Kultury Wrocław, właściciele lokali, Rada Osiedla Stare Miasto, Mieszkańcy).**

<b>Przeprowadzone spotkania w roku 2018/2019</b>		
<b>1</b>	24.10	z przedstawicielkami ZZK
<b>2</b>	25.10	z właścicielami klubu Surowiec
<b>3</b>	30.10	z przedstawicielkami Strefy Kultury Wrocław
<b>4</b>	30.10	z Komendantem prewencji wrocławskiej Policji
<b>5</b>	31.10	z Wrocławską Rewitalizacją, ZZK, Biurem Partycypacji Społecznej
<b>6</b>	13.11	ze Spółdzielnią Mieszkaniową Komunalnik (zarządczyni i przedstawiciele spółdzielni – mieszkańcami)
<b>7</b>	13.11	z właścicielem klubu Vixen Lounge & Bar
<b>8</b>	16.11	ze Spółdzielnią PHU Exist
<b>9</b>	16.11	z Rada Osiedla Stare Miasto oraz przedstawiciele mieszkańców
<b>10</b>	21.11	z właściciel klubu Felicity
<b>11</b>	21.11	ze Strażą Miejską
<b>12</b>	23.11	z Prezesem Wro-Dom
<b>13</b>	07.01	z reprezentantami wszystkich decyzyjnych podmiotów (ZZK, Wrocławska Rewitalizacja, Biuro Zarządzania Finansami)
<b>14</b>	11.01	z reprezentantami stron w siedzibie Fundacji Ukraina (Czarny Kot/Biały Kot, Surowiec, Rada Osiedla, Dyrektor Nowotyński – ZZK, Wrocławska Rewitalizacja, Biuro Partycypacji Społecznej UM, Strefa Kultury Wrocław – Recepcja)
<b>15</b>	24.01	z zarządcami (Spółdzielnia Exist, Spółdzielnia WroDom)
<b>16</b>	24.01	z udziałem ZZK, Ekosystemu i Alby
<b>17</b>	08.02	z mieszkańcami w Recepcji (z udziałem urzędników z WSS oraz przedstawicieli Wrocławskiej Rewitalizacji)