

Проект „Граждански мониторинг за ефективно управление на публичните ресурси“

ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ НА МЕСТНО НИВО

ДОБРИ ПРАКТИКИ



ФРМС

София 2012

Фондация за реформа в местното самоуправление, 2012

Този свитък се издава в рамките на проект „Граждански мониторинг за ефективно управление на публичните ресурси“, финансиран от Фондация „Америка за България“.

Фондация „Америка за България“ подпомага развитието и растежа на динамичен частен сектор в полза на свободна и демократична България. Основана през 2008 година, Фондацията е наследник на Българо-американския инвестиционен фонд, създаден от Правителството на САЩ чрез Американската агенция за международно развитие. Грантовете, които Фондация „Америка за България“ предоставя, продължават отношенията на доброжелателство и приятелство между народите на САЩ и България.

ВЪВЕДЕНИЕ

В България гражданите все още нямат знания, умения и самочувствие да контролират качеството на публичните услуги, които заплащат с данъците и таксите си.

От друга страна, при предоставянето на местните публични услуги общините често са в ролята на естествен монополист. Услугите нямат конкуренция, не се развиват по законите на пазарната икономика. Не са редки случаите, в които дадена услуга играе и социална роля и печалбата не е основна цел.

При тази ситуация подобряването качеството на публичните услуги на местно ниво не е гарантирано. Възникват и следните проблеми:

- Двустранна липса на мотивация: гражданите не са мотивирани да плащат за услугите и общините не са достатъчно мотивирани да повишават ефективността си;
- Криза на доверието: гражданите са склонни да вярват, че плащат повече, отколкото получават в замяна, и обратното: местните власти смятат, че част от приходите не могат да бъдат събрани и бюджетът е обречен да е в постоянен дефицит. Така не може да бъде постигнат обществен консенсус по въпроси, за които той е от жизненоважно значение.
- Създаване на нагласа, че гражданите не могат и не трябва да очакват високо качество на местните публични услуги, следователно усилията за създаване на обществен контрол върху тяхното качество са безполезни.

Българските местни власти, както и местните власти в цял свят, носят отговорност за поддържане на определени стандарти в услугите. Както местните власти, така и гражданите все още не са разработили съвместни механизми, с които да си помагат при контролирането на качеството на местните услуги, което би означавало и по-добър контрол върху разходната част на общинския бюджет.

В практиката на взаимоотношенията на гражданите и местните власти у нас има редица форми на сътрудничество, които биха могли да се ползват и за оценка на качеството на публичните услуги на местно ниво. Представяме някои от тях:

■ Участие на граждани в местни обществени/консултативни съвети, работни групи или комитети

Обществените съвети са консултативни органи за гражданско участие и обществен контрол на местно ниво, които съдействат на местната власт за формулиране и реализиране на общинската политика по важни за местната общност проблеми. Обществените съвети могат да бъдат формално учредени като самостоятелно юридическо лице (сдружение с нестопанска цел) или да съществуват като обществено-консултативен орган към общината, района, кметството. Те могат да се създават както по инициатива на гражданите и НПО, така и по инициатива на местната власт.

■ Участие в заседания на общинския съвет и комисиите към ОБС

Заседанията на общинския съвет и на неговите комисии са открити. Само по изключение общинският съвет може да реши отделни заседания да са закрити. Също така гражданите могат да присъстват на заседанията на общинския съвет и на неговите комисии, като заемат специално определените за тях места. Гражданите имат право да се изказват, да отправят питания, да представят становища и предложения от компетентността на общинския съвет, кмета или общинската администрация, представляващи обществен интерес. Гражданите могат да получават отговори от институциите на местната власт по ред, начин и в срок, определени в правилника за организация на общинския съвет.

■ Участие в обсъждането на общинските бюджети

Законът за общинските бюджети определя като задължително публичното обсъждане от местната общност на проектобюджета на общината. Гражданите могат да правят предложения за включване на отделни пера в проектобюджета. Гражданите и организациите могат да се включат с предложения и становища в рамките на разглеждането на проекта за бюджета и от комисиите и общинския съвет (по реда на ЗМСМА).

■ Достъп до обществена информация

В рамките на Закона за достъп до обществена информация предоставянето на обществена информация е подчинено на някои основни принципи: откритост, достоверност и пълнота на информацията, осигуряване на еднакви условия за достъп и др. Както граждани, така и юридически лица имат право на достъп до информацията.

■ Публичност на отговорите на заявления за достъп на обществена информация

Когато гражданин подаде заявление за достъп до обществена информация, отговорът се предоставя не само на него/нея, но се публикува на уеб-страницата на общината. Така се спестява време на общинската администрация за отговор по еднакви заявления, като в същото време се публикува повече информация, което увеличава степента на прозрачност на общината.

■ **Обществен посредник**

Местният омбудсман се избира от Общинския съвет с мнозинство 2/3 и съдейства за спазване правата и законните интереси на гражданите пред органите на местното самоуправление и местната администрация.

■ **Квартални съвети (Община Ловеч)**

Кварталните съвети са институции на общността, които се изграждат по инициатива на населението и осъществяват своята дейност на доброволен принцип. Изграждат се в териториално обособени райони, които имат свой специфичен облик и сформирана жизнена среда, каквито са кварталите на града. На квартално събрание жителите взимат решения, които касаят квартала. Кварталните съвети заседават най-малко три пъти в годината. Общината оказва методическа помощ на кварталните съвети.

■ **Общо събрание на населението**

То се провежда за решаване на въпроси от местно значение, които са от компетентността на съответния общински съвет или кмет. Общо събрание на населението се провежда в общини, райони, кметства, населени места и квартали с население до 10 000 жители.

■ **Местна гражданска инициатива**

Гражданите могат да правят предложения до общинския съвет, кмета на общината, на района или на кметството, или до областни или регионални органи на изпълнителната власт за решаване на въпроси от местно значение. Местната гражданска инициатива се осъществява чрез подписка, организирана от инициативен комитет на територията на съответната община, район, кметство или населено място.

■ **Местен референдум**

Местен референдум се провежда в община, район или кметство за пряко решаване на въпроси от местно значение. Тези въпроси трябва да са от компетентността на кмета (общината, района, кметството) или на общинския съвет.

■ **Електронни форми на участие:**

- онлайн петиции;
- специализирани сайтове за оплаквания и жалби;
- онлайн анкети;
- онлайн жалби;
- онлайн писма до кмета;
- онлайн чат с кмета или друг общински ръководител/експерт;
- онлайн гласуване;
- онлайн излъчване на заседания на общински съвет или комисия към ОбС;
- отговори на въпроси/тематични разговори, излъчвани онлайн.

В този свитък сме подбрали практики на граждански мониторинг на публични услуги на местно ниво, които засега сравнително рядко намират приложение у нас и надграждат изброените по-горе форми на гражданско участие.

Те, както ще се убедите, могат да бъдат инициирани както от самите местни власти, така и от граждански организации/граждани.

Същността им се крие в доброволното участие на гражданите в наблюдение на предоставяната от местната власт услуга (чрез общинско предприятие, концесия или друго), възможност за обратна връзка за степента на удовлетвореност на крайните ползватели на услугата и конкретни предложения за по-доброто ѝ предоставяне. Гражданският натиск води до подобряване на местната услуга, въпреки факта, че е монополна.

Местната власт получава помощ от страна на гражданите (обичайно броят на общинските инспектори е недостатъчен) и контролът върху стандартите за предоставяне на услугата е по-ефективен. Обратната връзка с гражданите е регулярна. Доставчиците на услугата са мотивирани да са по-ефективни в разходването на публичните средства.

Гражданите получават възможност да изискат промени в предоставянето на услугата с оглед по-високата им удовлетвореност от нея. При възникване на проблем те могат да провокират незабавна реакция на доставчика за неговото решаване. ■

МОНИТОРИНГ НА УСЛУГАТА
„ПОДДЪРЖАНЕ НА УЛИЧНАТА МРЕЖА“
В ОБЩИНА КНЕЖА

ФРМС

Община Кнежа

Младежко сдружение „Св. Валентин“

2011 г.

В началото на 2011 г. Фондация за реформа в местното самоуправление в партньорство с Община Кнежа стартира проект „Граждански мониторинг за ефективно управление на публичните ресурси“. В рамките на проекта бе проведено проучване сред местния бизнес, фокус група с представители на НПО и граждани, както и обществено обсъждане, с цел дефиниране на публична услуга, предоставяна от общината, която да бъде подложена на граждански мониторинг. За такава услуга бе избрана „Поддържане на уличната мрежа (ПУМ) в Община Кнежа“.

Услугата „Поддържане на уличната мрежа“ се предоставя от Общинска администрация Кнежа чрез Дирекция „СА“ и Дейност „Чистота“.

Услугата ПУМ включва поддържане на петте основни елемента на уличната мрежа в населените места на Община Кнежа – гр. Кнежа и селата Еница, Бреница и Лазарово, а именно: тротоари; банкети, шахти; улична настилка – павеа, асфалт; пътни знаци и пътна маркировка – вертикална и хоризонтална; стълбчета.

В перо „Местни капиталови разходи“ в бюджета на Община Кнежа за 2011 г. е предвидена сума в размер на 350 000 лв. за ремонт и поддръжка на пътната, респективно уличната инфраструктура. Като приходи от пътен данък в бюджета за 2011 г. са заложили 200 000 лв.

Целите на гражданския мониторинг върху ПУМ са:

Чрез регулярна обратна връзка общинската администрация да получава информация за степента на удовлетвореност на гражданите от състоянието на общинската инфраструктура;

Чрез получаване на предложения от страна на гражданите общината да може да подобри качеството на публичната инфраструктура;

Да се постигне активно гражданско чувство и гражданско участие в сфери на работа на общината, значими за гражданите;

Да се изгради и приложи работещ модел за взаимодействие между гражданите и общината с цел подобряване качеството на услугата „Поддържане на уличната мрежа“;

Да се изградят отношения на взаимно доверие между гражданите и общината.

Гражданският мониторинг стартира през месец юни 2011 г. и продължи 6 месеца до ноември 2011 г. За целите на мониторинга бе разработен въпросник, който включва въпроси за проследяване на състоянието на петте основни елемента на уличната мрежа. Участвалите в мониторинга граждани имат възможност да попълват анонимно въпросници за конкретна улица в населените места на Община Кнежа в продължение на 6 месеца

веднъж месечно или за различна улица всеки месец. Наблюдавани са общо 26 улици, от които 24 в гр. Кнежа и 2 - в с. Бреница, Община Кнежа.

16 от мониторираните улици са средно натоварени, 5 - силно натоварени, а останалите 5 са със слабо натоварване. По мнение на гражданите, участвали в мониторинга, състоянието на уличната мрежа на Община Кнежа може да се обобщи по следния начин:

Уличната настилка има много и дълбоки дупки, на места дори липсва;

По тротоарите има нужда от нови плочки;

Банкетите се нуждаят от ремонт.

В резултат на извършваното наблюдение всеки месец се изготвя доклад, който освен отразяване на състоянието на улиците включва и предложения от страна на гражданите за подобряване качеството на услугата. Тези доклади (6 на брой) се изпращат до Община Кнежа, за да може общинската администрация да се запознае с отговорите от гражданите препоръки и да вземе отношение по тях съобразно заложените в бюджета средства за 2011 г. Месечните доклади се представят и обсъждат и с гражданите по време на организирани за целта срещи. С цел популяризиране на резултатите от наблюдението на услугата през съответния месец информацията от докладите се разпространява и чрез местното радио.

Независимо от сполетялото общината бедствие - разразилата се буря през лятото на 2011 г., общинската администрация реализира 100% от заложените дейности в бюджета по отношение на услугата „Поддържане на уличната мрежа“. В резултат на извършеното гражданско наблюдение, а и в изпълнение на бюджета Община Кнежа положи асфалт или сипица по 10 улици в гр. Кнежа. Вижданията на гражданите и на Общинска администрация относно състоянието на улиците: „Райна Княгиня“, „Д. Благоев“, „Х. Димитър“, „Н. Петков“ съвпадат, и тези улици са ремонтирани през годината. Въз основа на извършеното наблюдение на услугата към Общината са отправени следните препоръки:

Мониторингът на услугата „Поддържане на уличната мрежа“ да се извършва от служители на администрацията в края на всяка година и въз основа на констатираното състояние на уличната мрежа да се залагат средства за необходимите дейности в проектобюджета на общината за следващата година;

При публичното обсъждане на проектобюджета на Общината за следващата година да се търси мнението на гражданите за това как обществените средства да бъдат изразходвани най-рационално. ■

МОНИТОРИНГ НА УСЛУГАТА
„ДОМАШЕН СОЦИАЛЕН ПАТРОНАЖ“
В ОБЩИНА КНЕЖА

ФРМС

Община Кнежа

Младежко сдружение „Св. Валентин“

2011 г.

В началото на 2011 г. Фондация за реформа в местното самоуправление в партньорство с Община Кнежа стартира проект „Граждански мониторинг за ефективно управление на публичните ресурси“, финансиран от Фондация „Америка за България“. В рамките на проекта се провежда проучване сред местния бизнес, фокус група с представители на НПО и граждани, както и обществено обсъждане, с цел дефиниране на публична услуга, предоставяна от общината, която да бъде подложена на граждански мониторинг. За такава услуга е избрана „Домашен социален патронаж“ (ДСП) в Община Кнежа.

Услугата „Домашен социален патронаж“ се предоставя от Общински център за социални услуги – Кнежа. Тя включва доставка на храна на 124 души от гр. Кнежа (109), с. Бреница (11) и с. Лазарово (4) – възрастни хора, самотно живеещи, както и хора с увреждания. Общинската услуга включва доставянето на едно хранене за деня, състоящо се от супа, основно ястие и хляб, както и една кофичка кисело мляко и един хляб (предназначени за събота и неделя).

Звеното, предоставящо услугата, е с численост 9,5 човека. Бюджетът на дейността за 2011 г. е 130 000 лв., от които една трета са за заплати и осигуровки, а останалите две трети са за издръжка на дейността (хранителни продукти, облекло и инвентар, режийни разходи, разходи за горива, застраховки, техническо обслужване на МПС и др.). Заложените в бюджета за 2011 г. приходи от такси за услугата са в размер на 45 000 лв. при заплащана такса от ползвател на услугата 40 - 48 лв./месец.

Гражданският мониторинг стартира през месец юни 2011 г. и продължи 6 месеца до ноември 2011 г. Разработен е въпросник, който през първите три месеца от наблюдението се попълва анонимно от 28-35 ползватели на услугата ДСП (25-30 човека от гр. Кнежа и 4-5 човека от с. Бреница) веднъж седмично, четири пъти в месеца, като всеки петък анкетираните споделят впечатленията си от предоставената им през изминалата седмица храна и изразяват мнението и желанието си за предлаганата услуга като цяло. Включените в анкетата въпроси са изписани с по-едър шрифт, така че да не затрудняват възрастните хора. Попълненият въпросник се поставя в бял запечатан плик от анкетирания, така че да се гарантира анонимността на проучването. На четвъртия месец от наблюдението се преценява, че събирането на информацията два пъти месечно вместо четири е напълно достатъчно с оглед целите на мониторинга. Анкетирани са ползватели на услугата на възраст между 70-75 г., като между тях има самотно живеещи хора и хора с увреждания. Въпросникът включва следните въпроси: Кога ви носят храната?, Храната топла ли е при доставката?, Как оценявате цената на предоставяната услуга?, Доволен ли сте от порцията?, Какво бихте искали в по-голямо количество да бъде включено в менюто?, Бихте ли ползвали и допълнителна социална услуга?, като бе предоставена възможност за отправяне на препоръки за подобряване качеството на услугата.

