



ОБОБЩЕН ДОКЛАД

ОТ ПРОВЕДЕНО ГРАЖДАНСКО НАБЛЮДЕНИЕ НА ПУБЛИЧНАТА УСЛУГА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ОТПАДЪЦИТЕ ЗА МЕСЕЦ ДЕКЕМВРИ 2019 Г.

Част I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

В рамките на проект BG05SFOP001-2.009-0167-C01 "Повишаване на гражданското участие в местните политики по управление на отпадъците" през месец декември 2019 г. продължава провеждането на гражданско наблюдение на територията на Община Видин, фокусирано върху системата за управление на отпадъците.

Гражданското наблюдение се провежда от екип от граждански наблюдатели – доброволци, подбрани при спазване на хоризонталните принципи за недопускане на дискриминация, равенство между половете, равно участие, както и липса на конфликт на интереси със структурите, които ще бъдат обект на наблюдение.

За отчетния период бяха проведени 3 граждански наблюдения при спазване на разработената методология, отчетена е следната статистика:

Проведени граждански наблюдения	
Общ брой наблюдения за месеца	3
Наблюдение на място и интервю с потребители на публичната услуга по управление на отпадъците	3
Интервю с представители на гражданското общество, медии,	0

www.eufunds.bg

Проект № BG05SFOP001-2.009-0167-C01 "Повишаване на гражданското участие в местните политики по управление на отпадъците", съ-финансиран по Оперативна програма „Добро управление“, по процедура BG05SFOP001-2.009 „Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство“



други потребители на публичната услуга	
Наблюдение на място и интервю с представители на структурите, включени в цикъла по управление на отпадъците	0
Наблюдения, осъществени между 7.00 и 19.00 часа	3
Наблюдения, осъществени между 19.00 и 7.00 часа	0
Наблюдения, осъществени през работните дни	2
Наблюдения, осъществени през почивните дни	1
Наблюдения, проведени в пилотна зона 1	0
Наблюдения, проведени в пилотна зона 2	0
Наблюдения, проведени в пилотна зона 3	0
Наблюдения, проведени в пилотна зона 4	1
Наблюдения, проведени в пилотна зона 5	1
Наблюдения, проведени в пилотна зона 6	1

Част II. РЕЗУЛТАТИ ОТ ОСЪЩЕСТВЕНИТЕ ГРАЖДАНСКИ НАБЛЮДЕНИЯ

През месец декември 2019 г. са проведени наблюдения на място и интервю с представители на следните предварително идентифицирани групи: 3 наблюдения с *потребители* на публичната услуга.

1. Резултати от наблюдения на място и интервю с потребители на публичната услуга по управление на отпадъците

www.eufunds.bg

Проект № BG05SFOP001-2.009-0167-C01 "Повишаване на гражданското участие в местните политики по управление на отпадъците", съ-финансиран по Оперативна програма „Добро управление“, по процедура BG05SFOP001-2.009 „Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство“



I.	Битов отпадък – състояние и оценка
1	Състояние, брой, местоположение, обем на контейнерите за битови отпадъци <i>От проведените наблюдения става ясно, че повечето от потребителите на публичната услуга изразяват неудовлетвореност от броя, състоянието, обема и разположението на контейнерите за битови отпадъци.</i>
2	Състояние и капацитет на сметосъбираща и сметоизвозваща техника <i>В рамките на текущите наблюдения нито едно от интервюираните лица не може да даде оценка за състоянието на техниката за сметосъбиране и сметоизвозване.</i>
3	График (честотата) на събиране на битовия отпадък <i>Всички интервюирани потребители считат, че честотата на събиране на битовия отпадък е рядък и не отговаря на нуждите на потребителите, необходимо е графикът да се оптимизира съобразно нуждите на населението.</i>
4	Наличие на нерегламентирани сметища, справяне с тях? <i>Интервюираните лица посочват наличие на нерегламентирани сметища на следните места:</i> <ul style="list-style-type: none">• покрайнините на селата;• в района на Шарампое и около Гребна база Видин;• зад магазин „Фреш“, около складовете на ОКС.
II.	Разделно събиране на отпадъци – състояние и оценка
1	Състояние, брой, местоположение, обем на контейнерите за разделно събиране на отпадъци <i>Большинството от интервюираните потребители споделят, че според тях от разделното събиране няма смисъл, тъй като отделните видове отпадъци се смесват в цветните контейнери. Като цяло потребителите са на мнение, че броят на контейнерите за разделно събиране на отпадъци е недостатъчен, а разположението им не отговаря на нуждите на населението.</i>
2	График (честотата) за разделно събиране на отпадъци <i>При проведените наблюдения от текущия месец се отбелязва задоволство от честотата на събиране на разделно събраните отпадъци отговаря на нуждите на потребителите в района.</i>
3	Отношение на потребителите към разделното събиране на отпадъците от опаковки и на биоотпадъците <i>В резултат на проведените през месец декември 2019 г. наблюдения отново се отчита подкрепа за изграждането на организирана система за разделно събиране на биоразградими и биоотпадъци на територията на община Видин, като с приоритет се ползва централизираната</i>



