E-BOOK
30.09.2026

MŁODZI DLA POZNANIA

Miasto bliżej mieszkańców

Raport z rekomendacjami dla Miasta Poznania

Młodzi dla Poznania - aktywizacja studentów
w działaniach wolontariackich

12 **rekomendacji dla Miasta Poznania**



Potrzeby mieszkańców. Propozycje działań.

Opracowanie: Stowarzyszenie Inicjatywa Obywatelska Pro Civium

Projekt sfinansowano ze środków budżetowych Miasta Poznania

01 / WPROWADZENIE

Jak korzystać z raportu

Wybierz część w spisie treści. Numery rekomendacji pomagają połączyć opis potrzeb z propozycją działania.

- Najważniejsze wnioski 03
- Potrzeby mieszkańców 04-06
- Dwanaście rekomendacji 07-12
- Miejsca wymagające uwagi 13-14
- Wdrożenie i źródła 15-16

O PROJEKCIE

Młodzi dla Poznania - aktywizacja studentów w działaniach wolontariackich

15.05.2026 - 30.09.2026 • Wolontariat do Poznania 2026
Wniosek: 533/WDP/2026

Wolontariusze przyjmowali zgłoszenia, porządkowali sprawy oraz przygotowywali informacje i pisma. [1, 6]

KANAŁY KONTAKTU W PROJEKCIE

Infolinia
800 201 211

Formularz
internetowy

Czat
kontakt online

Podstawą raportu są zgłoszenia mieszkańców, korespondencja projektu i dostępne odpowiedzi instytucji. Opisane potrzeby wynikają z tych materiałów. [1-6]

02 / NAJWAŻNIEJSZE WNIOSKI

Cztery potrzeby, jeden kierunek

Sprawy zgłaszane w projekcie często zaczynały się od codziennej trudności: niesprawnego biletomatu, niebezpiecznej drogi do szkoły, problemu z mieszkaniem albo braku informacji o miejskiej usłudze. Łączyła je potrzeba prostego wyjaśnienia, kto może pomóc i co trzeba zrobić dalej.

Bezpieczeństwo w konkretnych miejscach

Sprawdzenie widoczności, oświetlenia, przejść i stanu dróg. Szczególnej uwagi wymagają miejsca, w których spotykają się ruch pieszy, rowerowy i samochodowy.

Usługi dostępne na co dzień

Sprawne urządzenia, ławki na przystankach, toalety i dostępna droga przez dworzec. Równie potrzebna jest obsługa osób, które załatwiają sprawy bez aplikacji.

Pomoc w sytuacji mieszkaniowej

Zrozumiałe zasady ubiegania się o mieszkanie i najem oraz wsparcie dla osób zagrożonych utratą lokum. W trudnej sytuacji mieszkaniec potrzebuje kontaktu z osobą, która pomoże mu przejść przez kolejne kroki.

Informacja, która prowadzi do działania

Czytelna odpowiedź na zgłoszenie, jasne koszty i terminy oraz instrukcje napisane z perspektywy osoby korzystającej z usługi.

PROPOZYCJA ŚCIEŻKI OBSŁUGI SPRAWY

Zgłoszenie → Sprawdzenie → Działanie → Informacja

03 / POTRZEBY MIESZKAŃCÓW

Bezpieczeństwo w drodze

Zgłoszenia dotyczą zarówno organizacji ruchu, jak i bieżącego utrzymania ulic. Mieszkańcy zwracali uwagę na miejsca, w których trudniej bezpiecznie przejść, przejechać rowerem lub ocenić pierwszeństwo.

Widoczność, światło, oznakowanie

Na Kaponierze zgłaszano ograniczoną widoczność. Przy ul. Hetmańskiej pojawił się temat oświetlenia w rejonie wiaduktu. Pytania o ul. Kołłątaja dotyczyły czytelności pierwszeństwa i oznakowania. W zgłoszeniach z ul. Przełom mieszkańcy wskazywali nocne przejazdy z nadmierną prędkością.

Droga piesza i rowerowa

W materiałach pojawiają się luki w trasach rowerowych, jazda po chodnikach i obawy o bezpieczeństwo dojścia do szkoły. Z ul. Kępińskiej pochodzi sygnał o stanie drogi i chodnika. Na Dębcu zgłaszano trudności związane z zamknięciem rogatek i zachowaniem pieszych przy przejeździe.

Parkowanie i roboty

Z Jeżyc, ul. Grochowskiej i os. Oświecenia napływały pytania o dostępność miejsc postojowych oraz sposób podejmowania decyzji. Mieszkańcy pytali też o opłaty parkingowe, rower publiczny, hulajnogi i powtarzające się roboty przy ul. Kołłątaja.