В резултат на извършването на наблюдение всеки месец се изготвя доклад, който освен отчитане качеството на предоставяната храна включва и предложения от страна на гражданите за нейното подобряване. Тези доклади (6 на брой) се изпращат до Община Кнежа, за да може общинската администрация да се запознае с отправените от ползвателите на услугата препоръки и да вземе отношение по тях доколко, доколкото позволяват условията, заложили в сключените с доставчиците на продукти договори.

Месечните доклади се представят и на организирани за целта срещи. С цел популяризиране на резултатите от наблюдението на услугата през съответния месец информация от докладите се разпространява чрез местното радио.

Въз основа на извършеното наблюдение на предоставяната услуга „Домашен социален патронаж“ са изведени следните препоръки с цел повишаване на нейното качество:

Предоставяната храна да бъде по-разнообразна и по-качествена, като се актуализира рецептурника, по който се приготвя;

Да се упражнява по-голям контрол при приготвянето на храната. Основната препоръка във връзка с технологията на приготвяне на храната е свързана с по-диетично приготвяне на ястията;

Порционът на храната да се завиши, за да отговаря на необходимия грамаж за възрастни хора;

Да се проучат възможностите за включване на десерт в менюто, за който възрастните хора са готови да плащат допълнително и увеличената въз основа на това такса за услугата да залегне в проектобюджета за 2012 г.;

Допълнително да се проучат сред цялата целева група възможностите за предоставяне и на други услуги от Общинския център за социални услуги като съботно-неделна доставка на храна, осигуряване на храна по време на празнични дни, оказване на взаимодействие със социални, здравни и други институции, ТЕЛК и др.;

По възможност да се сключват по-краткосрочни договори с доставчици на продукти или в договорите да се включат клаузи, които да позволяват по-голяма гъвкавост на ръководството на Общинския център за социални услуги да реагира на предложения от гражданите за подобряване качеството на услугата;

Да се приеме разработената от Общината Наредба за условията и реда за предоставяне на социалната услуга „Домашен социален патронаж“ в Община Кнежа.

В хода на гражданското наблюдение част от отправените препоръки (предимно по отношение на техно-

логията на приготвяне на храната) са взети предвид от Общинския център за социални услуги – Кнежа. Въз основа на извършения мониторинг на услугата е проведена и допълнителна анкета сред всички ползватели на услугата ДСП с цел проучване на желанието им за разширяване обхвата на услугата чрез включване в нея на съботно/неделно осигуряване на храна, както и

осигуряване на храна и грижи по време на празнични дни. Проучени са и възможностите за осигуряване и на десерт в менюто срещу по-висока такса. На база на извършеното проучване е изготвено предложение от страна на Общинския център за социални услуги за разширяване на обхвата на предоставяните социални услуги, които да залегнат в проектбюджета за 2012 г. ■

МОНИТОРИНГ НА УСЛУГАТА „ПОЧИСТВАНЕ НА УЛИЦИ И ОБЩЕСТВЕНИ МЕСТА И СМЕТОИЗВОЗВАНЕ“ В ОБЩИНА ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ

ФРМС

Община Гоце Делчев

2011 г.

В описаната практика е представена реализацията на проект „Граждански мониторинг за ефективно управление на публичните ресурси“, изпълняван от Фондация за реформа в местното самоуправление (ФРМС) с финансовата подкрепа на Фондация „Америка за България“ на територията на Община Гоце Делчев – една от трите (заедно с Кнежа и Кюстендил) общини партньори по проекта. След проведените: проучване сред местния бизнес, среща-дискусия с НПО и широко обществено обсъждане - за услуга, която да бъде наблюдавана в продължение на шест месеца бе избрана „Почистване на улици и обществени места и сметоизвозване“ (ПУОМС). За ефективно провеждане на мониторинга е направен преглед на правната рамка за извършване на услугата, финансовото обезпечаване, заложено в план-сметката за всяка дейност и населено място поотделно и избрания икономически модел на осъществяване – чрез учредяване на концесия с няколко фирми изпълнители.

Извършването на услугата по сметосъбиране и сметоизвозване и улична чистота е възложено на три фирми, като задълженията и отговорностите са разпределени по следния начин:

□ „Шеле България“ ЕООД извършва сметосъбирането и сметоизвозването на територията на гр. Гоце Делчев, в селата Делчево и Мосомище и на територията на к.к. Попови ливади;

□ ЕТ „Руска Петрова“ извършва сметосъбирането и сметоизвозването в с. Борово и останалите села от общината;

□ ЕТ „Астер С – Тодор Иванов“ отговаря за поддържането на местата за широко обществено ползване и сметоизмитането на регламентирани улици;

□ „РеПак“ АД отговаря за разделното събиране на отпадъците.

Целта на наблюдението е да обхване предоставянето на услугата в нейната цялост, т.е. наблюдава се изпълнението на всеки компонент и от всяка фирма, съобразно възложената дейност, за постигането на което е необходимо гражданският мониторинг да бъде упражняван на територията на няколко населени места. Като най-подходящи и същевременно удовлетворяващи това условие бяха избрани гр. Гоце Делчев и селата Мосомище, Брезница и Борово. За провеждането на

гражданския мониторинг се изготвя методология, в която са разписани всички аспекти на реализацията на гражданския мониторинг. Главната цел мониторинга е да бъде постигнато видимо и устойчиво подобрене качеството на услугата за потребителите (граждани и фирми) и/или да бъде намалена нейната цена. Съгласно разработената методология наблюдението се осъществява от обучени граждани доброволци, интензивността на наблюдението е седмична, като за резултатите от всеки едномесечен период на наблюдение се съставя доклад, който се представя пред граждани и медиите и се предоставя на ръководствата на общината и фирмите изпълнители. Гражданският мониторинг стартира през месец юни 2011 г. и продължава до ноември 2011 г. За целите на мониторинга се разработва въпросник, който включва въпроси за проследяване на състоянието на чистотата на местата за широко обществено ползване, сметоизмитане на улици, състояние и разположение на съдове (кошчета, кофи, контейнери) за твърди битови отпадъци и чистотата на местата около тях, разделното събиране на отпадъците. В резултат на извършването на наблюдение всеки месец се изготвя доклад, който освен отразяване на състоянието на улиците включва и предложения от страна на гражданите за подобряване качеството на услугата. Тези доклади се изпращат до Община Гоце Делчев, за да може общинската администрация да се запознае с отправените от гражданите препоръки и по възможност да вземе координирани с фирмите-концесионери мерки, съобразно заложените в план-сметката средства. Месечните доклади се представят и обсъждат и с гражданите по време на организирани за целта срещи. С цел популяризиране на резултатите от наблюдението на услугата през съответния месец информация от докладите се разпространява и чрез местния радиовъзел. Някои от най-често споделяните проблеми и недостатъци при осъществяването на услугата са:

□ в кофите за битови отпадъци се изхвърлят строителни отпадъци и тлееща жар, които причиняват частично увреждане или погиване;

□ някои граждани/собственици на имоти възпрепятстват извозването на кофите, ограничавайки достъпа до тях;

□ отпадъци от бита, за които е осигурено разделно събиране (хартия, стъкло, метали), се изхвърлят в кошове/контейнери за смесени твърди битови отпадъци;

в някои части на града и най-вече по-малките населени места гражданите декларират необходимост от повече съдове/контейнери за битови отпадъци;

някои от съдовете за смет са сериозно амортизирани и е нужно да бъдат подменени или рециклирани/ремонтирани.

Голяма част от забележките и препоръките се анализират от страна на общинското ръководство в координация с фирмите изпълнители и се предприемат мерки за отстраняване на нередностите. За решението на някои от проблемите обаче тепърва ще се търсят варианти, защото се касае за значителен допълнителен финансов ресурс или въвеждане на нова технология. Пример за решение на такъв проблем, свързан с неприятните миризми от контейнерите през лятото, е периодичното измиване на съдовете и контейнерите, за което до момента не е въведена организация поради липса на подходящо място, което да удовлетворява законовите регулации, както и значителната инвестиция за почистващи съоръжения.

Този проблем вероятно ще доведе до промяна в план-сметката за следващата година, така че нужните

средства за това да бъдат бюджетирани.

Като основни постижения от шестмесечното гражданското наблюдение можем да очертаем нарасналата цялостна удовлетвореност на гражданите от услугата, за което заслуга имат всички страни, които бяха ангажирани в процеса. Има обаче и още нещо, което се случи на „политическо“ ниво т.е. беше направена ревизия на най-проблемния компонент на услугата по сметосъбиране и сметоизвозване – разделното събиране на отпадъците. Реализацията му се оказа толкова неудовлетворителна (макар поради своята комплексност и недостатъчното ниво на еко- и гражданско съзнание този проблем да надхвърля местното ниво и конкретната фирма-изпълнител), че той няма бъдеще в този си вид. Друг резултат от гражданския мониторинг е фактът, че започна процес на осъзнаване, че удовлетвореността на гражданите може да бъде „критерий“ за ревизия на стандартите за качество и че гражданите могат да бъдат и партньор при предоставяне на публична услуга, когато бъде изграден работещ канал за взаимовръзка и взаимодействие, на основата на който да се градят отношения и взаимно доверие между гражданите и общината. ■

ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ НА ОБЩИНСКА УСЛУГА „ПОДДЪРЖАНЕ НА ЗЕЛЕНИТЕ ПЛОЩИ“

ФРМС

Община Кюстендил

НЧ „Братство 1869“

2011 г.

В рамките на проект „Граждански мониторинг за ефективно управление на публичните ресурси“ Фондацията за реформа в местното самоуправление и Община Кюстендил провеждат:

- проучване сред местния бизнес,
- фокус група с представители на НПО и граждани, както и
- обществено обсъждане,

с цел дефиниране на комунална услуга, предоставяна от общината, която да бъде подложена на граждански мониторинг. За такава услуга е избрана „Поддържане на зелените площи“.

От общите планирани разходи за 2011 г. на Община Кюстендил (26 683 000 лв.) озеленяването заема малко над половин процент (0,52%).

Услугата „Озеленяване“ се предоставя от Общинско предприятие „Чистота“, звено „Озеленяване“. В звеното има 18 заети и 1 извънщатен сътрудник, които се грижат за 600 декара (600 хил. кв. м) зелени площи чрез:

- косене на тревни площи;
- подрязване на декоративни храсти;
- подрязване живи плетове;
- подрязване тапиарни храсти (май-август);
- поддържане градинки, розови храсти (5-7 пъти годишно всеки един обект);
- оглеждане на разсад;
- засаждане пролетни и летни цъфтящи.

Преди началото на гражданското наблюдение се провежда информационна кампания и се разпространяват плакати и листовки.

Гражданите се включват доброволно в мониторинга и контрола на услугата. Те анонимно попълват карти за оценка (въпросници). Попълнените карти се поставят в определени за целта кутии (в сградата на общината и в сградата на читалище „Братство 1869“).

Въпросниците дават възможност за оценка на зелените площи, уличното осветление, пейките, детските площадки, кошчетата, обща оценка на парка/градинката, както и препоръки към общината.

Гражданското наблюдение се провежда в рамките на 6 поредни месеца (юни - ноември 2011 г.). Резултатите от мониторинга се обобщават месечно и се предават на ръководството на общината. Изготвени са 6 междинни (месечни) доклада и един обобщаващ.

Общият брой участници в наблюдението с попълнени анкети граждани за шестте месеца е 236.

Гражданите са добронамерени и попълват анкети както за зелени площи, чиято поддръжка оценяват високо, така и за площи, които, според тях, имат нужда от облагородяване.

Зелените площи, към които гражданите на Кюстендил проявяват най-голям интерес в рамките на мониторинга, са Хисарлъка, зелените площи на кв. Запад и коритото на р. Банщица, която минава през центъра на Кюстендил.

Трите площи с най-високи оценки са пред общината, пред читалище „Братство“ и пред Художествената галерия.

Гражданите на Кюстендил приемат зелените площи като място за отмора за възрастни и място за игра на децата.

Набляга се на необходимостта от поставяне на повече пейки и/или редовен ремонт на съществуващите, особено в кварталите извън центъра на града и коритото на р. Банщица.

Като недостатъчни се оценяват съществуващите детски площадки, като доминиращо се оформя желанието за построяване на нови и редовна поддръжка на съществуващите. Особено силна е липсата им в кв. Запад и по коритото на р. Банщица.

Като недостатъчен се оценява броят на кошчетата за отпадъци. Увеличаването на броя им би отговорило на желанието на гражданите, но ще постави и въпроса за навременното им почистване.

Младежите на Кюстендил с основание поставят въпроса за зелените площи към своите учебни заведения. Те са отговорност на ръководствата на гимназиите (конкретно гимназия „Неофит Рилски“ и Езикова гимназия „Петър Берон“) и те би следвало да се погрижат за поддръжката им.

Община Кюстендил в отговор на констатираните проблеми в областта на поддържане на зелените площи:

- засади 1900 иглолистни, 350 широколистни, 700 храсти;
- смени пейките в центъра на града, а старите

пейки, след ремонт, разположи в кварталите на града, където няма пейки;

- откри нов зелен кът;
- разработва проект за велопътека по бреговете на р. Банщица;

води разговори с директорите на училища в града, за да бъде постигнато координирано усилие за поддръжка на зелените площи към училищата, и с включването на доброволен труд на учениците;

в отговор на констатацията за недостатъчен брой хора, заети в звеното „Озеленяване“ на ОП „Чистота“, ще бъдат наети 35 души по програма, които ще се включат към дейността.

След приключване на мониторинга Община Кюстендил, гражданите на града и ФРМС провеждат Ден на доброволчеството (22 април 2012 г.), в който се включват над 150 доброволци и са облагородени 5 зелени площи, оформена е и една детска площадка – в кв. Запад, чиито жители толкова активно се включват в мониторинга и настояват за създаване на детска площадка в квартала им.

Залесени са зелени площи с райграс, петунии, храсти и дръвчета. Боядисани са катерушки, пейки, беседки, пързалки. За всички доброволци са осигурени работни ръкавици, четки, чували за смет, сандвичи и минерална вода.

Деца, младежи и възрастни се включват в инициативата – така, както са участвали и в гражданския мониторинг.

Резултатите от проекта, освен по-зеления Кюстендил, са:

изграждане на местен капацитет за мониторинг и оценка на избрани публични услуги;

въвличане на гражданите в процеса на мониторинг и увеличаване на гражданското участие в оценката на качеството на публичните услуги на местно ниво;

изграждане на работещо взаимодействие между гражданите и местната власт за подобряване на публичните услуги;

въвеждане на ефективни модели за граждански мониторинг на качеството на избрани публични услуги на местно ниво;

подобряване качеството на публичните услуги, предоставяни на местно ниво;

участие на гражданите от всички възрасти, най-вече младежи и пенсионери, в общо усилие за по-зелен Кюстендил. ■

ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ЕФЕКТИВНО УПРАВЛЕНИЕ НА ПУБЛИЧНИТЕ РЕСУРСИ, ОБЛАСТ РУСЕ

Антония Ралева, младши експерт, отдел РР на ДАКРРДС

2012 г.

В Областна администрация – Русе през 2009 г. е създаден Областен обществен съвет за прозрачност и гражданско наблюдение по проект „Прозрачната и почтена администрация в Област Русе – ефективен партньор на гражданското общество за устойчивото му европейско развитие”, изпълнен по ОПАК. Основната цел на Съвета е да се постигне повече публичност, прозрачност и яснота при осъществяване на различни политики на територията на област Русе.