	<i>система, а именно: разделно събиране и извозване на събрания материал до инсталацията за компостиране на РДБО Видин. Очаквано потребителите от селата извън общинския център предпочитат домашното компостиране.</i>
III. Гражданско участие – състояние и оценка	
1	<p>Налице ли е гражданско участие в процеса по управление на отпадъците и какво? <i>По време на наблюденията през декември 2019 г. интервюираните лица споделят, че не разполагат с достъп до нужната им информация относно управлението на отпадъците. Ако получават такава, то тя е получена по неформален път – чрез познати, приятели, медии. Налага се мнението, че информацията, касаеща управлението на отпадъците не е поднесена в подходящ вид на гражданите, липсва лесен и функционален достъп до нея.</i></p>
2	<p>Система за подаване на сигнали и жалби, свързани с управлението на отпадъците? <i>При повечето наблюдения не може да бъде дадена оценка за действащата система за подаване на сигнали и жалби, тъй като такива не са подавани.</i></p>
IV. Оценка на ефективността и ефикасността на услугата	
1	<p>Степен на удовлетвореност от качеството на услугата? <i>Във всички проведени наблюдения интервюираните лица дават задоволителна оценка (3 – задоволително) за качеството на предоставяната публична услуга по управление на отпадъците и са на мнение, че такса битови отпадъци не кореспондира с качеството на предоставяната услуга. Потребителите са на мнение, че действащата система за налагане на глоби и наказания не е ефективна и не предполага превенция на нарушения.</i></p>
V. Сигнали и препоръки	
1	<p>Подаден ли е сигнал за нарушение при предоставянето на услугата? <i>В рамките на проведените наблюдения е подаден сигнал за наличие на нерегламентирани сметища край Гребна база Видин и Шарампое.</i></p>
2	<p>Дадени ли са препоръки за подобряване качеството на публичната услуга? <i>Интервюираните лица отправят следните препоръки за подобряване качеството на публичната услуга:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><i>1. Да се увеличи броя на цветните контейнери за разделно събрани отпадъци, за да се мотивират хората да събират и изхвърлят разделно;</i><i>2. Графикът за сметосъбиране на твърдите битови отпадъци да се учести и да се увеличи броя и обема на контейнерите за ТБ отпадъци;</i>