W sprawach zieleni na Kaponierze oraz nawierzchni i oświetlenia wlotu od A2 odpowiedź Biura Miejskiego Inżyniera Ruchu (MIR) wskazuje Zarząd Dróg Miejskich (ZDM). [5]

Powiązane rekomendacje: R1, R2, R3. Źródła: [1-3, 5].

03 / POTRZEBY MIESZKAŃCÓW

Usługi dostępne na co dzień

Dostępność miasta widać w zwykłych sytuacjach: przy zakupie biletu, oczekiwaniu na autobus, przejściu przez dworzec albo szukaniu toalety. Zgłoszenia wskazują, że nawet niewielka usterka może utrudnić samodzielne załatwienie sprawy.

Biletomaty i przystanki

Mieszkańcy opisywali niesprawne biletomaty i brak miejsc do siedzenia na przystankach. Dla osób starszych, osób z ograniczoną sprawnością i opiekunów małych dzieci możliwość odpoczynku jest częścią dostępnej podróży.

Sprawne urządzenie, miejsce do odpoczynku i czytelna informacja o zakupie biletu.

Dworzec Poznań Główny

Zgłoszenia z dworca dotyczyły wind i schodów ruchomych, poczucia bezpieczeństwa w porze nocnej oraz palenia i niedopałków. To różne problemy, które z perspektywy podróżnego składają się na jedno doświadczenie korzystania z miejsca.

Dostępna trasa, pomoc przy awarii i współpraca zarządców.

Toalety publiczne

Mieszkańcy pytali o dostęp do toalet. Miasto udostępnia wykaz tych obiektów. Warto rozwijać go jako praktyczną informację dla osoby, która właśnie szuka najbliższej dostępnej toalety: z godzinami otwarcia, opłatą, sposobem płatności i informacją o dostępności. [10]

Godziny otwarcia, opłaty, płatności i informacja o dostępności.

Powiązane rekomendacje: R4, R5, R6. Źródła: [1-3, 10].

03 / POTRZEBY MIESZKAŃCÓW

Mieszkanie i codzienne sprawy

Stabilność mieszkaniowa

Pytania dotyczyły mieszkań miejskich, społecznej agencji najmu (SAN), kosztów i warunków umów. Z Osiedla Maltańskiego pochodziły sygnały o zagrożeniu utratą mieszkania. Zgłaszano też potrzebę pomocy w readaptacji po opuszczeniu zakładu karnego.

Jasne zasady i kontakt z osobą prowadzącą przez dostępne formy wsparcia.

Prosta informacja o usługach

Mieszkańcy pytali o kartę seniora i OK Poznań, opiekę przedszkolną w wakacje oraz remont Palmiarni i dostępne alternatywy. Potrzebowali informacji, co przygotować, gdzie załatwić sprawę i jak uzyskać pomoc.

Krótkie instrukcje i możliwość obsługi stacjonarnej.

Spokój, porządek i wskazówki

Zgłaszano hałas na Ratajach i os. Bolesława Śmiałego, zakłócanie spokoju na Starym Mieście, uciążliwości ogródka na Starym Rynku i psie odchody na Wildzie. Pytano również o schronienie, ewakuację i postępowanie wobec nieznanego zwierzęcia egzotycznego.

Reakcja na uciążliwości i łatwy dostęp do oficjalnych instrukcji.

Powiązane rekomendacje: R7-R11. Źródła: [1-4].

04 / REKOMENDACJE R1 I R2

Zgłoszenie i bezpieczeństwo

R1

Jedna czytelna ścieżka dla zgłoszenia

Miasto powinno przyjąć wspólny sposób informowania o przebiegu sprawy. Mieszkaniec otrzymuje potwierdzenie przyjęcia, kontakt do jednostki prowadzącej i informację o kolejnym kroku. Jeżeli zgłoszenie trafia dalej, odpowiedź wyjaśnia powód przekazania.

Warto wykorzystać istniejące narzędzia, w tym Smart City Poznań, oraz stosować ten sam standard w kontakcie telefonicznym i stacjonarnym. Organizacje społeczne mogłyby pomagać w opisaniu sprawy i odczytaniu odpowiedzi. [7]

Współpraca: Urząd Miasta, miejskie jednostki, organizacje społeczne.

R2

Sprawdzić miejsca wskazane przez mieszkańców

ZDM i jednostki odpowiedzialne za organizację ruchu powinny wspólnie przejrzeć zgłoszone problemy widoczności, oświetlenia, oznakowania i dojścia pieszego. Pierwszeństwo warto nadać otoczeniu szkół, przejściom oraz miejscom konfliktu ruchu pieszego, rowerowego i samochodowego.