Експерти от отдел „Регионално развитие” на Областна администрация – Русе, които са и членове на този съвет, следят с интерес електронния справочник на Фондация за реформа в местното самоуправление (ФРМС). Там ние се запознахме с опита на общините Гоце Делчев, Кнежа и Кюстендил за организиране на граждански контрол на публичните услуги. Запознахме останалите членове на съвета с тази инициатива и установихме, че тя се приема много добре от всички. Направихме проучване във всичките осем общини на територията на област Русе и срещнахме подкрепата на Общинските администрации. Отначало имаше известно неразбиране, дори страх, но той бе преодолян с идеята, че по такъв начин кметът си партнира с гражданското общество за по-добро качество на публичните услуги.

Ползвайки популяризираната на страницата на ФРМС опит ние разработихме методология и въпросник за уточняване на стъпките, по които ще се извършва мониторингът.

На заседанието на съвета, проведено на 15.03.2012 г. бе предложено в периода юни – ноември 2012 г. Областна администрация – Русе с подкрепата на членовете на Съвета, разчитайки на съдействие от страна на бизнеса, на неправителствени организации и граждани да проведе мониторинг на една от услугите: „Почистване на улици и обществени места и сметоизвозване”, „Поддръжка на зелените площи” и „Поддръжане на уличната мрежа” на територията на област Русе.

След обсъждане членовете на Областния обществен съвет решиха да се проведе граждански мониторинг на услугата „Поддръжане на уличната мрежа” в област Русе, като това се осъществи в две направления. Първото включва наблюдение на най-малко 3 определени от кметовете на общини улици, които са важни за общината и за които са предвидени средства за ремонт. Второто направление включва проучване на мнението на гражданите за цялостното състояние на уличната мрежа в област Русе чрез анкети.

Проектът ще допринесе за присъединяване на гражданските организации и обикновените граждани към процеса на оценка на качеството на публичните услуги, като същевременно ще се създадат условия за обмяна на опит по отношение на гражданското наблюдение относно поддръжане на уличната мрежа. Не на последно място ще има възможност да се въведат ефективни модели за граждански мониторинг и подобряването на качеството на публичните услуги. По този начин се създава възможност за нова инициатива на жителите на област Русе да участват активно в подобряването на условията на живот в своите райони, като им се предоставя и възможност да съобщават за нередности. Въз основа на междинните и крайни резултати се надяваме да се постигне по-голяма ефективност на работата на местните власти в предоставянето на публични услуги, както и да бъдат формулирани определени препоръки за постигане на заложените цели.

Очакваните резултати след приключване на инициативата са насочени към:

1. Чрез допитване до мнението на гражданите да се получи адекватна оценка за качеството на публичните услуги на местно ниво.
2. Повишаване на разбирането и отговорността на гражданското общество към опазване на обществената собственост.
3. Подобряване на взаимодействието между гражданите и местната власт въз основа на препоръките получени от гражданите. ■

ТЕНДЕНЦИИ И ПРОБЛЕМИ НА АКТИВНАТА ПРОЗРАЧНОСТ НА ОБЩИНИТЕ (РЕЗУЛТАТИ ОТ ОДИТА НА ПДИ 2012)

Гергана Жулева, изпълнителен директор на Програма Достъп до Информация

Активното публикуване на информация е сред най-важните елементи на правото на достъп до информация. То дава възможност на гражданите да участват равностойно в дебатите за обществени политики, да си съставят мнение и осъществяват контрол върху дейността на органите на власт и повишава отчетността на тези органи. Неговото значение за упражняването на това право нараства и постепенно се утвърждават стандартите в тази област. В повечето закони за достъпа до информация, приети последното десетилетие, се създават задължения за публикуване на определени категории информация онлайн. С измененията на ЗДОИ през 2008 година такива задължения бяха въведени и в българския закон.

За да се оцени прозрачността на органите на местно самоуправление, трябва да се има предвид, че това е цяла система от законодателно уредени задължения, решения на местните парламенти, вътрешни правилници, политическа воля и капацитет.

ПДИ оценява страниците на изпълнителната власт, включително общините от гледна точка на задълженията за публикуване на определени категории информация, които законодателят е преценил, че са от най-голям обществен интерес. От 2009 година проучванията се правят по една и съща методология.

В периода 23 януари 2012 г. – 16 март 2012 г. екип на ПДИ прегледа и оцени 474 (257 общини) интернет страници на 487 (264 общини) административни структури в системата на изпълнителната власт на централно, териториално и местно ниво. Страниците бяха оценявани чрез 39–40 (за общините) индикатора, организирани в три групи и включващи задължения по чл. 15 и чл. 15а от ЗДОИ и други стандарти за активно публикуване, а именно наличност на актуална информация, свързана с:

- Институционална информация – нормативна уредба, функции, услуги, информационни масиви;
- Организационна структура, контакти;
- Оперативна информация – актове, стратегии, планове, дейности;
- Финансова и друга прозрачност – бюджети и финансови отчети, декларации за конфликт на интереси;
- Наличие и съдържание на секции по достъп до информация – вътрешни правила по ЗДОИ, разяснителна информация за гражданите, контактна информация, описание и ред за достъп до публичните регистри, годишни отчети по ЗДОИ.

В рамките на проучването бяха подадени 485 (264) електронни заявления за достъп до информация до институциите с искане на описание на реда за достъп до публичните регистри, съхранявани от административната структура в електронен вид, или посочване в отговора на интернет адреса, на който може да бъде намерена тази информация. Поисканата информация е задължителна за публикуване в Интернет по силата на член 15а, ал.2 от

Закона за достъп до обществена информация.

Резултати по общини:

http://www.aip-bg.org/surveys/Резултати_по_институции/201077/

Резултати по индикатори по общини:

http://www.aip-bg.org/surveys/db/2012ii/stats_indicators.php

За да онагледя развитието на прозрачността в институциите, Програма Достъп до Информация публикува като резултат от оценката на интернет страниците на административните структури на изпълнителната власт **Рейтинг на активната прозрачност**. Нивото на прозрачност бе оценявано с точки по 39–40 (за общините) индикатора, като възможният максимум е 60,5.

КОНСТАТАЦИИ:

Институционална информация:

- нормативна уредба - няма подобряване,
- функции – няма подобряване,
- услуги – увеличение с 6% ,
- информационни масиви – увеличение с 8%

Организационна структура

89% от страниците съдържат тази информация

Контактна:

- най-високо телефона – 94%, адреса – 88% и e-mail – 81%.
- най-ниско – звеното за връзка с граждани - 57%, работно време – 33%.

Оперативна информация – актове, стратегии, планове, дейности;

Положителни развития: публикуване на административните актове на общините – нормативни, общи и индивидуални – регистри на актовете. Особено впечатляващо е 22% увеличение на онлайн индивидуални административни актове.

Стратегии и планове – 80% онлайн

Отчети по тези планове и стратегии – 15%

Финансова и друга прозрачност – бюджети и финансови отчети, декларации за конфликт на интереси;

Бюджет – 34%

Финансов отчет – 24%

Обяви за обществени поръчки – 63%

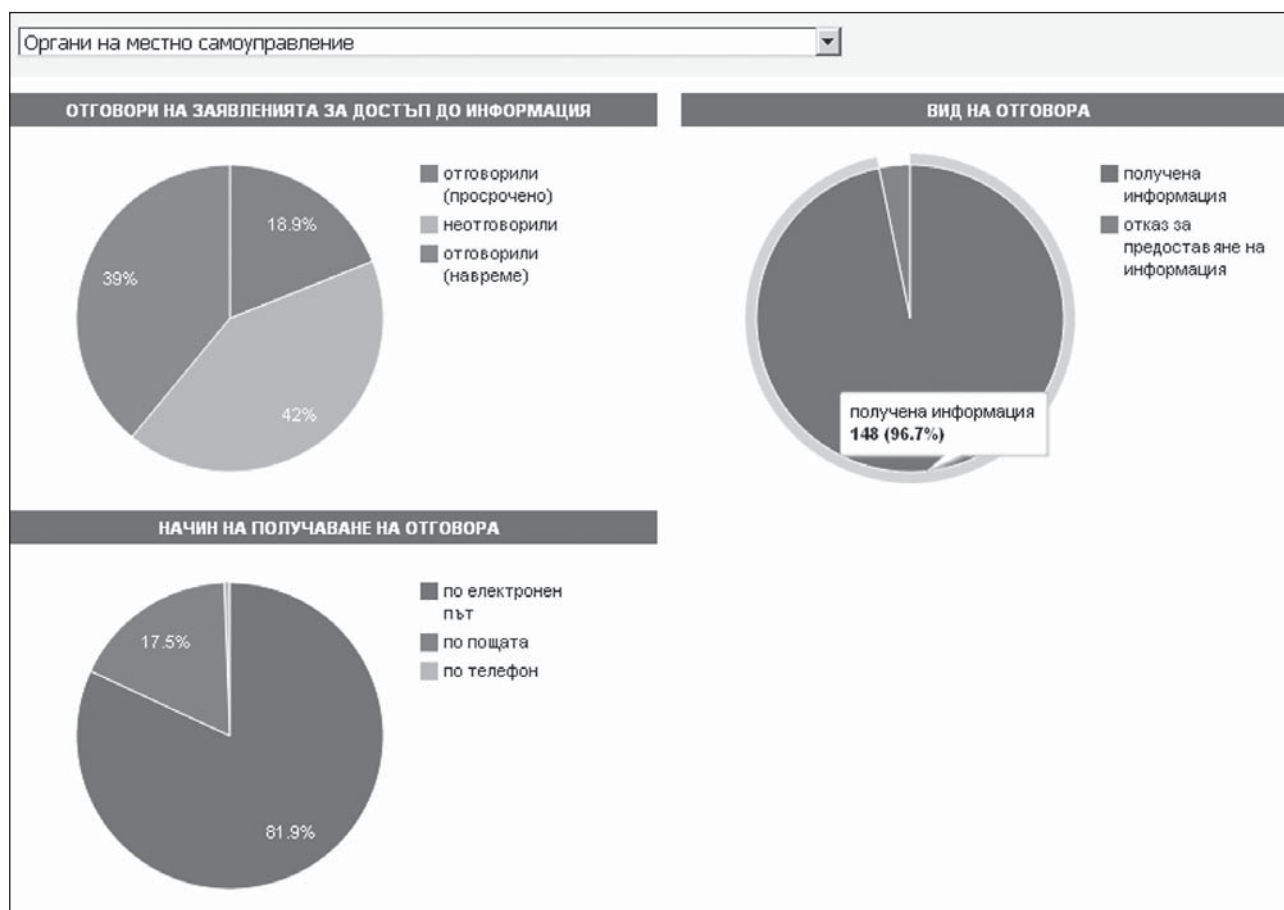
Регистър на възложението - 12% от общините

Информация за договори на общината - 2, 33%

Секции Достъп до информация – 39% от общините имат такива секции.

ПРЕПОРЪКИ:

- По отношение на Вътрешните правила за работа по достъпа;
- Секции достъп до информация – ориентирани към подпомагане на гражданите;
- Вътрешен контрол;
- Звено за координация на активно публикуване;
- Проекти за нормативни актове - публикуване и възможност за обсъждане;
- Финансовата прозрачност – бюджети и финансови отчети: ясно регулиране на процеса на приемане и отчитане на бюджета, със срокове и възможност за участие;
- Договорите – след изменение на Закона за достъп до информация от 2008 г. информация за: страните, подизпълнителите, предмета, цената, правата и задълженията, условията, сроковете, санкциите, определени в договори, по които едната страна е задължен субект по чл. 3 е с надделяващ обществен интерес;
- Уеднаквяване на процедурите за работа с електронните заявления. ■



УРБАНОТОПИЯ

Фондация "Блулинк"

2011 г.

Урбанотопия е място, където можете да подадете онлайн сигнал за проблем в инфраструктурата и чистотата на града на територията на Столична община. Сигналите се проверяват от модератор от фондация "Блулинк", след което се публикуват и изпращат с електронен подпис до Столичен инспекторат. Инспекторатът отговаря на сигнали от своите правомощия и разпределя останалите проблеми към съответното звено на местната администрация. Заведените с електронен подпис сигнали от Урбанотопия имат официален статут и на тях отговорните институции трябва да отговорят в рамките на два месеца от получаването на сигнала.

Urbanptopia.eu е създаден, за да се сигнализира основно за проблеми, свързани с отпадъци или повредена дребна инфраструктура. Към момента чрез sofia.urbanotopia.eu могат да се подават сигнали за:

Повредена инфраструктура

- липсващи / повредени анти-паркинг колчета;
- липсващи / запушени капаци на шахти;
- повредени пътни знаци;
- опасни сгради.

Отпадъци

- нерегламентирани сметища;
- повредени / липсващи контейнери за разделни отпадъци;
- некоректно събиране на разделни отпадъци;
- изхвърляне на строителни отпадъци;
- разрушена инфраструктура около строежи;
- замърсени речни корита. ■

<http://sofia.urbanotopia.eu/>

The screenshot shows the Urbanotopia website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and the text "Посочи проблемите в нашия град". Below the logo, there is a description of the service and a "ПОДАЙ СИГНАЛ" button. The main content area features a map of Sofia with numerous red circular markers indicating reported problems. To the right of the map, there are settings for the map (Normal and Satellite views) and statistics showing 345 reported signals and 13 resolved cases. Below the map, there is a table of resolved cases.

| Заглавие | Дата | Отговорна институция |
|----------------------------------|---------------------------|----------------------|
| Повредени паркинг съоръжения | преди 29 седмици 5 дни | |
| натрупване на отпадъци | преди 33 седмици 6 дни | |
| Повредено антипаркинг съоръжение | преди 37 седмици 1 ден | |

AKTIVEN . BG

Реализацията на проекта се осъществява безвъзмездно от ЕСРПИ България като част от глобална инициатива на ESRI Inc.

Партньори:

Национално сдружение на общините в Република България

Български съвет за устойчиво развитие

Фондация за реформа в местното самоуправление

2011 г.

Активен.БГ е нова инициатива, предлагаща възможност на гражданите за съобщаване на нередности.

Целта на Активен.БГ е да даде възможност на жителите да участват активно в подобряването на условията на живот в техните райони, като дават навременна и конкретна информация за забелязани от тях нередности от неспешен характер.

Чрез уебсайта <http://Aktiven.BG/> или чрез специално приложение за мобилни телефони гражданите могат да подават сигнали за забелязани нередности към съответните отговорни институции или организации.

Гражданите регистрират нередност (напр. опасна сграда, паднал стълб, счупена пейка, теч на вода, висящи кабели), като посочват местоположението върху картата, дават кратко описание или прилагат снимки, ако са налични.

Сайтът и мобилното приложение са общи за всички институции и организации, които участват в проекта. В зависимост от типа на сигнала и местоположението му, уведомлението се подава към съответната отговорна организация. По този начин се предоставя възможност

за получаване на сигнали от гражданите за различен тип нередности в реално време. Отговорните лица, от своя страна, поемат ангажимент за следене на получените сигнали и отразяване статуса на тяхната обработка на уебсайта.

Системата дава възможност за приоритетна обработка на определени сигнали в зависимост от типа нередност. Гражданите, подали сигнал, могат не само да наблюдават статуса му на уебсайта, а и да получат имейл относно извършените дейности за отстраняване на нередността. Това, на свой ред, води до подобряване на комуникацията между гражданите и публичните организации.

