



Европейски съюз



**ПРОЕКТ “НПО – НАДЕЖДНИ ПАРТНЬОРИ ЗА РАЗВИТИЕ”**

**Структура на модел за партньорство**

**между администрацията и НПО**

**ПРИ КОНТРОЛ И ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА  
НА ГРАЖДАНИТЕ ОТ УСЛУГИТЕ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ  
ОБЩИНИТЕ**

**(структура за описание на модел, стъпка по стъпка)**



### *1. Сфера на приложение*

Предлаганият модел е за приложение при контрол и оценка на удовлетвореността на гражданите от услугите, предоставяни от общините

### *2. Същност на модела*

Дейността на общината е много разнообразна и сложна. Основно тя се изразява в предоставянето на стоки и услуги на гражданите. Оценяването им е много сложно, поради голямото им разнообразие и трудността да бъдат количествено и качествено измервани. Има обаче услуги, за които гражданството се явяват масови потребители и за които заплащат чрез местни данъци и такси. Интересът към тях е определено засилен както от страна на гражданите като потребители, така и от страна на общинската управа като отговорна за предоставянето им. Наблюденията от практиката обаче показват, че измеренията на този интерес е различен. Най-често той се разпределя както следва:

- Интерес на законодателя. Това е интересът на общинския съвет и той е насочен предимно към осигуряване на необходимите средства за произвеждането на тези услуги и условията за достъпност до всички граждани - потребители, без оглед на социалното им положение.
- Интерес на административните служители. Този интерес се свързва със стандартите за производството и предоставянето на услугите на гражданите. Тези стандарти най-често се създават и променят от самите тях.
- Интерес на гражданите. Гражданите единствено се интересуват от качеството на предоставяните им услуги, респективно от удовлетвореността от тях. Те не се интересуват от разходите, които прави общината за тях и дали те се покриват реално от данъците и таксите, които заплащат за потреблението им. Също така не се интересуват и от стандартите за производството и предоставянето им.

Практическите наблюдения показват, че най-често тези иначе важни за ежедневието на гражданите услуги са лишени от организиран контрол и оценка от страна на гражданите за удовлетвореност от тях. В резултат на това в пространството на производството и потреблението им отсъства онова градивно партньорство между тях и сектора на гражданското общество, от което иначе не страдат особено дейностите, свързани с стратегическото развитие на общностите. Без да се търси приемливо обяснение на този факт, ние смятаме че този пропуск в партньорството между администрацията и сектора на гражданското общество постепенно трябва да бъде отстранен.

### *3. Резюме на модела (дефиниция, кратко описание)*

Предлаганият модел за гражданско участие в контрола и оценката на удовлетвореността на гражданите от услугите, предоставяни им от общината, е частично експериментиран в няколко общини в изпълнение на проект за Управление на местни финанси и бюджет, финансиран последователно от МАТРА на Холандското посолство и Институт Отворено общество – Будапеща чрез предоставяне на техническа помощ за оценка на услугите от гражданството чрез анкетиране на такива като: обслужване на детските градини, обработка на твърдите битови отпадъци в общините Рила, Панагюрище, Септември, Берковица. Освен това по проект на програма Инициатива местно самоуправление, финансирана от Американската Агенция за

Международно развитие, беше организирана и проведена работа с фокус-групи от гражданите във връзка с определянето на размера на такса смет в община Видин в контекста на удовлетвореността им от тази услуга.

Предлаганият модел предвижда организирано и разширено гражданско участие в осъществяване на системния контрол и периодичната оценка на удовлетвореността на гражданите от масово предоставяните от общините услуги.