Wynikiem przeglądu powinna być lista działań utrzymaniowych i zmian wymagających przygotowania. Dla przejazdu na Dębcu potrzebne jest uzgodnienie z zarządcą kolejowym.

Współpraca: ZDM, Miejski Inżynier Ruchu, służby i zarządcy infrastruktury.

Przyjąć zgłoszenie. Sprawdzić miejsce. Wskazać kolejny krok.

04 / REKOMENDACJE R3 I R4

Zmiany i wygodna podróż

R3

Wyjaśniać zmiany w ruchu i parkowaniu

Przy remoncie ulicy, zmianie parkowania lub tras dojazdu należy publikować zwięzłą informację o celu, zakresie i utrudnieniach. Przydatne będą mapa objazdów, przewidywany termin oraz kontakt do zgłoszenia uwag.

Decyzjom o miejscach postojowych powinno towarzyszyć wyjaśnienie potrzeb pieszych, rowerzystów, kierowców i transportu publicznego. Harmonogram robót warto sprawdzać pod kątem nakładających się utrudnień.

Współpraca: ZDM, Zarząd Transportu Miejskiego (ZTM), inwestorzy i jednostki prowadzące roboty.

R4

Sprawne biletomaty i miejsce do odpoczynku

Przegląd przystanków powinien objąć biletomaty, siedziska i dojście do miejsca oczekiwania. Uzupełnianie ławek warto rozpocząć tam, gdzie brak odpoczynku najbardziej utrudnia korzystanie z komunikacji.

Przy niesprawnym urządzeniu należy podać sposób zakupu biletu i kontakt do zgłoszenia awarii. Informacja powinna być czytelna również bez telefonu i dostępu do internetu.

Współpraca: ZTM, zarządcy przystanków, operatorzy urządzeń.

Wyjaśnić zmianę. Ułatwić podróż.

04 / REKOMENDACJE R5 I R6

Dworzec i dostępność

R5

Dostępna droga przez dworzec

Miasto i zarządcy dworca powinni uzgodnić sposób reagowania na awarie wind i schodów ruchomych. Komunikat musi wskazywać dostępną trasę albo sposób uzyskania pomocy.

Wspólny przegląd dworca powinien obejmować także bezpieczeństwo w nocy, palenie i porządek. Warto przejść trasę z osobami o różnych potrzebach, aby sprawdzić, czy informacja i rozwiązania pozwalają samodzielnie dotrzeć do celu.

Współpraca: Miasto, zarządcy obiektów kolejowych, służby, organizacje społeczne.

R6

Praktyczna informacja o toaletach

WC

Miejski wykaz toalet warto uzupełnić o godziny otwarcia, opłaty, płatności i dostępność. Za aktualizację danych każdego obiektu powinien odpowiadać wskazany zarządca.

Na tej podstawie można zaplanować lepsze oznakowanie i uzupełnianie oferty w miejscach dłuższego pobytu mieszkańców. Informacja powinna być dostępna w internecie oraz w punktach, w których można uzyskać pomoc na miejscu. [10]

Współpraca: Miasto, zarządcy toalet i miejskich przestrzeni publicznych.

Dostępność zaczyna się od całej drogi.

04 / REKOMENDACJE R7 I R8

Mieszkanie i wsparcie

R7

Zrozumiałe zasady najmu i przydziału mieszkań

Informacje o mieszkaniach miejskich i SAN należy przedstawić w dwóch osobnych, prostych ścieżkach. Każda powinna wyjaśniać warunki udziału, dokumenty, etapy i sposób uzyskania odpowiedzi. [9]

Przed decyzją o najmie mieszkaniec powinien otrzymać zestawienie kosztów, zasad rozliczeń i warunków umowy. Warto pokazać typowy przykład, aby łatwiej ocenić miesięczne obciążenie i zobowiązania.

Współpraca: jednostki mieszkaniowe Miasta, Zarząd Komunalnych Zasobów Lokalowych (ZKZL), operator SAN.

R8

Prowadzić przez pomoc w trudnej sytuacji

Osobom zagrożonym utratą mieszkania i osobom potrzebującym wsparcia w readaptacji warto zapewnić kontakt z pracownikiem prowadzącym. Pierwsza rozmowa powinna kończyć się uzgodnieniem najbliższego działania i sposobu dalszego kontaktu.

Pomoc mieszkaniową należy łączyć ze wsparciem socjalnym, prawnym i zawodowym zależnie od potrzeb osoby. Współpraca Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie (MOPR) i organizacji społecznych może ułatwić rozpoczęcie oraz utrzymanie kontaktu.