По този начин публичните организации, участващи в инициативата, се отварят още повече за гражданите, реализират съвременна концепция за управление, в която администрацията слуша гражданите и показва, че ако те са загрижени за заобикалящата ги среда и, когато видят нередност, я съобщават, а не я подминават, то има кой да реагира и страната ни става по-привлекателно място за живеене. ■

Активни организации: Община Бургас | Община Ловеч | Община град Добрич | Община Гоце Делчев | Община Белоградчик | Вик Русе | Община Плевен | Вик Варна | Община Пловдив | Община Смолян | Община Благоевград | Община Садово | Община Долна Митрополия | Община Марица | Община Борово | Община Враца | Община Разлог | Община Антоново | Община Ардино | РИОСВ - Русе (вкл. области на Силистра, Разград и Русе) | Община Челопеч | Община Кнежа | Община Кюстендил | Община Брусарци | Община Мездра

**ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ
НА ПУБЛИЧНИ УСЛУГИ
СМЕТОСЪБИРАНЕ И СМЕТОПОЧИСТВАНЕ
В ДВА СТОЛИЧНИ РАЙОНА „СЛАТИНА“ И „ЛЮЛИН“**

НПО Линкс

2010 г.

Проблемът с отпадъците на София фокусира различни интереси – политически, икономически и граждански, като в повечето случаи те не съвпадат. До този момент решенията на проблема се търсят на политическо и икономическо ниво, а гражданите се активизират само по време на тежка криза. Затова и нивата на участие на гражданите са ограничени до съпротива на местни инициативни групи. Проектът, който предлага НПО Линкс по Фонда за подкрепа на НПО в рамките на ФМ на ЕИП 2004-2009, цели да подпомогне процеса за решаване на проблема, като включи и трите заинтересовани страни – граждани, местна власт и фирми в процес по наблюдение и контрол на сметосъбирането и сметопочистването в два столични района „Слатина“ и „Люлин“, като по този начин се активизират гражданите и се увеличи контролът върху извършваната услуга.

Основната цел на проекта е да се установи работещ механизъм за наблюдение на услугите по сметопочистване и сметосъбиране в район „Люлин“ и район „Слатина“ на Столична община. След консултации с общината и бизнеса, НПО Линкс “преведе” на достъпен за гражданите език правата и задълженията на трите заинтересовани страни в процеса за поддържане чистотата в София. Информационната брошура “Идея за чиста София” е разпространена сред регистрираните домоуправители и четири училища в двата района. Изготвена е анкетна карта, която в продължение на три месеца на седмична база, доброволците, участващи в наблюдението, попълват. Данните от всички 1212 анкетни карти са обобщени от софтуер и публикувани в две брошури с резултати. Учениците от четири столични училища в двата района също участват в наблюдението на публичните услуги. За тях е организиран конкурс “Идея за чиста

София”. Учениците изпращат писма-предложения до Кмета на Столична община за подобряване на чистотата. Отличени са четирите най-добри писма на специални дискусии, в които кметовете на двата района отговарят на въпросите и предложенията на децата. След като анализира получените от наблюдението резултати, НПО Линкс изготви Индекс за чистотата — инструмент, който подпомага работата на общината за повече прозрачност и контрол, бизнеса — за мнението на гражданите, а самите граждани — за по-висока информираност и отстояване на гражданска позиция.

В резултат на реализацията на проекта са постигнати следните резултати:

- изработен софтуерен продукт за попълване онлайн на анкетната карта;
- 390 деца, участващи в наблюдението;
- 6 включени граждански сдружения;
- 37 включили се домоуправители;
- 1212 попълнени анкетни карти за три месеца на седмична база;
- Две брошури с резултати от наблюдението, представени в 24 графики;
- Индекс на чистотата - четиристепенна скала за наблюдение с дефиниции и инструмент за сравнение;
- Изработени 10 препоръки към общината, бизнеса и гражданите;
- Изработен плакат за популяризиране на мониторинга. ■

ИНИЦИАТИВА ЗА ЕФЕКТИВЕН ГРАЖДАНСКИ КОНТРОЛ ВЪРХУ РАБОТАТА НА ВЛАСТИТЕ: ПРАКТИЧЕСКИ АСПЕКТИ НА ПРОЗРАЧНОСТТА, ОТЧЕТНОСТТА И ЕФИКАСНОТО ИМ ФУНКЦИОНИРАНЕ

Черноморска мрежа на неправителствените организации (ЧМНО)

2008 г.- 2009 г.

Проектът е финансиран от Фонд „България“ на Агенцията на САЩ за международно развитие (USAID) и Германския фонд „Маршал“ на САЩ (GMF) чрез Балканския тръст за демокрация. Проектът подкрепя механизмите на въздействие на гражданското общество върху публичния сектор чрез включване на НПО и медии в образователен семинар и два практически модула (кампания „Таен клиент“ и „Достъп до информация“), за да ги запознае с мерките, осигуряващи прозрачност, отчетност и ефикасно функциониране на властите. Дейностите предвиждат и работа с представители на публичния сектор за установяване на устойчиви партньорства в рамките на Североизточен район за планиране и трансгранично сътрудничество с партньори от областите Констанца и Галац в Румъния.

Модулът „Таен клиент“ е свързан с посещения за участници в проекта в институции, предлагащи обществени услуги, с цел регистриране и проследяване на качеството на дадена услуга, както и подобряването ѝ. Тайните клиенти посещаваха общини, областни и местни звена на държавни органи и агенции, като се насочваха към предварително набелязани проблеми в предоставянето на услуги на гражданите или функционирането на дадена институция. Те отчитаха качеството на предоставяната услуга и заедно с екипа и медиите правеха обществено достояние резултатите от посещенията си.

В модула „Таен клиент“ в рамките на проекта бяха обхванати в териториален аспект представителна част от районите, които образуват ниво 1. район „Северна и Югоизточна България, като основно бяха застъпени районите, които образуват ниво 2. на същия район, а именно: Северен централен район – Област Разград и Област Силистра и всички включени Североизточен район области, а именно: Област Варна, Област Добрич, Област Търговище и Област Шумен .

В институционален аспект бяха обхванати представителна част от типовете публични институции в посочените области, като общият брой институции – 31 дава достатъчно широка представа за нивото на прозрачност и качеството на услугите в публичния сектор. Прави впечатление и концентрацията на определени негативни практики в дадени институции, което обуславя и поголемия брой казуси, свързани с тези институции. В рамките на модула бяха реализирани 35 казуса. Обхвата на модула позволи да се изследват основните типове публични институции, между които са представени и двете власти подлежащи на оценка - изпълнителната и съдебната. Преобладаващата част от изследваните институции са от изпълнителната власт, като с оглед на предмета на модула „Таен клиент“ на местно ниво бяха обхванати както институции, явяващи се териториални подразделения на централната администрация. Броят на тези институции, общо 20, е преобладаващ в рамките на модула, като това съответства и на относителния дял на тези институции към общия брой институции на изпълнителната власт. Сравнително висок е и дялът на включените местни администрации и по специално общинските админист-

рации, от които бяха изследвани общо 5. Този тип администрации предоставят сравнително висок процент услуги на местно равнище, като значението на тези услуги за местната общност ги поставя във фокуса на общественото внимание относно наличието на добри и/или лоши практики в административната дейност.

От институциите на съдебната власт бяха обследвани общо 4, като от тези институции бяха включени както съдилища, така и органи на прокуратурата. Съдебната система и нейните органи са известни със своята консервативност и затвореност, което е проекция на функцията правораздаване, които тези институции упражняват. Не-прозрачността на съдебните органи и важната роля, която те изпълняват при разрешаването на спорове и определянето и защитата на правата на гражданите, са важен мотив за включването на тези органи в обхвата на модула „Таен клиент“.

Като се имат предвид особеностите на отделните институции в рамките на модула, бяха приложени два метода, които в своята съвкупност да предоставят комплексна представа за качеството на публичните услуги, нивото на прозрачност и в цялост наличието на добри или лоши административни практики.

Първият метод е методът на „конкретния казус“, при който се търси конкретна услуга или се наблюдава конкретна процедура, извършвана от съответната администрация. Този метод, който е най-приближен към оценката на тесен сегмент от цялостната административна дейност, следва да се комбинира с метода на „общата оценка“.

Последният метод е базиран на оценката на цялостната система на организация и обслужване от страна на съответната администрация. При този метод се оценяват различните аспекти на административната дейност с оглед на тяхната достъпност: инфраструктура, комуникативна стратегия, персонална визия на служителите и др.

В рамките на модула бяха провеждани и двата метода, което позволи да се състави обобщена оценка на дейността на съответните публични институции. Последният метод е базиран на оценката на цялостната система на организация и обслужване от страна на съответната администрация.

От цялостния анализ на проведените проучвания в обхвата на модула „Таен клиент“ може да се заключи, че въпреки значително подобрената техническа и комуникационна инфраструктура все още съществуват редица негативни административни практики. Тези практики бележат тенденция към устойчивост и се дължат предимно на инерционни бюрократични стереотипи, които съществуват в съответната администрация.

Практически модул „Достъп до информация“

Вторият практически образователен модул целеше усъвършенстване на уменията за достъп до информация

за медии, граждани, бизнеси и др. Участниците в практическия модул „Достъп до информация“ бяха предимно експерти и активисти на неправителствени организации, както и журналисти от местни медии. Те подадоха общо 137 заявления за достъп до обществена информация. Една от целите на проекта е подобряване на знанията и уменията на структурите на гражданското общество за прилагане на граждански контрол и наблюдение върху дейността на публичния сектор. За тази цел беше проведено първоначално теоретично обучение за запознаване с общи постановки и понятия от сферата на доброто управление. В хода на проекта продължи практическата работа и обучението за искане и получаване на достъп до информация по различни въпроси, оказване на помощ при подготовката на заявление за достъп до информация, включване в работата на различни медии. Като следваща стъпка бяха отправени заявления за достъп до информация до широк кръг от институции и органи на местни и централни власти, различни служби и агенции.

Анализът на разнообразните заявления за достъп до информация и на резултатите от тези целенасочени

действия могат да бъдат обобщени по отношение на идентифициране и утвърждаване на добри практики. Администрациите и агенциите, свързани с тези практики, са вече включени в диалога за разпространението и усъвършенстването им.

Добрите практики на властите са свързани предимно с навременното и пълно предоставяне на информация. Някои институции имат улеснена процедура с възможност за подаване на заявления по електронен път. При други администрации прави впечатление точно разписаната и осъществявана процедура и много доброто взаимодействие на екипа, който осъществява всички етапи на осигуряването на достъпа.

В основни линии предоставянето на достъпа до информация и свързаната с него комуникация показва, че проблемите произтичат както от липсата на утвърдена процедура, свързана с недостатъчен административен капацитет, така и от липсата на политическа воля за отказ от затворената бюрократична култура, която не се съобразява с върховенството на закона и не работи открито и прозрачно. ■

ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ВЪРХУ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА ОБЩНСКИ ТЕХНИЧЕСКИ УСЛУГИ

Фондация „Женски алианс за развитие“

Общини Струмляни, Ихтиман, Монтана и Белене

Проект „Партньорството между гражданите и общината – гаранция за прозрачност и отчетност“, ОПАК
2009 г.

Групи за натиск в общините Монтана и Ихтиман

Създадената по проекта „Група за натиск“ в Монтана има няколко цели:

□ Подобряване знанията на местните СГО за ефективните механизми за осигуряване на прозрачност и отчетност на общинската администрация, както и развитие на практически умения за прилагането им;

□ Изграждане на активни и ефективни взаимоотношения между СГО и общинската администрация на основата на партньорство за засилване на гражданския контрол върху дейността на администрацията;

□ Насърчаване активността на гражданите за участие в процесите на контрол и мониторинг на дейността на общините и по-конкретно в сферата на техническите услуги;

□ Включване на всички заинтересовани страни в процесите на формулиране на общи цели и политики в конкретната сфера на дейност с цел осигуряване на максимално ефективни и отговарящи на интересите и нуждите на гражданите, услуги.

Членове на групата в Монтана са представители на Съюза на архитектите в България – Монтана, председател на Камарата на архитектите в България – Монтана, председател на Камарата на строителите в България – Монтана, секретар на комисията по инвестиционна политика, евроинтеграция, проекти и фондове към Общински съвет Монтана, журналисти, представители на

НПО и „Връзки с обществеността“ – община Монтана.

Подобряването на техническите услуги през призмата на инвестиционни посредници, архитекти, строителни предприемачи и общински експерти е водеща цел на групата в Монтана. Нейните членове са осъществили анализ на организацията и процесите на работа на общинската администрация по предоставяне на технически услуги с оглед гарантиране на качеството, спазване на сроковете и търсене на оптимално съотношение между срок и цена на услугата, прозрачност. Според архитектите-членове на групата, в техническите услуги на община Монтана могат да бъдат направени подобрения по посока оптимизиране на процедурата за смяна предназначението на земята. Общината трябва да има по-ясна политика за развитие на територията и да я популяризира, смятат още архитектите.

В рамките на дейността на групата се провежда Информационен ден в общинска техническа служба, на който присъстват 40 ученици от Гимназията по строителство, архитектура и геодезия в Монтана. Идеята на информационния ден е опознаване на администрацията и нейните служители като партньори на гражданите. На този ден е представена и политиката за развитието и модернизиранието на техническите услуги в синхрон с новите технологии. Учениците са запознати с това как е организирано градоустройството в Монтана, какви технологии за строителството се използват за общински обекти, как се проектират сградите, през какви етапи преминава самият процес до първа копка и какви мерки за контрол

прилага местната власт. Полезността от и ефективността в провеждането на подобно събитие се материализира в споразумение между Община Монтана и Професионалната гимназия за периодично организиране на информационен ден в сферата на техническите услуги.

Създадената по проекта „Група за натиск“ в Ихтиман има следните две основни цели:

Да съдейства за проучването на състоянието на техническите услуги в общината;

Да окаже влиянието си на гражданско общество за подобряване на работата на техническите служби, ако това се налага.

Изпълнението на целите се постига чрез анкетиране на гражданите и анализ на анкетните данни по отношение удовлетвореността на гражданите от предоставяните технически услуги. Основен извод от проведеното проучване е, че не се налага структури на гражданското общество да работят в посока натиск.

Членове на групата са представители на различни професионални кръгове, началникът на Общинска служба „Земеделие и гори“, директорът на Историческия музей и др.

В рамките на дейността на групата се провежда и Ден на отворените врати, в който ученици приемат заявления вместо деловодителките; запознати са и с работата на отдел „Общинска собственост“.

Мониторинг върху предоставянето на технически услуги в общините Струмияни и Белене

Резултати от проведен мониторинг върху предоставянето на технически услуги в **Община Струмияни**:

Констатирана е необходимост от подобряване обслужването на гражданите чрез:

Преразглеждане и облекчаване на процедурите при предоставяне на услугите;

Пълно прилагане на принципа служебното начало при предоставяне на услуги;

Заявяване и предоставяне на 6 вида услуги по електронен път;

Изнасяне на част от услугите, предоставяни в общинския център, в селата Микрево и Илинденци;

По-добър достъп до информация в общината – да има повече информация за услугите и по селата;

Да има повече и по-ясни обяснения за техническите услуги – необходими документи, срокове, цени;

Опростяване на процеса – да има повече обяснения;

Да има възможност услугите да се осъществяват и по селата – изнесени приемни или временни приемни;

Обществен терминал за достъп за услуги;

Да има постоянно кой да консултира гражданите при подаване на заявленията.