	<ol style="list-style-type: none">3. Да се организира система за събиране и извозване на зелените отпадъци в селата или да се раздадат контейнери за домашно компостиране;4. Да се повиши информираността на населението чрез провеждане на разяснителни кампании за повишаване на разумното отношение към отпадъците;5. Да се провежда постоянен контрол и да се налагат глоби на нарушителите;6. Да се следи за нерегламентирани сметища и да се реагира на сигналите на гражданите;7. Да се въведат финансови или други стимули за тези, които събират и изхвърлят разделно;8. Да се въведе видеонаблюдение на „проблемни места“, а на нарушителите да се налагат сериозни глоби.
VI.	Други коментари, заключение
	<p>В резултат на проведените наблюдения през месец декември 2019 г. като цяло се отчита задоволителна оценка на провежданата политика по управление на отпадъците в Община Видин. В проведените наблюдения се отчита задоволително качество на публичната услуга по управление на отпадъците и се отправят конструктивни препоръки за подобряване на услугата, включващи най-вече оптимизиране на графика за сметосъбиране, увеличаване на броя на съдовете за твърди битови отпадъци и за разделно събрани отпадъци, въвеждане на видеонаблюдение в проблемни зони и налагане на сериозни санкции за нарушителите. Като мярка, която да допринесе за по-разумно отношение към отпадъците се предлага и въвеждането на финансови и други стимули за потребителите.</p> <p>От старта на гражданското наблюдение, във всички досега проведени наблюдения, се изразява категорична подкрепа за въвеждането на организирана система за разделно събиране и извозване на биоразградими и биоотпадъци, като с приоритет се ползва централизираната система, при която е налице разделно събиране и извозване на събрания материал до инсталацията за компостиране на РДБО Видин.</p> <p>Във всички наблюдения интервюираните лица са на мнение, че действащата система за налагане на глоби и наказания е неефективна и не предполага превенция на нарушения. Сериозен проблем продължава да бъде липсата на адекватен достъп до подходяща и достатъчна информация, свързана с управление на отпадъците, което силно затруднява и възпрепятства участието на гражданите в процеса по управление на отпадъци и прилагането на публичните политики.</p>



Част III. ОБОБЩЕНИЕ И ОЦЕНКА НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ФОРМУЛЯРИТЕ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ПУБЛИЧНАТА УСЛУГА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ОТПАДЪЦИТЕ

През декември 2019 г. са попълнени 10 формуляра за обратна връзка от потребители на публичната услуга по управление на отпадъците. Същите са обобщени и анализирани, в резултат на което са получени следните резултати:

Статистика:

60 % от потребителите са частни лица, 40 % са юридически лица. Липсват представители на институции.

Най-голям дял от потребителите, споделили мнението се, е този на заетите в сферата на културата – 40 %, 20 % са безработни лица.

По отношение на възрастта половината респонденти са на възраст между 56 г. и 65 г.

50 % от потребителите са висшисти, останалите 50 % са със средно образование.

По отношение на конкретните въпроси във формуляра, е предоставена следната обратна връзка:

1. Запознати ли сте кои институции, на какво териториално ниво, имат отговорности и компетенции в сферата на управление на отпадъците, съгласно нормативните актове?

60 % от потребителите заявяват, че познават институциите, ангажирани с цикъла по управление на отпадъците. Повечето от тях заявяват, че това е общината.

30 % от потребителите не са запознати с отговорните институции в сферата на управление на отпадъците.

2. Каква е общата Ви оценка за качеството на публичната услуга по управление на отпадъците на територията на Община Видин?

60 % от потребителите дават посредствена обща оценка за качеството на публичната услуга по управление на отпадъците в Община Видин. 40 % дават удовлетворителна оценка.



3. Как оценявате ролята на отговорните институции за управление на отпадъците за създадената организация и качество на услугата по сметосъбиране и сметоизвозване на твърдите битови отпадъци?

40 % от потребителите дават задоволителна оценка за качеството на услугата по сметосъбиране и сметоизвозване на твърдите битови отпадъци. По 30 % дават добра и много добра оценка.

4. Как оценявате ролята на отговорните институции за създадената организация и качество на услугата по сметосъбиране и сметоизвозване на разделно събраните отпадъци от опаковки?

30 % са на мнение, че организацията по сметосъбиране и сметоизвозване на разделно събраните отпадъци е много добра, други 30 % - добра, 20 % дават задоволителна оценка, и останалите 20 % - лоша.

5. Как оценявате ролята на отговорните институции за създадената организация и качество на услугата по почистването и поддръжката на зелените площи на територията на Община Видин?

50 % смятат, че организацията и качеството на услугата по почистване и поддръжка на целените площи е на задоволително ниво. 30 % дават добра оценка, по 10 % - лоша и много добра оценка.