Współpraca: MOPR, jednostki mieszkaniowe, organizacje społeczne.

Jasne zasady. Kontakt z osobą, która pomoże.

04 / REKOMENDACJE R9 I R10

Informacja i bezpieczeństwo

R9

Instrukcje napisane dla użytkownika

Najczęściej poszukiwane usługi powinny mieć krótką instrukcję: kto może skorzystać, co przygotować, gdzie załatwić sprawę i gdzie uzyskać pomoc. Dotyczy to między innymi OK Poznań, usług senioralnych i opieki przedszkolnej w wakacje. [8]

Treść warto sprawdzać z mieszkańcami, zwłaszcza osobami starszymi. Przy remontach miejskich obiektów potrzebna jest aktualna informacja o ograniczeniach i możliwości skorzystania z innej oferty.

Współpraca: jednostki prowadzące usługi, punkty obsługi, organizacje społeczne.

R10

Oficjalne wskazówki na trudne sytuacje

Informacje o schronieniu i ewakuacji powinny prowadzić do oficjalnych, aktualizowanych materiałów oraz kontaktu do właściwej służby. Mieszkańcy powinni wiedzieć, skąd czerpać komunikaty i jak uzyskać pomoc bez internetu. [11]

Podobnie warto przygotować prostą instrukcję postępowania po zauważeniu nieznanego zwierzęcia egzotycznego: jak zachować ostrożność i gdzie zgłosić sytuację.

Współpraca: jednostki odpowiedzialne za bezpieczeństwo, służby miejskie.

Właściwa informacja we właściwym momencie.

04 / REKOMENDACJE R11 I R12

Porządek i współpraca

R11

Wracać do miejsc z powtarzającą się uciążliwością

Przy zgłoszeniach o hałasie i porządku potrzebny jest kontakt z mieszkańcem, ustalenie źródła problemu i sprawdzenie sytuacji w odpowiedniej porze. Zależnie od sprawy mogą to być działania służb, zarządcy budynku lub jednostki utrzymującej teren.

Po interwencji warto ponownie ocenić miejsce i zebrać informację od mieszkańców. Pozwoli to sprawdzić, czy uciążliwość ustąpiła i czy potrzebne są dalsze działania.

Współpraca: służby miejskie, zarządcy budynków i terenów, właściwe jednostki Miasta.

R12

Kontynuować współpracę z młodymi wolontariuszami

Doświadczenie projektu warto wykorzystać w stałej współpracy Miasta, organizacji społecznych i uczelni. Wolontariusze mogą pomagać w przyjmowaniu zgłoszeń, opisywaniu problemów i wyjaśnianiu miejskich informacji.

Potrzebne są opieka merytoryczna, przygotowanie do kontaktu z mieszkańcem i regularne omawianie spraw. Dzięki temu zgłoszenia mogą służyć zarówno pomocy konkretnej osobie, jak i poprawie sposobu działania usług.

Współpraca: Miasto, Pro Civium i inne organizacje społeczne, uczelnie.

Reagować, sprawdzać i wyciągać wnioski.

05 / MIEJSCA WYMAGAJĄCE UWAGI

Drogi i przemieszczanie się

Wskazane miejsca łączymy z potrzebami mieszkańców i rekomendacjami. Kliknij numer, aby przejść do zalecenia.

Kaponiera

Lepsza widoczność w ruchu.

Przegląd zieleni i widoczności.

R2

Świerczewo

Czytelny ruch na Kołłątaja, spokojniejsze przejazdy na Przełomie, stan Kępińskiej.

Przegląd ulic i dojścia pieszego; informacja o robotach.

R2 R3

Ul. Hetmańska

Oświetlenie w rejonie wiaduktu.

Sprawdzenie oświetlenia i bezpieczeństwa dojścia.

R2

Wlot od A2 w stronę Wildy

Nawierzchnia i oświetlenie.

Przegląd utrzymania drogi.

R2

Dębiec

Bezpieczeństwo przy przejeździe kolejowym.

Wspólny przegląd z zarządcą infrastruktury.

R2

Jeżyce, Grochowska, os. Oświecenia

Parkowanie i informacja o decyzjach.

Czytelny opis zmian i kontakt w sprawie uwag.

R1 R3

Podstawa: rejestr zgłoszeń, pisma projektu i odpowiedź Biura MIR. [1-5]

05 / MIEJSCA WYMAGAJĄCE UWAGI

Codzienne życie w mieście

Poznań Główny

Dostępna droga, bezpieczeństwo i porządek.