Одобрени стъпки за действие в отговор на констатираните потребности:

Проектиране на софтуерна система за електронно управление на всички дейности в общината, касаещи административното обслужване на гражданите;

Въвеждане на софтуер за отдалечено предоставяне услуги от кметствата;

Разработване и внедряване на софтуер за онлайн предоставяне на услуги;

Изграждане и внедряване на система за кратки текстови съобщения (sms)-информация, чрез която да се предоставят разнообразни информационни услуги:

○ общи – за информиране на гражданите за предстоящи събития – срокове за плащане на данъци, за записване за деца в училищата и детските градини на общината и т. н.;

○ специфични услуги – при използването на определена услуга от страна на общината гражданинът да получава информация за срока на получаване, цената, служителя, при когото се намира нужният документ/справка, както и за допълнителните документи, ако такива са необходими.

Резултати от проведен мониторинг върху предоставянето на технически услуги в **Община Белене**:

Съществува нужда от информираност на жителите на малките населени места;

Необходимост от гъвкавост в дейността на общинската администрация.

Предприети стъпки за действие в отговор на констатираните потребности:

Изнесено работно място на специалист по кадастър;

Плаващо работно време на общинските служители, предоставящи услуги;

Всички технически услуги – с образци на сайта;

Актуализиран списък на терени и обекти за продажба – на сайта;

Кутии с анкети в Центъра за информация и обслужване на гражданите (ЦИОГ);

Разработени общински стандарти за ново строителство. ■

КРАТЪК НАРЪЧНИК ЗА МОНИТОРИНГ УСТОЙЧИВО ПОЛЗВАНЕ ФОНДОВЕ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ В БЪЛГАРИЯ

Обществен център за околна среда и устойчиво развитие (ОЦОСУР)

2009 г.

Наръчникът се разработва в рамките на проект "Партньори за устойчивото ползване фондовете на Европейския съюз". Донор е Клубът на НСО – Търговище, който реализира проект „Модел за устойчиви партньорства в Третия сектор“, финансиран от Тръста за гражданско общество в Централна и Източна Европа.

Целта на този наръчник е да предложи инструментариум за наблюдение върху използване средствата от фондовете на Европейския съюз (ФЕС) на местно ниво, като се помогне на тези, които не искат да си затварят очите и да стоят безучастни, когато около тях се пилеят пари. Наръчникът предлага ключови индикатори за граждански мониторинг (за всяка от фазите на подготовка на проекта, неговата реализация и отчетност), както и начините за разпространение на събраната от наблюдателя информация. В зависимост от целите или обектите, които лицата, извършващи мониторинг, си поставят за наблюдение, може да се ползва една или друга част от него.

Целите на гражданския мониторинг на ФЕС са да се проследи:

А) Съобразен ли е конкретният проект с целите на оперативните програми, регионалните стратегии и общинските планове;

Б) Начинът на разходване на финансовите средства (ефективност, ефикасност);

В) Прозрачност при разходването на средствата по ФЕС (конфликт на интереси, свързани лица, корупционни схеми и др.);

Г) Въздействието на проектите върху устойчивото развитие на общността.

Гражданският мониторинг на ФЕС следва да се прилага по отношение на:

Хода и качеството на изпълнение на финансираните проекти;

Удовлетвореността на бенефициентите (потребителите) на проекти;

Работата на административните звена, управляващи и изпълняващи програмите. ■

ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ НА ОКОЛНАТА СРЕДА В ОБЩИНА СТРАЛДЖА

Община Стралджа

2005 г.

В Община Стралджа се провежда публично обсъждане на екологичните проблеми в общината. Един от най-тревожните екологични проблеми, посочен от гражданите, е замърсяването на р. Мараш, вливаща се в р. Мочурица. От 6 години водите на тези реки системно се замърсяват, при което водата се оцветява в мръснобял цвят и има остра неприятна миризма. Замърсяването на реките Мараш и Мочурица вече е станало междуобщински проблем, защото касае не само Община Стралджа, но и общините Тунджа и Ямбол.

След проведена среща с представители на засегнатите от замърсяването общини и представители на контролните държавни органи РИОСВ - Стара Загора и РИОСВ - Бургас е решено да се извършва ежемесечен

имисионен мониторинг за състоянието и качеството на водите в ГОК 3 Дермен дере и р. Мараш и ежемесечен емисионен мониторинг на качеството на водите в точката на заустване на ВИН.С. Индустрийс. В резултат на наблюдението са констатирани отклонения от допустимите норми за замърсяващи вещества. В същото време мониторингът на качеството на отпадъчните води на изхода от ЛПСОВ показва, че стойностите на показателите отговарят на изискванията.

След въвеждането на ежемесечния имисионен мониторинг качеството на водите се подобрява и няма регистрирани измирания на риба, което води до извода, че е направено необходимото да не се допуска замърсяване на водите на р. Мараш и р. Мочурица. ■

**ИМА ДУМАТА СЕЛОТО –
ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ВЪРХУ ИЗПЪЛНЕНИЕТО
НА ПРОГРАМАТА ЗА РАЗВИТИЕ НА МАЛКИТЕ СЕЛИЩА
В ОБЩИНА ПЛЕВЕН (2007–2013)**

Сдружение „Плевенски обществен Фонд – ЧИТАЛИЩА”

Сдружение на селската младеж „Заедно”

Сдружение на кметовете на кметства и кметски наместници „Мизия – 2006”

2009 г. - 2010 г.

Стратегическият документ, обект на гражданско наблюдение, е разработен и приет от местната законодателна власт в резултат на застъпническа кампания, водена от Плевенския обществен Фонд – ЧИТАЛИЩА (ПОФЧ) и подкрепена от селските читалища от общината през 2005 година.

Общото усещане на хората от селата е, че местната власт не се интересува от живота на селата и че те са извън дневния ред на усилията за развитие. Изработена с цел активизиране на процесите за развитие на територията на селата, Програмата в определени случаи спъва инициативата на местните хора.

Плевенският обществен Фонд – ЧИТАЛИЩА, както и двете партньорски организации - Сдружение на селската младеж „ЗАЕДНО” и Сдружение на кметовете на кметства и кметски наместници „Мизия – 2006” предлагат въвеждането на гражданско наблюдение върху изпълнението на Програмата, за да се установи как тя се осъществява и, ако е незадоволително нейното изпълнение, къде са причините за това. Проектът се реализира през 2009-а и 2010-а година.

Актуализирането на този стратегически документ е основната цел на всички заинтересовани страни, но задължително с участието на гражданите от селските общности.

Основната въведена практика е гражданският мониторинг. Този подход е съпроводен с дейности, които съпътстват процеса на гражданското наблюдение и въвеждат нови информационни канали - достатъчно достъпни и подходящи за жителите на селата.

Като начало ПОФЧ проучва практики за граждански мониторинг, на базата на които разработва методологията за конкретната задача.

Реализира се серия публични форуми в 22-те села в общината, на които, от една страна, се представя Програмата, която се оказва непозната за обикновените жители на селата, а от друга – проектното намерение. Като втора част на публичните събития се реализират структурирани дискусии за идентифициране на най-актуалните общностни проблеми и варианти за решаването им. Тези обществени срещи събуждат гражданската активност и готовност на хората да участват както в диалога с властта, така и в самото разрешаване на местните им проблеми.

Прилагането на инструмента “публичен форум” улеснява идентифицирането на неформалните общностни лидери, които биват привлечени за пряко участие в процеса на наблюдение в качеството им на граждански наблюдатели. Те биват обучени за предстоящата им дейност.

Важна стъпка е двудневната работна среща на представители на партниращите организации, представителите на местната власт и наблюдателите. Тя осигурява условия за постигане на съгласие по отношение на стратегическия план за действие.

Проведеното неколкomesечно наблюдение предоставя аналитичен материал, който е периодично обсъждан не само от проектния екип, но и от създадения в хода на проекта Обществен съвет. Успоредно с наблюдението се въвеждат нови за региона информационни канали:

□ Информационен бюлетин, представящ информация за приетите решения и заповеди на местната изпълнителна и законодателна власт,

□ Консултации по касаещи жителите на селата проблеми, провеждани на място, по заявка на местните читалища,

□ Информационен справочник, съдържащ контактна информация за публичните структури на властта и институции.

В решителния момент за натиск върху местната власт, замислен като широка медийна кампания, проектният екип, партньорите и Общественият съвет препоръчват различен подход за комуникация с управляващите: предлага се и се организира Дискусионен форум, на който участниците - представители на партниращите НПО и на местната власт - вземат решение за актуализация на Програмата, с участието на заинтересованите страни и гражданите, и подписват на място Паметна записка, ангажираща ги с това. Тази паметна записка изиграва ключова роля в процеса на договаряне с местната власт. Вече подписана, тя формализира взетото с консенсус (след сериозни дебати) решение.

Постигнатите резултати са:

□ Провокирана гражданска активност от страна на селските общности;

□ Апробирани и въведени нови за региона информационни канали за информиране на селското население относно управлението на местно равнище;

□ Въведена практика “граждански мониторинг” върху изпълнението на стратегически документи с прякото участие на местни лидери от селата;

□ Формализирана договореност между НПО, работещи в партньорство, и местната власт за актуализация на Програмата за развитие на малките селища в община Плевен. ■

МОНИТОРИНГ НА КОЛИЧЕСТВАТА И КАЧЕСТВОТО НА ПРОМИШЛЕНИТЕ ОТПАДНИ ВОДИ, ЗАУСТВАНИ В КАНАЛИЗАЦИЯТА НА ОБЩИНА ПЕРНИК

Изследователския център „Регионално и глобално развитие“ (REGLO)

Община Перник

ВиК - Перник

2010 г. – 2011 г.

През декември 2010 г. Община Перник стартира пилотен проект „Мониторинг на количествата и качеството на промишлените отпадни води, зауствани в канализацията на Община Перник“. Той е част от международен проект, който се финансира от ЕК по Седма рамкова програма на „Околна среда“. Проектът се изпълнява от Изследователския център „Регионално и глобално развитие“ (REGLO) в сътрудничество с Община Перник и „ВиК“ - Перник.

Основните цели на мониторинга на промишлените отпадни води, зауствани в канализацията на Община Перник са:

□ Да се идентифицират специфични знания и механизми, необходими за осъществяване на мониторинг на качеството на заустваните в канализационната система на Община Перник отпадни води;

□ Да се подобри обмяната на информация между различните заинтересовани страни по отношение на ефективното заустване на отпадни води в канализационната система на Община Перник и да се стимулира ефективното прилагане на законите;

□ Да се подпомогне обучението на инспекторите във „ВиК“ за мониторинг на отпадните води, зауствани от малки промишлени предприятия в канализационната система на Община Перник;

□ Да се повиши информираността на местното население относно процесите за преработване на отпадните води.

Реализацията на проекта стартира с идентифициране на основните заинтересувани страни, участващи в третирането на отпадни води в Община Перник (подразделения на компанията „ВиК“; държавни институции, оправомощени да прилагат мониторинг и контрол на отпадните води; малки и средни предприятия, които изпускат отпадни води, и др.) и възможните конфликти на интереси между тях.

Значителна част от проекта е насочена към идентифициране на наличните ресурси за мониторинг на отпадните води преди заустването им в канализационната система на Община Перник.

Съществена част от работата по проекта е посветена на възможностите за подобряване на обмяната на технически познания, на знанията за източниците на финансиране за бъдещи проекти, за участието на обществеността в процеса на вземане на решения и в контрола на тяхното изпълнение, за подобряване качеството на организационните процеси, интензивността на институционалния обмен на информация и други във връзка с пречистването на отпадните води. Събраната инфор-

мация е използвана за организиране на семинар за обучение на инструктори на ВиК относно начините за прилагане на мониторинг на количеството и качеството на отпадните води, зауствани в канализационната система, и за ефективен контрол върху този процес.

Изготвена е Методика за картотекиране на отпадъчни води (производствени и битови) и оценка за допустимостта за заустване в градската канализационна мрежа. Община Перник разработва „Алтернативни технологични решения за третиране и оползотворяване на утайки от ГПСОВ за битови отпадъчни води“.

Реализирането на подобно наблюдение е от важно значение, тъй като се обменя опит и информация за нови технологии, които подобряват ефективността на дейността по пречистването на отпадните води. Наред с това би могло да се помисли за оползотворяване на утайките от пречистването на отпадните води при рекултивация на терени. Поради наличието на тежки метали в утайките, до сега тяхното оползотворяване в тази насока е било невъзможно. С въвеждането на нови технологии в промишлеността, както и повишаването на екологичните изисквания, отлагането на тежки метали в последните години намалява, така че след време тези утайки биха могли да се оползотворят.

Проведена е и заключителна публична дискусия с участието на представители на Община Перник, РЕГЛО, ВиК дружеството, с цел да се подобри обществената осведоменост за проблемите, свързани с пречистването на отпадни води и взаимното разбирателство между заинтересованите страни. ■

**СЪЗДАВАНЕ НА ЕФЕКТИВЕН АНТИДИСКРИМИНАЦИОНЕН МОДЕЛ
НА ПОТРЕБИТЕЛСКА ЗАЩИТА
ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ОБЩЕСТВЕНАТА УСЛУГА
ПИТЕЙНО-БИТОВО ВОДОСНАБДЯВАНЕ В ОБЛАСТ СЛИВЕН**

Сдружение „Обществен барометър“ – Сливен

2010 г.

Идеята за проекта, реализиран по Фонда за подкрепа на НПО в рамките на ФМ на ЕИП 2004-2009, възниква като продължение на предприетите през 2006-2007 г. стъпки за преустановяване на дискриминационната политика на „Вик“ ООД – Сливен като нанасяща сериозни икономически и морални щети на гражданите в област Сливен. През 2007 г. Сдружение „Обществен барометър“ подава жалба пред Комисията за защита от дискриминация (КЗД). С Решение № 40/25.02.2008 г. на КЗД - София е постановено наличие на пряка дискриминация от страна на „Вик“ ООД – Сливен. Въпреки направените предписания и препоръки липсва система на информираност на гражданите, свързана с обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване“.

С реализирането на проекта Сдружението си поставя следните цели:

1. Повишаване на гражданската компетентност по въпроса за задълженията и правомощията на местните власти, държавните контролни органи, както и механизмите за граждански контрол и гражданско участие;

2. Доказване на неравното третиране на гражданите като форма на ценова дискриминация в област Сливен при предоставянето на публичната услуга „питейно-битово водоснабдяване“;

3. Създаване на организация за осигуряване на антидискриминационна (потребителска) защита в сферата на предоставянето на публичната услуга „питейно-битово водоснабдяване“.

Проектът започва своята реализация на местно ниво, като завършва на национално ниво. Въвлечена е местната общност за решаване на проблемите при предоставянето на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване“ чрез кръгли маси, семинари, работни срещи. Въвлечени са народни представители от региона за решаване на проблема чрез поставяне на въпроси към Принципала на дружеството, Министъра на регионалното развитие и благоустройство. По време на организирани кръгли маси се обсъжда създаване на национална стратегия за решаване на проблемите при предоставянето на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване“- изграждане на система за комплекс от действия, изграждане на система за граждански контрол върху услугата, изграждане на система за граждански контрол върху държавните органи, оторизирани да осъществяват държавен контрол върху качеството на услугата.

За първи път на територията на РБългария се мобилизират граждански ресурси с проблемите на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване“- до момента липсва такава практика както на регионално, така и на национално ниво. Използват се юридическите възможности на ЗДОИ за придобиване на информация за Вик-оператора и водния регулатор, включително и придобиването ѝ по съдебен път. Разработена е електронна платформа за информираност на гражданите под формата на интернет-портал. Проучени са европейски управленски практики в сферата на публичната услуга „питейно-

битово водоснабдяване“. Създадена е и Национална асоциация на потребителите на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване“ (НАП на ПБВ).

До началото на проекта в РБългария не съществува съдебна практика, свързана с установяването на пряка дискриминация при предоставянето на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване“.