6. Как оценявате ролята на отговорните институции за създадената организация и качество на услугата по почистването и поддръжката на местата за обществено ползване в Община Видин – площи, алеи, пешеходни зони и др.?

70 % заявяват, че качеството на услугата по почистване и поддръжка на местата за обществено ползване е добро, 30 % - задоволително.



7. Как оценявате ролята на отговорните институции за създадената организация и качество на услугата относно почистването и поддръжката на уличните платна?

40 % са на мнение, че почистването и поддържането на уличните платна е на добро ниво, за 30 % тя е на задоволително ниво, 20 % считат, че то е лошо и едва 10 % - много добро.

8. Как оценявате ролята на отговорните институции за създадената организация и качество на услугата по снегочистване в Община Видин?

40 % от потребителите споделят, че снегочистването в Община Видин е задоволително, 30 % - че е лошо, други 20% - на много добро ниво, а 10 % считат, че снегочистването е на добро ниво.

9. Как оценявате ролята на отговорните институции за създадената организация по предотвратяване на нерегламентираното изхвърляне/обезвреждане/изгаряне на отпадъци?

40 % от потребителите са на мнение, че създадената организация за предотвратяване на нерегламентираното изхвърляне и обезвреждане на отпадъци е добра. 30 % смятат, че тя е много лоша и не предполага превенция, 20 % споделят, че тя е на лошо ниво, а 10 % - на задоволително ниво.

10. Как оценявате ролята на отговорните институции за създадената организация по почистване на незаконни сметища, ако такива се допуснат?

Половината от респондентите дават лоша оценка за създадената организация по почистване на незаконни сметища, 30 % - добра оценка, а 20 % са на мнение, че общината е създала много лоша организацията.

11. Как оценявате ролята на отговорните институции за създадената организация и качество на услугата по събиране, извозване, оползотворяване, обезвреждане на строителни отпадъци?



50 % от потребителите посочват, качеството на третиране на строителните отпадъци е на задоволително ниво, по 20 % смятат, че то е много добро и лошо, а 10 % - на добро ниво.

12. Как оценявате ролята на отговорните институции за създадената организация и качество на услугата по събиране, извозване, третиране, обезвреждане на опасни отпадъци?

40 % смятат, че качеството на третиране на опасни отпадъци е на много добро ниво, 30 % - на задоволително, 20 % - на лошо ниво и 10 % - на много лошо ниво.

13. Как оценявате ролята на отговорните институции за създадената организация и качество на услугата относно обезвреждането и депонирането на отпадъците?

Половината от респондентите считат, че услугата по обезвреждане и депониране е на задоволително ниво, по 20 % смятат, че е на добро и много добро ниво, а 10 % са на мнение, че услугата се предлага в лошо качество.

14. Смятате ли, че размерът на заплащаната от Вас такса битови отпадъци е адекватен на предлаганата услуга?

50 % от потребителите заявяват, че размерът на такса битови отпадъци е висок спрямо предоставяното качество на предлаганата услуга. 20 % от респондентите смятат, че отговаря на качеството, което се предоставя. 20 % са мнение, че таксата трябва да е по-висока, а 10 % не могат да преценят.

15. В какъв срок реагират отговорните институции на подаден сигнал за наличие на конкретен проблем?

60 % от потребителите споделят, че отговорните институции не реагират своевременно при подаден сигнал за наличие на проблем, свързан с отпадъците, 20 % са на мнение, че институциите въобще не реагират. Едва 20 % от респондентите смятат, че институциите реагират в законоустановения срок.



16. Ако знаете за съществуването на нерегламентирано сметище на територията на Община Видин, моля посочете къде се намира:

Потребителите са посочили 3 нерегламентирани сметища на територията на общината:

- По пътя за с. Рупци;
- В землището на с. Антимово;
- В гр. Видин, ул. „Владикина“ N46.

17. Желаете ли да подадете сигнал за нарушение при предоставянето на услугата?

Предоставени са сигнали:

- в к-с „Химик“ бл. 196 в гр. Видин има само 4 кофи, които винаги са препълнени и преливайки, замърсяват целия район и паркинг в района;
- информацията по т. 16.