#### *4. Участници – конкретен принос*

##### **От СГО**

- **Представители на училищни настоятелства.** Приносът на тази част от СГО е свързана с оценка на удовлетвореността на гражданите от услугите, предоставяни в мрежата на образователната система в общините – училища, детски градини. Настоятелствата са в състояние да партнират с администрацията за контрола и оценката на качеството на услугите предоставяни от детските и спортните площадки, които създават условия на младото поколение за ориентация към здравословен начин на живот.
- **Представители на читалищните настоятелства.** С тяхното участие ще се контролира и оценява удовлетвореността от услугите, свързани с развитие на културно-историческото наследство и развитието на духовността в населените места. Тези НПО са в състояние също така да дадат своя принос и за контрол и оценка на удовлетвореността на гражданите за всички други услуги, предоставяни масово на гражданите по места.
- **Представители на клубовете на пенсионерите и хората с неравносвойно положение.** Приносът им ще бъде свързан с контрол и оценка на удовлетвореността от социалните и здравни услуги в общините.
- **Представители на СГО от бизнеса.** Техният принос ще бъде свързан както с контрол и оценка на удовлетвореността от административното и техническо обслужване, така и от правилното и прозрачно възлагане на обществени поръчки за развиване на обслужващата инфраструктура – пътища, водоснабдяване, съобщителни комуникации, енергоснабдяване и т.н.
- **Представители на екологични организации.** Техният принос ще бъде преди всичко в контрола и оценката на удовлетвореността на гражданите системите за обработка твърдите битови отпадъци, обработката на отпадните води, съхраняване и развитие на зелените площи, решаване на проблема с бездомните кучета.
- **Представители на спортни и младежки организации.** Най-важният принос на тези организации от СГО ще бъде свързан с контрола и оценката на качествено поддържане и експлоатиране на спортните съоръжения и удовлетвореността на младото поколение от функционирането им.

##### **От местните власти**

- **Представители на общинската администрация.** Приносът им е преди всичко се състои в предоставяне на достъп на информацията за пропуски в качеството на предоставяните услуги до общинския съвет и създаване на условия за осъществяване на организирани събития, целящи оценка на удовлетвореността на гражданите от предоставяните им услуги и подобряване на качеството им.
- **Представители на общинските съвети.** Приносът на тази група ще бъде в подобряване на наредбите за предоставяне на услугите, съобразявайки се с препоръките на сектора на гражданското общество.

**Представители на местните средства за масово осведомяване.** Те ще подкрепят и правят прозрачно партньорството между НПО и общинската управа при решаване на въпросите, свързани с подобряване на качеството на масово потребяваните услуги от гражданството.

*5. Стъпки (алгоритъм за прилагане на модела, принципи на работа и публичност при реализацията му.)*

**Първа стъпка.** Сформиране на обществена комисия за контрол и оценка на удовлетвореността на гражданите от услугите. Тя ще бъде съставена от представители на НПО. Основното ѝ задължение ще бъде систематизиране на сигналите за неудовлетвореност на гражданите от дадени услуги, информиране на общинската администрация за пропуските и планиране на действия в подкрепа на усилията на администрацията за подобряване на качеството им. Съставът на членовете на обществената комисия трябва да стане публично достояние на гражданите чрез средствата за масово осведомяване. Препоръчително е комисията да заседава всяко тримесечие. Инициатор на стъпката е общинската администрация. Реализира се от НПО-та, а се подкрепя от средствата за масово осведомяване.

**Втора стъпка.** Откриване на специализиран раздел в интернет сайта на общината за работата на Обществената комисия за контрол и оценка на удовлетвореността на гражданите с обратна връзка с гражданите. Стъпката е необходима, за да осъществи прозрачност в работата на комисията и доверие на гражданите за присъствието ѝ в живота на общността. Инициатор за повеждането ѝ е Обществената комисия. За реализирането ѝ се ангажира общинската администрация Подкрепящи инициативата ще бъдат средствата за масово осведомяване.

**Трета стъпка.** Организиране на системен контрол на услугите, предоставяни от общината. За да се открият пропуските в предоставянето на услугите е необходимо да бъдат наблюдавани. На този етап това се извършва за някои от тях организирано от администрацията, а за други се разчита на гнева на определени граждани, недоволни от тяхното качество. НПО та са в състояние чрез своите членове, симпатизанти и доброволци да въведат организирана система за контрол. За целта в сайтовете на всяка от тях трябва да се открие възможност за сигнали от гражданите за онези услуги, които влизат в техните компетентности и дейност. Освен това е необходимо пред офисите си, на достъпно за гражданите място, да поставят пощенска кутия за предложения във връзка с тях. Работа на НПО по тези предложения ще се състои систематизиране сигналите и предоставяне на комисията и общината Инициатори и изпълнители на стъпката са НПО-та. Подкрепящи усилията им са Обществената комисия, която в изпълнение на партньорството си с общината, ще търси начини с администрацията за отстраняването тези пропуски. Подкрепящи са и средствата за масово осведомяване. В случаите, когато общинската администрация на реагира по адекватен начин на сигналите, предоставени от комисията, те ще подпомогнат усилията на СГО чрез подходящи анализи и публикации.