Проектът популяризира две юридически практики в КЗД – София, свързани с осъществяване на пряка дискриминация при предоставяне на услугата „ПБВ“, осъществявани от Управителя на търговско дружество „Вик“ ООД – Сливен. Проектът осъществява граждански контрол чрез осигуряване на достъп до информационни ресурси в сферата на публичната услуга „питейно-битово водоснабдяване“ чрез възможностите на ЗДОИ. Осъществяват се правни, социален и финансови анализи, свързани с изследването на дискриминационната политика, осъществявана от Вик-операторите на територията на РБългария, послужиха като материална основа за завеждане на колективен иск в Сливенски окръжен съд от името на дискриминираните потребители в област Сливен за нанесени имуществени вреди. В резултат на заведени колективен иск Сливенски окръжен съд с решение №4/10.04.2011 г. постановява Вик да преустанови практиката на незаконосъобразно отчитане на водни количества без водомери – най-голямо постижение на проекта.

Освен прякото нарушаване на гражданските и конституционни права на българските граждани, дискриминационните практики, осъществявани от Управителя на търговско дружество „Вик“ ООД – Сливен, нанасят и преки имуществени вреди. Проектът за първи път разглежда социалния ефект при предоставянето на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване“ в условията на пряка дискриминация.

Защита на социалния модел при предоставянето на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване“ е заложена в целите на НАП на ПБВ - защита на здравето, безопасността и икономическите интереси на потребителите на услугата „питейно-битово водоснабдяване“; премахване на дискриминация и неравнопоставено третиране във всичките им форми спрямо потребителите на услугата „питейно-битово водоснабдяване“; премахване и санкциониране на вече съществуващи дискриминационни практики и случаи на неравнопоставено третиране; недопускане на нови дискриминационни практики и случаи на неравнопоставено третиране занапред; опазване от нарушаване и възстановяване на нарушени права на членовете на сдружението; приваждане на правоотношенията, свързани с ползването на услугата „питейно-битово водоснабдяване“, в съответствие със световните и европейски стандарти, както и усъвършенстване на нормативната уредба, уреждаща правата на потребителите на услугата; опазване на околната среда и чистотата на водите. Създадената Национална асоциация на потребителите на обществената услуга „питейно-битово водоснабдяване“ е първата организация с такива цели на територията на Р България. ■

МОНИТОРИНГ ВЪРХУ ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА

Институт за правни анализи и изследвания (ИПАИ)

2012 г.

Резултати от Национално проучване на тема „Криза в системите за възлагане, изпълнение и контрол на обществените поръчки в България“, което се изпълнява от Центъра за национално сътрудничество на ИПАИ, разкриват установена трайна тенденция на реализация на действия, допринасящи до опорочаване на процедурите по възлагането на изпълнението на обществените поръчки на различни нива и на различни етапи на тяхното изпълнение. Това проучване е израз на стремежа на неправителствения сектор чрез упражняването на публичен независим мониторинг да бъдат преодолени придобилите системен характер проблеми, свързани с планирането, провеждането, възлагането и изпълнението на обществените поръчки в национален мащаб. Оказва се, че над 50% от проведените процедури по реда на ЗОП и НВМОП според данните на АДФИ и над 70% според данните на Сметната палата са опорочени поради липсата на необходимото внимание или компетентност при прилагането на изискванията на нормативната база от възложителите на обществени поръчки.

На 13.03.2012 г. кметът на община Гурково поканва ИПАИ да осъществи мониторинг върху възлагане на обществена поръчка с предмет „Изграждане, реконструкция и ремонт на инфраструктура за предотвратяване на наводнения в гр. Гурково“ при отварянето на оферти от комисията. Инициативата на кмета инж. Стоян Бонев е продиктувана от желанието за сътрудничество между ръководството на общината и неправителствения сектор.

Целта на наблюдението е да бъде повишена степента и ролята на обществения контрол, упражняван от неправителствения сектор в областта на обществените поръчки, свързан с действията на възложителите. На проведената предварителна работна среща с Община Гурково по повод горецитираното национално изследване е обсъдена такава възможност и ръководството на институцията взема решение да въведе тази добра практика.

Подобни действия следва да бъдат подкрепяни с цел отваряне на дейността на администрацията за обществен контрол.

Не след дълго примерът на Община Гурково е последван и от общини Стрелча и Девин, които поканват експерти от ИПАИ да осъществят мониторинг върху възлагането на обществени поръчки със следните предмети при отварянето на оферти от комисията:

□ Община Стрелча – „Строителство на обект: Реконструкция и изграждане на улична мрежа и благоустрояване на площадно пространство в гр. Стрелча“;

□ Община Девин – „Реконструкция и рехабилитация на ВиК мрежи, възстановяване и подобряване на уличната настилка ведно с изграждане на ПСОВ в селата Триград, Грохотно и Селча. Реконструкция и рехабилитация на уличната мрежа в гр. Девин, кв. Настан и селата Триград и Селча. Преустройство на гр. Девин“. ■

3 чуждестранни добри практики в сферата на гражданския мониторинг върху обществените поръчки

Филипини (1)

Във Филипините група физически лица провеждат гражданска кампания за мобилизиране на общественото мнение по въпросите на обществени поръчки. Застъпническите усилия подкрепят приемането на нов закон за обществените поръчки. Законът въвежда лесно приложим метод за извършване на граждански контрол върху процедурите по възлагане на обществени поръчки. В случаите, когато гражданските наблюдатели констатират нарушения в процедурите или имат съмнения за такива, те подават сигнал до местния омбудсман.

Успехът на това движение е продиктуван от различни фактори. Първо, правителството на Филипините създава работна група за оценка на реформата в обществените поръчки, чиято крайна цел е създаването на нов проект на закон за обществените поръчки в страната. Някои от членовете на работната група, с цел получаване на обществена подкрепа за провеждащата се реформа създават неправителствена организация за обществени поръчки Procurement Watch Inc. (PWI). Това прави PWI медиатор между гражданите и правителството. PWI провежда обучения на екипите на местните омбудсмани за същността на новия закон за обществените поръчки и разпространява информацията относно възлагането на обществени поръчки чрез своята гражданска мрежа. В същото време, PWI изгражда капацитета на структури на гражданското общество за наблюдение и контрол на обществените поръчки. PWI е разработила механизъм за омбудсманите за отговор на получена от страна на гражданите, информацията относно потенциални измами и злоупотреби. Това е от първостепенно значение, като се има предвид, преобладаващото нежелание на гражданите да подават жалби срещу държавни служители, поради страх от тормоз.

Филипини (2)

Друг пример за сътрудничество между публични власти и гражданско общество в сферата на мониторинга на обществените поръчки е контролът и наблюдението на разходите за доставка на учебници за децата в училище във Филипините. Министерството на образованието във Филипините създава специална програма, която включва сътрудничество с организациите на гражданското общество за наблюдение на производството и доставката на учебници за децата в училище.

В резултат на тази прозрачна практика средната единична цена на учебник се намалява на половина, с икономии от около 68,5 милиона песос. По същия начин, проверката на 165 000 учебници от членове на гражданското общество довежда до поправка и замяна на 62 000

дефектни учебника. Процентът на доставка на учебни пособия в училищата също се увеличава значително.

Водещ фактор, който допринася за успеха на програмата, е желанието на новия политически и ръководен екип на Министерство на образованието да се пребори с дългосъществуващия негативен образ на институцията като силно корумпиран орган в областта на обществените поръчки за учебници. Така, новата власт инициира мащабна реформа и въвежда демократични практики за граждански контрол върху всяка стъпка от процеса на обществените поръчки. Министерството организира предтръжен семинар, на който кани структури на гражданското общество за частично участие във взимането на решение за избор на доставчици на учебните пособия.

Също така коалиция, изградена от организации на гражданското общество, водени от НПО Government Watch (G-Watch), осигурява широко географско покритие при осъществяването на проверки на качеството и доставката на учебниците. Близо 6000 доброволци от граждански организации извършват през четирите месеца на инициативата, проверки на 4800 места на доставяне на учебници.

Все пак, въпреки усилията, лицата, извършващи мониторинга, са в състояние да правят единствено извадкова

проверка. G-Watch следи за мнението на крайните потребители, включително на училищни директори и учители, които обаче трябва да бъдат оправомощени да изискват отчетност от доставчиците на учебници и други учебни пособия.

Казахстан

Застъпническа кампания, организирана от Namys, неправителствена организация в Казахстан, която защитава правата на хората с увреждания, дава добър пример за стимули на структурите на гражданското общество да участват в мониторинг на обществените поръчки. Namys води енергична медийна кампания за образуване на широка коалиция от над 30 неправителствени организации в подкрепа на хората с увреждания от цялата страна с цел гарантиране и правилно усвояване на държавния бюджет за хората с увреждания.

Фактът, че правителството отговаря на някои от основните искания на Namys, вдъхновява организацията да задълбочи своя професионален фокус и да изгради мрежи за наблюдение на различни бюджети и програми от името на хората с увреждания. Namys планира да създаде информационен ресурс, който осигурява информация за програми и бюджети за хора с увреждания. ■

ПРАГА – ЛИБУШЕ: БЕЗОПАСЕН ПЪТ ДО УЧИЛИЩЕ ОТ ГЛЕДНА ТОЧКА НА УЧЕНИЧЕСКИТЕ СЪВЕТИ

Училищен съвет на Основно училище, ул. „Метеорологическа“
НПО „Оживени“
НПО „Майките на Прага“
Община Прага, Район Либуше
2009 г.

Ученическият съвет в Основно училище на ул. „Метеорологическа“ в Прага 4 - Либуше предава на представители на Община Прага и на експертите по транспорта карта с маркирани опасни места, които учениците трябва да преодоляват всеки ден. Тази карта, разработена от Ученическият съвет въз основа на въпросници, попълнени от учениците, служи като основа за проучване на трафика с предложения за мерки за повишаване на сигурността около училището. Училището по този начин завършва първата важна част от проект, в края на който се постигат по-безопасни маршрути не само за децата, но и за всички пешеходци и велосипедисти в района.

В реализацията на проекта активно се включват деца, членове на Ученическият съвет, на възраст от 12 до 15 години. Те доказват, че дори на тази възраст децата са в състояние да реализират подготовката, изпълнението и първоначална оценка на проекта.

Децата нагледно демонстрират, наред с други неща, способността си да разработят проект и да го реализират както пред родителите си и обществеността, така и да го защитят пред експертната работна група за транспорт. ■

ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПРОСТРАНСТВА ВЪЗНИКВАТ В СЪТРУДНИЧЕСТВО С ЖИТЕЛИТЕ НА ГРАДА

Община Хрудим, Чешка Република

2009 г.

Участието на обществеността при вземането на решения за по-нататъшното развитие на града (включително бъдещата форма на обществените пространства) има няколко предимства - например, възможно е да се предотврати всяко недоразумение, несъгласие с новите предложени планове и проекти, писането на петиции и оплаквания. При систематична работа в тази сфера градът също така получава обратна информация от жителите.

Обществеността се включва активно в сътрудничество с градската управа при условие, че е била информирана навреме и по подходящ начин. Изборът на подходящ метод на общественото участие е следователно важно решение, което гарантира успеха на процеса.

За участие на обществеността град Хрудим използва пасивни, така и активни форми (срещи за планиране, публични изслушвания, проучвания, анкети и др.).

□ Хрудим често използва срещи за планиране при реконструкция на обществените пространства - улици, развлекателни обекти, паркове, детски площадки и др. За срещите местната власт използва помещения, които са най-достъпни на целевата група – срещите могат да се състоят направо на детските площадки, в парка, на улицата, в съседните ресторанти и др.

□ Реконструкцията на съществуващи и изграждането на нови игрища е една от основните области, които предполагат участие на населението. За хората, живеещи в близост до облагородяваните игрища, са подготвят срещи за планиране, на които се избира подходящото място и оборудване на игрището, съобразено с възрастта на децата. На последната среща се представя предпроектното проучване. Процесите протичат в съответствие с изискванията за планиране в града и в сътрудничество с архитекти. Най-често един въпрос се разглежда на 2-3 срещи за планиране.

□ Своето място в планирането съвместно с обществеността има реконструкцията на паркове и места за почивка. Гражданите по този начин стават съ-творци на проекти. На срещите за планиране (обикновено 2-3) се обсъжда пространственото оформление. И тук процесът протича в сътрудничество с архитекти. Резултатът е едно приятно място, което отговаря на модерните изискванията и подкрепя съжителството между поколенията.

□ Други метод за участие на обществеността във вземането на решения, което Хрудим често ползва, е публичното изслушване. Всяка година гражданите актуализират плана на опазване на здравето и на качеството на живот, определя 10-те проблема на Хрудим, обсъждат хуманизацията на големите жилищни квартали, плана за интегрирано градско развитие и т.н. Именно на тези дебати гражданите най-често стигат до решение кои да са проблемите, които искат да решат съвместно с местната власт. ■

The image shows a screenshot of the official website of the City of Chrudim. The header features the city's coat of arms and the text "CHRUDIM oficiální stránky města". The date "14. 5. 2012" is displayed in the top right corner. Below the header is a navigation menu with tabs for "ÚVODNÍ STRANA", "MĚSTO", "OBČAN", "PODNIKATEL", "TURISTA", and "KONTAKT". A search bar is located on the right side of the menu. The main banner area contains a large image of the city square and the text "Město, kde stojí za to žít". Below the banner are four columns of service categories: "MĚSTO", "OBČAN", "PODNIKATEL", and "TURISTA", each with a list of links. On the right side, there are several buttons for services like "CHCI ZAŘÍDIT", "ÚŘEDNÍ DESKA", "DOKLADY ON-LINE", "VEŘEJNÉ ZAKÁZKY", and "DOTAZY A ODPOVĚDI". The bottom section is divided into "AKTUÁLNĚ" (Current) and "MĚLI BYSTE VĚDĚT" (You should know), each containing news items with dates and links.

**ВЪВЕЖДАНЕ НА РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА СУБСИДИИТЕ
ЗА СПОРТНИ СЕКЦИИ
ПОД ФОРМАТА НА ВАУЧЕРИ ЗА ОТПУСКАНЕ НА БЕЗВЪЗМЕЗДНИ СРЕДСТВА**

Община Ходонин, Чешка Република

2008 г.

Град Ходонин дългосрочно подкрепя организации с нестопанска цел, работещи в областта на културата, спорта, екологията, социалната област и превенцията на социално-патологични явления. Финансова форма на тази подкрепа, обаче, е проблемна, тъй като тя постоянно поражда голям брой коментари за разпределението на помощта. Поради това градът търси друг начин на разпределение, което да е по-прозрачно и "справедливо". Новата система под формата на ваучери за безвъзмездна финансова помощ е представена за първи път в подкрепа на спортните организации, тъй като те съставляват над 50% от сумата, разпределена за всички организации с нестопанска цел.

Градските власти решават да бъдат подкрепяни спортни занимания на деца и младежи на възраст 6-18 години, които имат постоянно пребиваване в Ходонин или посещават училище в Ходонин. Системата се състои в това, че градската управа издава на деца и младежи, които са членове на спортни клубове, ваучери. Родителите на децата, както и децата над 15 години могат да получат тези ваучери в сградата на местната управа, а впоследствие да ги предадат на спортните организации. Всеки ваучер се състои от две части, които могат да бъдат предоставени на две спортни организации. Отделните спортни организации по-късно предават събраните ваучери на общината. Въз основа на общия брой ваучери и на цялата сума за подкрепа на спортните организации е определена сумата, съответстваща на един ваучер.

Съответно броят на ваучерите, прехвърлени на отделните спортни организации, определят сумата, която получава всяка организация.

