

Проект: „Граждански мониторинг за ефективно управление на публичните ресурси”

Проблеми при услугите – естествен монопол:

- Липсва конкуренция и от там – усъвършенстване на услугата по пазарни механизми;
- Липсва изискване на качество във връзка със заплащането чрез такси и местни данъци;
- Много често липсва информация за каква точно услуга се заплаща (технически параметри);
- Взаимна незаинтересованост: гражданите не са достатъчно мотивирани да плащат, а институциите – да повишават ефективността си;
- Криза на доверието и липса на обществен консенсус:
 - >> Гражданите са склонни да смятат, че са платили значително повече, отколкото са получили;
 - >> Местните власти смятат, че бюджетните приходи са несъбираеми, а бюджетите - на хроничен дефицит;
- Липса на нагласа за граждански мониторинг.

Основни цели на проекта 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 до подобряване на публичните услуги;
- Въвеждане на ефективни модели за граждански мониторинг, на качеството на избрани публичните услуги на местно ниво;
- Подобряване качеството на публичните услуги, предоставяни на местно ниво.

Във фокуса на вниманието ще бъде една от публичните услуги на местно ниво, избрана от самите граждани.

Примерни услуги:

- управление на отпадъците (сметоизвозване/сметосъбиране);
- обществен транспорт;
- детски градини;
- зелени площи и поддръжка на детски площадки;
- административни услуги.

Дейности – 1

- Провеждане на проучване сред гражданите и бизнеса за определяне на ключова сфера на интервенция в областта на публичните услуги;
- Провеждане на местна информационна кампания за предстоящия мониторинг на публичната услуга (по една в трите пилотни общини);
- Разработване на методология за наблюдение и оценка на определената публична услуга, мониторингова карта за публичната услуга, обучение на доброволци.

Дейности – 2

Провеждане на мониторинг

- Ежемесечен мониторинг от страна на гражданите на определената публична услуга;
- Доклади за качеството на услугата се предават в общината;
- Предложения за коригиращи действия, (предадени на фирмата доставчик - когато това е приложимо).

Дейности – 3

- Развитие на нови информационни и комуникационни инструменти за местните НПО;
- Обмяна на опит между гражданите и общинска администрация на трите пилотни общини;
- Провеждане на национален информационен форум.

Очаквани резултати:

- 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 до 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;
- Споделяне на добри практики за мониторинг на публични услуги с останалите общини в страната.

Проектът се реализира в три пилотни общини с различна големина – Гоце Делчев, Кюстендил и Кнежа.

Една от основните цели на проекта е да се избере (от бизнеса и гражданите) услуга, предоставяна от общината, която е важна за общността и всички биха искали да се подобри нейното качество.

Услугата ще бъде избрана чрез попълване на въпросници от бизнеса и дискусия с граждански организации. След като се избере услугата (например това може да бъде управление на отпадъците (сметоизвозване/сметосъбиране); обществен транспорт; детски градини; зелени площи и поддръжка на детски площадки; административни услуги)), ще бъде разработена методология за наблюдение, в която ще участват хора от общността (например ако услугата е сметоизвозване ще маркират в специални бланки дали камиона е минал, дали е почистено около кофата, дали са сменени счупените кофи и т.н).

След наблюдението на услугата ще бъдат установени слабите места и ще се дадат препоръки за подобрене.

В проекта са предвидени обучения за неправителствени организации да извършват наблюдението на услугите предоставяни от общината, както и да разпространяват информацията до жителите на общината чрез вече модерните методи: блог, форум, фейсбук, туйтър и други.