Współpraca zarządców i informacja o awariach.

R5

Osiedle Maltańskie

Pomoc przy zagrożeniu utratą mieszkania.

Kontakt z osobą prowadzącą i ścieżka pomocy.

R8

Rataje, os. Bolesława Śmiałego

Ograniczenie uciążliwego hałasu.

Ocena źródła problemu i skuteczności działań.

R11

Stare Miasto, Stary Rynek, Wilda

Spokój w sąsiedztwie i czystość terenów.

Kontakt z zarządcami i działania porządkowe.

R1 R11

Potrzeby obejmujące całe miasto

Potrzeby obejmujące całe miasto dotyczą przede wszystkim obsługi zgłoszeń, transportu, toalet, zasad najmu, informacji o usługach i współpracy z wolontariuszami.

Podstawa: rejestr zgłoszeń i pisma projektu. [1-4]

06 / PROPOZYCJA WDROŻENIA

Od rekomendacji do działania

Wdrożenie warto rozpocząć od wspólnego przeglądu raportu i wyboru spraw, w których poprawę można szybko odczuć. Jednostki Miasta powinny uzgodnić osoby prowadzące poszczególne działania oraz sposób przekazywania mieszkańcom informacji o postępie.

01

Kontakt i bezpieczeństwo

Przyjąć wspólny sposób odpowiedzi na zgłoszenie, sprawdzić wskazane miejsca zagrożeń i uruchomić kontakt w sprawach mieszkaniowych. Równolegle poprawić komunikaty o awariach i możliwości uzyskania pomocy.

02

Utrzymanie i informacja

Zaplanować naprawy i uzupełnianie wyposażenia, uporządkować dane o toaletach oraz uprościć instrukcje miejskich usług. Rozwijać współpracę między zarządcami dworca, jednostkami Miasta i organizacjami społecznymi.

03

Większe zmiany i ocena

Na podstawie przeglądów ustalić zakres inwestycji i koszty utrzymania. Do oceny warto włączyć mieszkańców korzystających z danej usługi, pytając o zmianę w ich codziennym doświadczeniu.

CO WARTO SPRAWDZAĆ

- Obsługa zgłoszeń: Czas do merytorycznej odpowiedzi i czytelność kolejnego kroku.
- Drogi i przestrzeń: Wykonane naprawy oraz ponowna ocena wskazanych miejsc.
- Transport i dworzec: Sprawność urządzeń, dostępna trasa i możliwość uzyskania pomocy.
- Usługi i mieszkanie: Zrozumiałość informacji oraz możliwość skorzystania ze wsparcia.
- Hałas i porządek: Informacja od mieszkańców po podjęciu działań.

Do prowadzenia planu warto wskazać jednego koordynatora, który zbierze informacje z jednostek i zadba o kontakt z mieszkańcami.

07 / ŹRÓDŁA

Materiały wykorzystane w opracowaniu

[1] Panel administracyjny „Młodzi dla Poznania” oraz Rejestr Przyjętych Zgłoszeń.
Dokumentacja projektu

[2] Pisma Pro Civium 01/26-ZP-04/26-ZP, lipiec i sierpień 2026 r.
Dokumentacja projektu

[3] Projekty pism 05/26-ZP-08/26-ZP z 18.09.2026 r.: bezpieczeństwo ruchu, toalety, mieszkania i ławki.
Dokumentacja projektu

[4] Informacje Pro Civium nr 1/07/26/SP i 2/07/26/SP z 14.07.2026 r.
Dokumentacja projektu

[5] Biuro Miejskiego Inżyniera Ruchu, odpowiedź z 26.08.2026 r., MIR-II.7226.1.411.2026.
Odpowiedź Biura MIR

[6] Sprawozdanie z realizacji projektu, stan na 18.09.2026 r.
Sprawozdanie

[7] Smart City Poznań, regulamin aplikacji i obsługi zgłoszeń.
Smart City Poznań

[8] OK Poznań, informacje o korzystaniu z programu i obsłudze.
OK Poznań • FAQ

[9] SAN Poznań, informacja dla najemcy.
SAN Poznań

[10] Miasto Poznań, wykaz toalet publicznych.
Toalety publiczne

[11] Miasto Poznań, materiał o obiektach ochronnych i rozwiązaniach dual use.
Informacja Miasta

[12] BIP Miasta Poznania, biura i wydziały; ZKZL, kontakt.
BIP Miasta Poznania **ZKZL**

Stowarzyszenie Inicjatywa Obywatelska Pro Civium • 30.09.2026

Projekt sfinansowano ze środków budżetowych Miasta Poznania