Цели на системата на ваучерите са:

1. прозрачно разпределение на публични средства за организации с нестопанска цел;
2. достъп до финансова подкрепа на всички спортни организации в града;
3. опростяване на системата за разпределяне на субсидии;
4. увеличаване на броя на подпомогнатите деца.

Тези цели са успешно са постигнати: намален е броят оплаквания и запитвания от отделни спортни организации относно размера на субсидията; в сравнение с предишни години се е увеличил броят на получателите на финансова помощ и в същото време е намалено времето, необходимо за разглеждането на заявленията от отделните организации, и времето, необходимо за контрол на тези заявления.

Системата на ваучерите води до фундаментална промяна: предоставянето или не на финансовата подкрепа на спортните организации и нейният размер решават не политиките, а ползвателите на тези услуги, т.е. децата или техните родители. Всъщност става дума за предоставяне на обществото да взима решения. Тази система дава възможност достъп до финансова подкрепа да имат всички спортни организации, дори и най-малката, увеличава прозрачността на системата за разпределение на публичните средства и намалява разхода на време и за двете страни. Това решение може лесно да се прилага от всеки друг орган на местна власт. Лесното репликиране се определя от простотата, липсата на финансова сложност, както липсата на необходимост от конкретен софтуер.

Най-важното, за да може да бъде въведена системата, е подкрепата от страна на ръководството на местната власт.

Важно е също така с новата система предварително да бъдат запознати отделните кандидати (спортни организации) и обществеността (родителите на деца в спорта) и при представянето на тази система да се обясни какви са ползите ѝ в сравнение със старата система. Препоръчва се използването на най-добрите средства за представяне на новата система (местна преса, местно радио, уеб сайтове, кабелна телевизия, училищата и др.). ■

ОТВОРЕНО САМОУПРАВЛЕНИЕ

Прозрачност без граници – Словакия (Transparency International Slovensko - TIS)

2010 г.

Подозренията в корупция и липсата на прозрачност в управлението на публичните средства съпровождат работата на местните власти. Новите технологии дават по-добра възможност за събиране и анализ на информация и данни, които позволяват отделните случаи да бъдат видени в тяхната взаимна зависимост. Също така те осигуряват възможност за публикация и разпространение на резултатите така, че гражданите да изразят мнението си по тях и да ги допълнят със собствения си опит и впечатления.

Проектът „Отворено самоуправление“, реализиран от Прозрачност без граници – Словакия (Transparency International Slovensko - TIS) през 2010 г. прави крачка в тази посока и предизвиква силна реакция на местно ниво – позитивна от страна на гражданите и често – негативна от страна на засегнатите местни власти.

Общините в Словакия управляват 3,5 милиарда евро годишно. В стоте най-големи общини на Словакия живеят 2,7 млн. души. „Прозрачност без граници“ – Словакия оценява доколко ръководството на тези общини е отворено и прозрачно за своите граждани. Рейтингът се основава на оценка на информацията, предоставяна на гражданите на интернет страниците на общините, достъпа до обществена информация и обхвата на въведените от общините анти-корупционни механизми. Оценката е извършена през септември 2010 г.

Рейтингът „Отворено самоуправление“ 2010 мери не корупцията, а степента на отвореност, съдържанието и количеството на предоставяната информация, качеството на антикорупционните механизми и отвореността на местните власти. Колкото на по-високо място в класацията се намира дадена община, толкова, според TIS, по-малко пространство се отваря за корупция и непрозрачност.

Местните власти се оценяват въз основа на данни, получени по три пътя: чрез официално заявление за достъп до информация от TIS, индивидуална оценка на интернет страниците на общините и чрез неофициално заявление за достъп до информация, заявено от трето лице. Максималният брой точки, определени въз основа на обема и тежестта на получените данни, който получава всеки от методите, са: 36 точки за официално заявление, 50 точки – оценка на интернет страницата и 14 точки – за неофициално заявление.

TIS подбира 112 въпроса, разпределени в 11 области. Те обхващат законово установените правомощия и дейност на местните власти, и политиките, за които отговарят местните власти (например етика и конфликт на интереси). Всеки въпрос отразява съществуването на определен инструмент за прозрачност (напр. въведено електронно подаване на оферти, онлайн регистър на сключените договори и фактурите към тях, наличие на етичен кодекс, предоставяне на имотната декларация на кмета при поискване и др.). 13 от въпросите имат контролен характер и отговорите на тях не са част от общата оценка. Ако местната власт не отговори на въпросите, тя получава нула точки.

TIS също така определя различна тежест на облас-

тите въпроси, по които иска информация от общините, съобразно значението им за прозрачността на работата на общините. Максималният брой точки, който може да получи дадена община, е 100. Разпределението е следното:

| Област | Тежест в % |
|--|------------|
| I. Достъп до информация | 20 |
| II. Участие на гражданите във вземането на решения | 15 |
| III. Осигуряване на услуги | 15 |
| IV. Управление на недвижима общинска собственост | 10 |
| V. Бюджет | 8 |
| VI. Дотации и грантове | 7 |
| VII. Жилища и социални заведения | 7 |
| VIII. Политика в областта на човешките ресурси | 5 |
| IX. Етика и конфликт на интереси | 5 |
| X. ТСУ | 5 |
| XI. Публични фирми и инвестиции | 3 |
| Общо: | 100 |

Индикаторите са процентно изразяване на достигнатите точки. Например ако местната власт в дадена област е постигнала 8 от възможни 10 точки, то нейният индикатор за дадената област е 80%.

Рейтингът на общините е разработен съобразно получените точки както следва:

| Рейтинг | Точки |
|---------|--------|
| A+ | 80-100 |
| A | 75-79 |
| A- | 70-74 |
| B+ | 65-69 |
| B | 60-64 |
| B- | 55-59 |
| C+ | 50-54 |
| C | 45-49 |
| C- | 40-44 |
| D+ | 35-39 |
| D | 30-34 |
| D- | 25-29 |
| E+ | 20-24 |
| E | 15-19 |
| E- | 10-14 |
| F | 0-9 |

В класацията на стоте най-големи общини първите три места по прозрачност получават Шаля (71%, A-), Банска Бистрица (70%, B+) и Мартин (67%, B+).

82 от стоте най-големи словенски общини не достигат и половината от максималния брой точки. Към септември 2010 г. само 41 от изследваните общини ползват въведеното през 2009 г. електронно подаване на оферти, само 11 общини имат на интернет страниците си регистър на сключените договори. ■

ПУБЛИКУВАНЕ НА ПУБЛИЧНИ ДОГОВОРИ

Прозрачност без граници – Словакия (Transparency International Slovensko - TIS)

2011 г.

Държавните и общинските органи и институции в Словакия имат задължението да публикуват информация за всички договори, които сключват. Това изискване се основава на закон № 211 / 2000 Z. z. Закон за свободен достъп до информация и за изменение на някои закони (закон за свобода на информацията)¹ и на постановление на МС 498_2011 Z.z. за определяне на детайлите за публикуване на договори в Централния регистър на договорите и информационните изисквания за сключване на договори². От 1 януари 2011 г. е задължително местните власти да публикуват договори, фактури и поръчки за покупка, свързани с разходване на публични средства или общински имоти.

Проектът „Публикуване на публични договори“ на „Прозрачност без граници“ – Словакия (TIS) има за цел да се повиши качеството на публикуването в интернет на публични договори и поемане на отговорност от страна на общинските власти към гражданите. Проектът преследва тази цел чрез две основни дейности: 1) оценка на качеството на публикуването на договорите, сключени от общината; и 2) подготовка на портал за анализ на публикуваните договори. Проектът се осъществява от февруари до октомври 2011 г.

TIS оценява интернет страниците на местните власти, като им присъжда оценки от 0 (най-слабо представяне) до 100 точки (отлично представяне).

Общините все по-добре публикуват в интернет договорите, които са сключили. Стоте най-големи общини в Словакия спазват изискванията и публикуват повече информация в достъпна за потребителите форма.

Изследването на TIS показва, че най-добро качество на публикуването на своите договори има Братислава – Стар град. Общината на Стария град осигурява на гражданите възможност за лесно намиране на договора, намиране по името на доставчика или цената. Най-зле се представя община Нитра.

На база резултатите от изследването TIS препоръчва:

Местните власти да публикуват основната информация за договорите (контрагент, предмет, стойност, продължителност на договора) в таблици;

Местните власти да публикуват договорите с всички прикачени файлове;

Местните власти да публикуват договорите с възможност за търсене (разпознаване на символите като текст, а не като изображение);

Да се въведе изискване за публикуване на договорите в Централния регистър на договорите, както е за държавните институции и агенции;

Да се създаде орган за надзор на изпълнението на изискванията за информация.

Общ вид на веб-страницата за публикуване на договори на Братислава – Стар град

| Číslo | Typ | Partner | ICO | Cena | Zverejnenie |
|-------|---------|------------------------------------|----------|--------------|-------------|
| 1301 | faktúra | Fyzická osoba | 13989715 | 2 775,00 EUR | 14.05.2012 |
| 1300 | faktúra | STAROMEŠŤAN, s.r.o. | 36842834 | 540,00 EUR | 14.05.2012 |
| 1299 | faktúra | Fyzická osoba | | 130,00 EUR | 14.05.2012 |
| 1298 | faktúra | Fyzická osoba | | 130,00 EUR | 14.05.2012 |
| 1297 | faktúra | Fyzická osoba | | 130,00 EUR | 14.05.2012 |
| 1296 | faktúra | Car Towing, a.s. | 44958006 | 6 510,00 EUR | 14.05.2012 |
| 1295 | faktúra | INDEX NOŠLUŠ s.r.o. | 35804441 | 107,64 EUR | 14.05.2012 |
| 1294 | faktúra | Univerzita Komenského v Bratislave | 00397805 | 900,00 EUR | 14.05.2012 |
| 1291 | faktúra | Slovenský plynárenský priemysel | 35815256 | 1 280,00 EUR | 14.05.2012 |
| 1290 | faktúra | Slovenský plynárenský priemysel | 35815256 | 26,00 EUR | 14.05.2012 |
| 1289 | faktúra | Slovenský plynárenský priemysel | 35815256 | 29,00 EUR | 14.05.2012 |
| 1288 | faktúra | Slovenský plynárenský priemysel | 35815256 | 425,00 EUR | 14.05.2012 |
| 1287 | faktúra | Slovenský plynárenský priemysel | 35815256 | 580,00 EUR | 14.05.2012 |
| 1286 | faktúra | Slovenský plynárenský priemysel | 35815256 | 19,00 EUR | 14.05.2012 |
| 1285 | faktúra | Slovenský plynárenský priemysel | 35815256 | 937,00 EUR | 14.05.2012 |

1. Zákon č. 211 / 2000 Z. z. Zákon o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií).

2. Nariadenie vlády č. 498_2011 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o zverejňovaní zmlúv v Centrálnom registri zmlúv a náležitosti informácie o uzatvorení zmluvy.

STARÉ MESTO BRATISLAVA

Hlavná stránka Kontakty Napište nám Mapa stránky RSS Slovensky English Deutsch

Nájsť u nás na stránke: Hľadaný výraz

Mestská časť Občan Podnikateľ Návštevník / Kultúra eGovernment

eGovernment

Budovanie eGovernmentu

- Elektronické zastupiteľstvo
- Elektronický úrad
- Elektronizácia územného a stavebného konania

Služby eGovernmentu

- e-POBox
- eGov-Hlásnik
- e-ID

Ako začať komunikovať elektronicky

- Fyzické osoby
- Organizácie

Elektronické podania - e-POBox

Informácie cez SMS - eGov-Hlásnik

Overená e-identita - e-ID

Zmluvy, objednávky a faktúry

eGovZmluvy

< späť

Faktúra č. 1155

| | |
|-----------------------|--|
| Scan faktúry | FD_2012_1155.pdf |
| Predmet | kopirovanie-MU |
| Partner | NEPA Slovakia s.r.o., IČO: 31369987, Technická 2 2/, Bratislava, 82104 |
| Cena | 256.36 EUR (DPH sa neuplatňuje) |
| Typ faktúry | došlá |
| Dátum zverejnenia | 07.05.2012 |
| Dátum vystavenia | 30.04.2012 |
| Dátum prijatia | 04.05.2012 |
| Dátum plnenia | 04.05.2012 |
| Dátum splatnosti | 07.05.2012 |
| Dátum zaplatenia | neuveďený |
| Viaže sa k zmluve | |
| Viaže sa k objednávke | |
| Poznámka | |
| Prílohy | |
| Fotodokumentácia | |

Periodicita udáva intervaly v ktorých je vyplácaná uvedená zmluvná cena.

< späť

Публикувана фактура на веб-страницата на Братислава – Стар град

Съдържа следните елементи:

Фактура № ...

Сканирана фактура (в pdf-формат)

Предмет

Партньор

Цена

Тип фактура (проформа или издадена)

Дата на публикуване

Дата на издаване (разликата между двете дати е 7 дни)

Дата на приемане

Дата на изплащане (съвпада с датата на публикуване)

Свързана с договор: ... (ако има такъв)

Свързана с поръчка: ... (ако има такава)

Бележки

Приложения

Фотодокументация

„Прозрачност без граници” – Словакия подготвя и пуска в интернет портал „Отворени договори”, чиято цел е да помогне на хората да четат, търсят и оценяват рентабилността на договорите, сключени от държавни и общински институции. ■

OtvoreneZmluvy.sk

Otvorené zmluvy

FAQ | Pomocny portál | Kódy doložiek | RSS | Ako nás použiť | Prejsť sa | Login | Registrácia

Vyhľadavanie v zmluvách

Rozšírené vyhľadavanie

Za posledný mesiac boli zverejnené zmluvy v hodnote

4 6 4 7 5 4 0 5 9 €

Chcem ich sledovať

Naprosiť zmluvu

Nájdite zmluvu

| | |
|------------------------|---|
| Název | Zmluva o poskytnutí servisných služieb |
| Objaviteľ | Sektora IZ a CO |
| Objaviteľ | Strojárna a s. Košice |
| Cena | 0 € |
| Zmluva podľa kategórie | stavebné práce nákladná doprava IT_zmluvy |

| | |
|------------------------|---|
| Název | Zmluva o náhrade bytu |
| Objaviteľ | Bratislava-Dvŕň |
| Objaviteľ | Fyzická osoba |
| Cena | 70 € |
| Zmluva podľa kategórie | FD bez mena stavebné práce stavebné práce |

| | |
|------------------------|--|
| Název | Rámcová zmluva o poskytnutí bezpečnosti |
| Objaviteľ | Základná spoločnosť CAROD SLOVAKIA, a.s. |
| Objaviteľ | COOP L'ovosť |
| Cena | 7 711 529 € |
| Zmluva podľa kategórie | iné nákladné zmluvy nákladná doprava |

Evidujeme zmluvy a dodatky v hodnote 18 823 374 822 € z týchto rezortov

| | |
|-------------------|-----------------|
| Rezult | Výsledky |
| Min. finančný SPR | 2 969 048 836 € |

ПРОЦЕС НА НАБЛЮДЕНИЕ НА ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА ПУБЛИЧНИ УСЛУГИ (НАПР. УСЛУГИ ПО СМЕТОСЪБИРАНЕ И СМЕТОИЗВОЗВАНЕ)

Община Брашов

2008 г.