18. Какви препоръки бихте дали за подобряване качеството на публичната услуга?

Потребителите са предоставили следните препоръки за подобряване качеството на публичната услуга:

- Предвидените по закон глоби да се налагат и дори да се повишат;
- Провеждане на по-широка информационна кампания и регулярно предоставяне на актуална информация на гражданите;
- Своевременно да се почиства след вдигане на отпадъците;
- Да се подобри осигуреността с контейнери в селата или да се увеличи честотата на извозване;
- Да се увеличи броя на контейнерите за отпадъци в общинския център и населените места извън него;
- Да се следи за навременното извършване на публичната услуга;
- Да се повиши честотата на извозване на отпадъците.



Коментари и заключения по предоставената обратна информация:

В резултат на попълнените и обобщени формуляри за обратна връзка с потребителите на публичната услуга се стига до извода, че като цяло потребителите дават удовлетворителна оценка на качеството на публичната услуга. 60 % от тях дават посредствена обща оценка за качеството на публичната услуга по управление на отпадъците в Община Видин. Болшинството от потребителите смятат, че размерът на такса смет е по-висок от качеството, което получават. Предоставени са конкретни сигнали за нарушения и нерегламентирано изхвърляне на отпадъци, като прави впечатление, че получената информация в голяма степен се припокрива с информацията, набрана по време на гражданските наблюдения. Представени са конкретни препоръки, които според потребителите ще допринесат за повишаване качеството на публичната услуга, фокусирани основно върху гъвкавостта на услугата и предоставянето ѝ от страна на отговорните институции съобразно нуждите на потребителите и съобразно актуалните сезонни нужди. Отправените препоръки очаквано включват също и предложения за: увеличаване броя на контейнерите за отпадъци и честотата на извозването им, провеждане на информационни кампании, осъществяване на контрол и налагане на строги санкции.

Част IV. ОСНОВНИ КОНСТАТАЦИИ И АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ГРАЖДАНСКОТО НАБЛЮДЕНИЕ И ОБРАТНАТА ВРЪЗКА ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

В резултат на проведените наблюдения през месец декември 2019 г. като цяло се отчита задоволителна оценка на провежданата политика по управление на отпадъците в Община Видин. В проведените наблюдения се отчита задоволително качество на публичната услуга по управление на отпадъците.

От старта на гражданското наблюдение, във всички досега проведени наблюдения, се изразява категорична подкрепа за въвеждането на организирана система за разделно събиране и извозване на биоразградими и биоотпадъци, като с приоритет се ползва



централизираната система, при която е налице разделно събиране и извозване на събрания материал до инсталацията за компостиране на РДБО Видин.

Във всички наблюдения интервюираните лица са на мнение, че действащата система за налагане на глоби и наказания е неефективна и не предполага превенция на нарушения. Сериозен проблем продължава да бъде липсата на адекватен достъп до подходяща и достатъчна информация, свързана с управление на отпадъците, което силно затруднява и възпрепятства участието на гражданите в процеса по управление на отпадъци и прилагането на публичните политики.

Болшинството от потребителите, споделили своята обратна връзка за качеството на услугата по управление на отпадъците в Община Видин дават удовлетворителна обща оценка за качеството на публичната услуга. Повечето са на мнение, че размерът на такса смет е по-висок от качеството, което получават. Представени са конкретни сигнали за нарушения и нерегламентирано изхвърляне на отпадъци, като прави впечатление, че получената информация в голяма степен се припокрива с информацията, намирана по време на гражданските наблюдения. По време на наблюденията и формулярите за обратна връзка са отправени конструктивни препоръки, които се свеждат до увеличаване провеждането на информационно-мотивационни кампании към обществеността за отговорно отношение и поведение към отпадъците, осъществяване на строг контрол и налагане на санкции, увеличаване броя на съдовете за отпадъци, въвеждане на финансови стимули, мониториране на видеонаблюдение в проблемните зони.

Изготвил,

Мария Великова

Ръководител Екип от граждански наблюдатели