**Четвърта стъпка.** Ежегодно анкетиране на гражданите за удовлетвореността от предоставяните услуги. Всяка година въз основа на честотата на сигналите и наблюденията на НПО се прави избор на определен вид услуги, за които е необходимо да бъде провеждана анкета сред гражданите за удовлетвореността от тях. Инициатор на

събитието е Обществената комисия за контрол и оценка на удовлетвореността на гражданите от услугите. Реализатор е общинската администрация, която осигурява финансовия и експертен ресурс за осъществяването на анкетирането чрез НПО-та. Последните обработват резултатите. Средствата за масово осведомяване подкрепят дейността им с поместване на материалите от анкетирането и препоръките за подобряване на качеството на тези услуги. Тези резултати ще трябва да намерят място и при обсъждането на необходимите разходи за усъвършенстване на услугите в разработката на общинския бюджет за следващата финансова година.

**Пета стъпка.** Организиране и провеждане на работа с фокус-групи от гражданството. Обикновено тази стъпка се планира и провежда от Обществената комисия при необходимост за промяна на размера на таксите и местните данъци, свързани с подобряване на качеството на определена услуга. Тя е необходима, за да се провери нагласата на гражданите за подкрепа на инвестиционните намерения на общината при желание да подобри качеството на дадена услуга или да въведе нова. Инициатор за реализирането на стъпката е Обществената комисия. Реализатор е общинската администрация, която осигурява експертен и финансов ресурс за реализирането ѝ. Подкрепата на структурите на гражданското общество се състои в активното съдействие на администрацията за сформирани и организиране на участниците във фокус-групите. Публичността на стъпката се осигурява чрез сайтовете на НПО и раздела отреден за работата на общинската комисия в сайта на общината.

## *6. Практически резултати от прилагане на модела*

### **За НПО-та.**

Участието на НПО-та в процеса на контрол и оценка на удовлетвореността на гражданите от услугите, предоставяни от общините ще им осигури:

- Излизане от рамките на популярността си, защитавана единствено от реализиране на проекти, зад които стоят донорски организации и увеличаването ѝ сред широк кръг от граждани. Това ще им осигури бъдещи доброволци при реализирането на проекти, за които са крайно необходими.
- Разширяване на познанията и уменията си за наблюдение, изследване, формулиране и вземане на решения, което ще увеличи доверието в дейността им както сред гражданите така и сред служителите на общинските администрации.
- Възможности за финансова подкрепа от страна на общинското ръководство при определени обстоятелства, свързани с проекти изискващи широка подкрепа на гражданството
- Увеличаване на експертните си познания в областта на специфичните си дейности и услуги, общувайки с експерти от общината и други заинтересовани организации за подобряване на качеството на услугите.

### **За общината**

Основните положителни резултати за общината могат да се измерват в следните насоки:

- Разширяване на човешкия, респективно експертен ресурс, ангажиран с контрола и оценката на услугите.
- Увеличаване на вероятността от подкрепа на гражданите при необходимост от влагане на допълнително средства за подобряване на качеството на услугите.

- Подобряване прозрачността в работата си и засилване доверието на гражданите в дейността ѝ.
- Подобряване на ефективността в управлението на общинския бюджет.

### *7. Възможности за прилагане на модела (коментари, изводи, препоръки)*

Моделът е практически реализуем и зависи от традициите в общината за прозрачност в управлението. Той не е в противоречие с действащото законодателство. За да стане реалност в дадена община е необходимо:

- Да бъде заложен в наредбите за предоставяне на услугите и наредбата за определяне на местните данъци и такси, които са неразделна част от местната нормативна база.
- Общинската администрация да ангажира активно структурите на гражданското общество като за целта обсъди предварително с техни представители намеренията си за приложението му.
- Да подготви предварително проектен вариант за статута и работата на обществената комисия за контрол и оценка на удовлетвореността на гражданите от услугите и предложи същия при нейното учредяване за обсъждане.