Ръководството на Община Брашов привлича гражданите на града да се включат в процес на гражданско наблюдение на качеството на предоставяните публични услуги на местно ниво, и по-специално на услугата „сметосъбиране и сметоизвозване“, тъй като ясно си дава сметка, че:

- Гражданите искат качество на разумна цена.
- Местната власт иска ефективно да контролира предоставянето на публични услуги, като получава обратна връзка от гражданите доколко са доволни от тези услуги.
- Фирмите, които предоставят услуги, искат да удовлетворят нуждите, свързани с предоставянето на конкретната услуга и да го направят по икономически ефикасен начин.

Процесът на наблюдение е лесен и се състои от няколко стъпки:

Стъпка 1: Създаване на работна група – която да планира и проведе наблюдението.

Стъпка 2: Обществена информационна кампания, която дава отговори на въпросите:

- Кой предоставя услуги по сметопочистване и как?
- Какво включват услугите по сметопочистване?
- Как оценяваме качеството на услугите по сметопочистване?
- Задължения на фирмите, които извършват сметопочистване.
- Права на гражданите.
- Задължения на гражданите.

Част от кампанията е „Урок за чистотата“, който се провежда в горните класове на училищата. Младежите не само се запознават с някои основни моменти в сметосъбирането и сметоизвозването, такса смет и под., но и се привличат да участват като доброволци в наблюдението.

Стъпка 3: Въвеждане на система за наблюдение

3.1: Гражданите, които като доброволци наблюдават как се предоставя услугата, попълват веднъж месечно въпросник за това как се извършва почистването около техните домове. Чрез попълнените въпросници се осигурява информацията, която е необходима за фирмите, предоставящи услугата (за отстраняване на пропуски или подобряване качеството на услугата) и местната администрация прави оценка според индикаторите за изпълнение, които предварително са договорени с фирмите.

3.2: Граждански организации или домоуправителите събират попълнените въпросници и ги предоставят директно на общината, която обработва информацията (обикновено чрез ИТ отдела си или отдела за връзки с гражданите).

3.3: Обработените данни се обобщават в доклад, който се предоставя месечно на фирмата-доставчик на услугата, на кмета, Общинския съвет и гражданите се информират

за него чрез публикация в местната преса.

В докладите са отразени районите, където услугата се предоставя качествено, и районите, където услугата не е на нужното ниво. Доставчикът на услугата може да реагира незабавно и в доклада за следващия месец ще бъде отразено кои проблеми са решени и кои – не.

Стъпка 4: Ревизия на стандартите за качество и договора с доставчика на услуги, така че да бъдат включени критерии за удовлетвореността на гражданите.

Гражданското наблюдение на публичните услуги имат предимства за всички участващи в процеса страни:

Предимства за общината/кмета

1. Контролира качеството на предоставяните публични услуги в резултат на ежемесечно наблюдение на доброволен принцип от страна на гражданите.
2. Поощрява доставчиците на публични услуги да отговарят на нуждите и очакванията на потребителите.
3. Получава навременна, регулярна и обективна информация за удовлетвореността на гражданите от публичните услуги.
4. Подпомага работата на служителите от общинския инспекторат, които обикновено са претоварени (или липсва квалифициран персонал).
5. Подобрява се общинското управление (малко инспектори, голяма база данни, предоставяна от наблюдаващите).
6. Подобряват се взаимоотношенията с доставчиците на услуги.
7. Постига се по-ефикасен контрол по задълженията и условията, описани в договора с доставчика на услуги.

Предимства за фирмата, която предоставя услуги

1. Подпомага се изпълнението на условията, описани сред критериите за избор и последващото продължаване на договора.
2. Постоянно се получава информация за удовлетвореността на потребителите на услугата.
3. Възможност за бърза намеса и справяне с проблемите.
4. Подобряване управлението на фирмата.

Предимства за гражданите

1. Осигурява се бърза реакция от страна на доставчика на услуги, в случай че възникне проблем.
2. Гражданите контролират изпълнението на услугата чрез доброволно наблюдение.
3. Гражданите познават и могат да преговарят за условията и задълженията по предоставянето на услугата, които да бъдат записани в договора с доставчика.
4. Гражданите могат да предлагат подобрения и/или разнообразяване на услугите, които ползват. ■

ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ НА КАЧЕСТВОТО НА ВОДАТА

Институт по чистотата на водите (ИЧВ), Северна Калифорния, САЩ

2011 г.

ИЧВ координира Програма за граждански мониторинг на басейните на три реки: Руската река, Крийк и Петалума в щата Калифорния. Гражданските наблюдатели са доброволци от населените места в близост до водните обекти за мониторинг или членове на професионални (Watershed) групи, които се интересуват от защита на речни басейни.

Чрез наблюдение на местните водни ресурси, гражданите, извършващи мониторинг, научават повече за вододелите и помагат да се установят източниците на замърсяване.

ИЧВ обучава наблюдателите как да използват съответното техническо оборудване, и им го отдава под наем на месечна база (по подобие на библиотечни услуги). Събраните данни предоставят необходима информация за разработването на рехабилитационни проекти или за предприемането на мерки за предотвратяване на замърсяванията.

За целта ИЧВ е разработила специално ръководство за извършване на граждански мониторинг върху качеството на речната вода. Ръководството обяснява на изключително достъпен език използваната терминология, стъпките и начините на ползване на специалното оборудване за извършване на мониторинг на водата, както и технологична информация за същността на събираните данни. Накратко ръководството предоставя информация за:

1) Параметри на качеството на водата – проводимост и фактори, които указват влияние върху нея; разтворен кислород, както и причини за неговите различни съотношения и нива; температура - фактори, които оказват влияние върху нея, нива и ефекти; мътност, поток и налягане на водата, нитрати, фосфати, еутрофикация – същност, фактори, нива, ефекти;

2) Как се взимат проби;

3) Как и къде се измерват параметрите на водата с предоставеното оборудване. Процедури;

4) Бактерии и тестване. ■



ПОДКРЕПА ДА БЪДЕ ЧУТ ГЛАСЪТ НА МЕСТНИТЕ ОБЩНОСТИ – НАБЛЮДЕНИЕ НА РАЗХОДВАНЕТО НА ПУБЛИЧЕН РЕСУРС

Коалиция от неправителствени организации:

Изследователски център за намаляване на бедността (Research on Poverty Alleviation (REPOA))

Хакикази катализатор (Hakikazi Catalyst)

Програма за Танзания за работа в мрежа на организации работещи по проблемите на жените (Tanzania Gender Networking Programme - TGNP)

Танзания, 2006 г.

Предоставянето на публични услуги по ефикасен начин е важен фактор за намаляване на бедността. В Танзания в резултат на процес на икономическа централизация и концентриране на политическа власт в ръцете на еднопартийно правителство се е изградила култура на търпимост и безнаказаност към действията на местната власт.

Проследяването на процеса на разходване на публични средства, известен като инициатива „Следвай парите“ (Fuatilia Pesa) е механизъм, чрез който ситуацията би могла да се подобри. Инициативата „Следвай парите“ цели да развие капацитета на гражданските организации за овластяване на местните общности да упражняват правото си на достъп до информация и да използват информацията за по-голяма отчетност на местните власти.

Инициативата се координира от Политически форум – коалиция от неправителствени организации, работещи за засилване участието на неправителствените организации при формулиране на политики, включително и на местно ниво. Разработен е наръчник с обучителни материали, включващ различни подходи за достъп до информация, мониторинг на изпълнението на общински бюджети и наблюдение на изпълнението на публични разходи.

През 2006 г. по програмата са обучени над 700 представители на граждански организации, общински служители, съветници и журналисти.

Инициативата „Следвай парите“ цели в сътрудничество с общинските служители да изгради отговорност у тях към управлението на публичните финанси. Чрез ангажиране на местните власти на всички нива в конструктивен диалог програмата се стреми да постигне промяна в преобладаващите норми на публична отговорност. Неохотата, с която местните власти предоставят достъп до информация, е основна пречка пред изпълнението на инициативата. Проведените обучения за общински служители и представители на неправителствени организации наблягат върху важноста на достъпна и навременно предоставена информация. Първоначално информацията е била налична на национално ниво в агрегирано състояние, което е затруднявало нейното използване на ниво общност. Постепенно с въвеждането на общински информационни системи става налична подробна информация за общинските бюджети с конкретни разходи за развитие на съответните общности.

Създадена е национална мрежа за споделяне на опит, добри практики и информация в областта на наблюдението на разходването на публични средства и мониторинг на предоставянето на публични услуги. Всичко това допринася за развитие на по-прозрачно и

открито общество, в което гражданите разбират, че имат глас, могат да задават въпроси и да изискват местните власти да бъдат по-отговорни при разходване на публичен ресурс.

По програмата има реализирани редица инициативи за наблюдение на конкретни услуги. Една от тях е в село Мконо (Mkono), в близост до Аруша. Събранието на селото решава да мониторира използването на средствата, алокирани за начално образование. Местната общност избира Мониторингов комитет. Членовете на комитета са обучени да използват карти за наблюдение, в които отбелязват съответния брой точки с оглед на това доколко ефективно средствата, предназначени за начално образование се използват по предназначение. В резултат на наблюдението се установява, че около една трета от 5300 евро, предназначени за изграждането на три класни стаи, са използвани не по предназначение и с тази сума е злоупотребено. Комитетът докладва за установените нередности пред събранието на селото и съответните администрации. След направено разследване на местно ниво случаят е препратен към правителственото бюро за борба с корупцията за пълно разследване. ■



МОНИТОРИНГ НА ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА ПУБЛИЧНИ УСЛУГИ

Център за обществени въпроси

Индия, 1999 - 2003 г.

Когато администрацията е безразлична към качеството на предоставяните услуги, инициативата за промяна трябва да дойде от гражданското общество. Гражданите, които избират съответните управници, не могат и не трябва да бъдат безразлични към предоставянето на важни за обществото услуги, когато липсва обратна връзка за тяхното качество. Какво представлява картата за гражданско наблюдение?

Въвеждането на картата за гражданско наблюдение стартира през 1994 г. в Бангалор, Южна Индия. Тя представлява оценка на гражданите за качеството на предоставяните публични услуги. Тъй като гражданите са ползватели на тези услуги, те биха могли да предоставят полезна информация за качеството, ефикасността и уместността на услугите, както и да споделят с какви проблеми се сблъскват при контакта си с доставчиците на услуги. Когато за една услуга има различни доставчици, е възможно да се сравнят резултатите от ранкирането на услугата. Впоследствие получените точки се превръщат в доклад за предоставяните услуги в града.

Картата за гражданско наблюдение на публични услуги не е просто поредното проучване. Тези карти отразяват актуалния опит на хората по отношение на набор от публични услуги. Наблюдението, на което се базира картата, включва само ползватели на специфични услуги, като наред с това отразява и взаимодействието им със съответните публични агенции. Ползвателите на услугите коректно споделят впечатленията си за това дали съответната агенция им е помогнала при разрешаването на конкретен проблем или им е поискан подкуп или им е отказано съдействие.

Пионер в прилагането на картите за гражданско наблюдение е Центърът за обществени въпроси в Бангалор. Първата подобна карта включва наблюдението на общински услуги като водоснабдяване, електроснабдяване, телекомуникации и транспорт. Впоследствие Центърът разширява наблюдението и в други градове и селски райони, а така също разширява и обхвата на наблюдаваните услуги – напр. здравни грижи. Резултатите от първото наблюдение не са учудващи. Почти всички доставчици на публични услуги получават слаба оценка от хората. Доставчиците на услуги са класирани и сравнени с оглед на удовлетвореност от предоставяните услуги, податливост на корупция и отзивчивост. В резултат на медийното разгласяване на резултатите и проведените след това обсъждания в обществото на дневен ред се поставя въпросът за качеството на предоставяните услуги. Граждански групи започват да се самоорганизируют и да поставят исканията си за подобряване качеството на предоставяните услуги. Някои от доставчиците на услуги откликват на поставените изисквания и повишават качеството на предоставяните от тях услуги. Когато няколко години по-късно се провежда повторно наблюдение на същите услуги, това се отразява в оценките на гражданите

по отношение на тези услуги. Има обаче доставчици, които остават на същото ниво на предоставяне на услугите.

През 2003 г. в Бангалор е проведено трето наблюдение на същите услуги и резултатите са впечатляващи. Забелязва се повишение в оценките на гражданите по отношение на всички доставчици на услуги. По-високите оценки са не само по отношение на качеството на предоставяните услуги, но също така намалява и нивото на корупция. Голямо влияние за промяна в нагласите на гражданите оказва изборният през 1999 г. кмет на града. Сформираната от него работна група си поставя за задача за промени негативните нагласи на гражданите и за целта е организиран форум за публично-частни партньорства, на който са поканени всички доставчици на услуги, за да обсъдят как да подобрят качеството на предоставяните услуги. Информация за процеса се разпространява непрекъснато и чрез медиите и това дава резултати.

Гражданското наблюдение преминава през следните етапи:

1. Оценка на приложимостта на картата за гражданско наблюдение.

Предварително е оценено доколко ще се получат измерими резултати от наблюдението с оглед политическия контекст, степента на децентрализация и готовността на гражданите свободно да изразяват мненията си.

2. Определяне на обхвата и план за действие.

Този етап включва идентифициране на ключови услуги, които да бъдат включени в наблюдението, основните доставчици на тези услуги, както и определянето на местни партньори, които да участват в наблюдението.

3. Разработване на въпросник.

За да може да бъде разработен въпросникът, се организират фокус групи, включващи ползватели и доставчици на услугите и всеки споделя мнението си за въпросника. Доставчиците на услуги предоставят информация не само за предоставяните от тях услуги, но също така и посочват сфери, в които обратната връзка от гражданите е много важна за подобряване качеството на услугите. Ползвателите на услугите споделят впечатления и посочват сфери, в които да се обърне по-голямо внимание в бъдеще.

4. Определяне на представителна извадка.

Да се събере обратна връзка от цялото население изисква твърде много време и ресурси. За целите на наблюдението е много важно да бъде избрана представителна група от ползватели на съответната услуга, така че получените резултати да бъдат валидни.

5. Извършване на наблюдението.

Най-напред се подбира и обучава екипът, който ще извършва наблюдението. След провеждането на известен брой интервюта се проверява дали са задавани правилно въпросите и дали получената информация от ползвателите на услугите е коректна. След провеждането на всяко интервю получената информация се преглежда и се проследява дали има някакво несъответствие.

6. Анализирание на данните.

При оценяване качеството на предоставяните услуги се използват различни скали, напр. от -5 до +5 или от 1 до 7. Събраните точки се агрегират и осредняват и се изчисляват съответните проценти.

7. Разпространение на резултатите.

При разпространение на резултатите следва да се обърне внимание на три неща. На първо място, изводите от наблюдението трябва да бъдат критични в конструктивния смисъл на думата, без да объркват

или възхваляват доставчика на услуги. На следващо място, трябва да се използват средствата за масова информация за разпространение на резултатите от наблюдението чрез изготвяне на прес-съобщения, организиране на прес-конференции и др. След публикуване на резултатите от наблюдението се организира среща между ползвателите на услугата и съответните доставчици, за да се проведе конструктивен диалог и да се обсъдят начините за подобряване на услугата. В случаите, в които се наблюдават услуги, предоставяни от различни доставчици, това обсъждане поражда здравословна конкуренция помежду им.

8. Застъпничество и подобряване качеството на услугите.

Въз основа на изводите от наблюдението се изготвя програма за застъпничество с цел оказване на обществен натиск, изграждат се коалиции и партньорства с цел подобряване качеството на предоставяните услуги. ■



Фондация за реформа в местното самоуправление

гр. София – 1784

ж.к. “Младост 1”

ул. “Йерусалим” бл. 51

Бизнес-сграда, офис 2

тел.: 02 976 89 89

факс: 02 976 89 30

е-поща: flgr@flgr.bg

www.flgr.bg