

# ОБОБЩЕН ДОКЛАД

## ОТ ПРОВЕДЕНО ГРАЖДАНСКО НАБЛЮДЕНИЕ

### НА ПУБЛИЧНАТА УСЛУГА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ОТПАДЪЦИТЕ

ЗА МЕСЕЦ ФЕВРУАРИ 2020 Г.

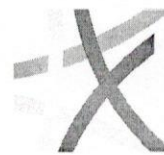
#### Част I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

В рамките на проект BG05SFOP001-2.009-0167-C01 "Повишаване на гражданското участие в местните политики по управление на отпадъците" през месец февруари 2020 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:

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

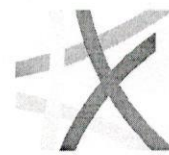


други потребители на публичната услуга	
Наблюдение на място и интервю с представители на структурите, включени в цикъла по управление на отпадъците	0
Наблюдения, осъществени между 7.00 и 19.00 часа	3
Наблюдения, осъществени между 19.00 и 7.00 часа	0
Наблюдения, осъществени през работните дни	2
Наблюдения,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

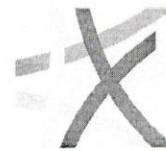
## Част II. РЕЗУЛТАТИ ОТ ОСЪЩЕСТВЕНИТЕ ГРАЖДАНСКИ НАБЛЮДЕНИЯ

През месец февруари 2020 г. са проведени наблюдения на място и интервю с представители на следните предварително идентифицирани групи: 3 наблюдения с *потребители* на публичната услуга.

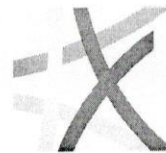
### 1. Резултати от наблюдения на място и интервю с потребители на публичната услуга по управление на отпадъците



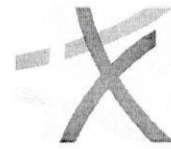
<b>I.</b>	<b>Битов отпадък – състояние и оценка</b>
1	<p>Състояние, брой, местоположение, обем на контейнерите за битови отпадъци</p> <p><i>От проведените наблюдения става ясно, че по-голямата част от потребителите са на мнение, че състоянието на контейнерите за битови отпадъци е добро, същите се почистват и поддържат в подходящ вид, но броят и обемът им са недостатъчни, а разположението им не е на правилните места. Единствено в пилотна зона 1 изразяват задоволство от състоянието, разположението и обема на контейнерите.</i></p>
2	<p>Състояние и капацитет на сметосъбираща и сметоизвозваща техника</p> <p><i>В рамките на текущите наблюдения нито едно от интервюираните лица не дава оценка за състоянието на техниката за сметосъбиране и сметоизвозване.</i></p>
3	<p>График (честотата) на събиране на битовия отпадък</p> <p><i>В рамките на текущите наблюдения отново се констатира, че само в централната градска част графикът за сметосъбиране отговаря на нуждите на потребителите. За сметка на това в останалите наблюдавани райони интервюираните лица споделят, че честотата на събиране на битовия отпадък е по-рядка от необходимата.</i></p>
4	<p>Наличие на нерегламентирани сметища, справяне с тях?</p> <p><i>Интервюираните лица посочват наличие на нерегламентирани сметища на следните места:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li><i>• В гр. Видин на ул. „Владикина“ № 46, където в частен имот продължава да съществува нерегламентирано сметище;</i></li><li><i>• В покрайнините на града, на изхода за с. Покрайна/ферибота;</i></li><li><i>• В междублоковите пространства в района на наблюдението.</i></li></ul>
<b>II.</b>	<b>Разделно събиране на отпадъци – състояние и оценка</b>
1	<p>Състояние, брой, местоположение, обем на контейнерите за разделно събиране на отпадъци</p> <p><i>Интервюираните лица са на мнение, че разделното събиране няма смисъл, тъй като отпадъците от всички цветни контейнери при сметосъбирането и сметоизвозването се събират на едно място и това обезсмисля усилията на съвестните граждани. От друга страна потребителите споделят, че контейнерите за разделно събрани отпадъци не се използват по предназначение, тъй като масово гражданите смесват отпадъците.</i></p> <p><i>Според болшинството от потребителите състоянието на контейнерите за разделно събиране на отпадъци е добро, но броят и местоположението им не са съобразени с нуждите на потребителите.</i></p>



2	<p>График (честотата) за разделно събиране на отпадъци</p> <p><i>При проведените наблюдения през текущия месец интервюираните лица са на мнение, че честотата на събиране на разделно събраните отпадъци отговаря на нуждите на потребителите.</i></p>
3	<p>Отношение на потребителите към разделното събиране на отпадъците от опаковки и на биоотпадъците</p> <p><i>В резултат на проведените през месец февруари 2020 г. наблюдения отново е изразена подкрепа за изграждането на организирана система за разделно събиране на биоразградими и биоотпадъци на територията на община Видин, като с приоритет се ползва централизираната система, а именно: разделно събиране и извозване на събрания материал до инсталацията за компостиране на РДБО Видин. Очаквано в населените места извън областния град, населението предпочита домашното компостиране.</i></p>
<b>III. Гражданско участие – състояние и оценка</b>	
1	<p>Налице ли е гражданско участие в процеса по управление на отпадъците и какво?</p> <p><i>По време на наблюденията през февруари 2020 г. интервюираните лица споделят, че не разполагат с достъп до нужната им информация относно управлението на отпадъците. Ако получават такава, то тя е получена от медиите или от проведени информационни кампании, както и от приятели и познати. Налага се мнението, че информацията, касаеща управлението на отпадъците не е поднесена в подходящ вид на гражданите, липсва лесен и функционален достъп до нея, а това ограничава участието им в процесите на формиране, изпълнение и наблюдение на публичните политики.</i></p>
2	<p>Система за подаване на сигнали и жалби, свързани с управлението на отпадъците?</p> <p><i>Болшинството от потребителите не могат да дадат оценка за действащата система за жалби и сигнали, тъй като такива не са подавани.</i></p>
<b>IV. Оценка на ефективността и ефикасността на услугата</b>	
1	<p>Степен на удовлетвореност от качеството на услугата?</p> <p><i>В болшинството от проведените наблюдения интервюираните лица дават задоволителна оценка (3 – задоволително) за качеството на предоставяната публична услуга по управление на отпадъците, като цялостното мнение е, че такса битови отпадъци не кореспондира с качеството на предоставяната услуга. В допълнение потребителите са на мнение, че действащата система за налагане на глоби и наказания не е ефективна и не предполага превенция на нарушения.</i></p>
<b>V. Сигнали и препоръки</b>	



1	<p>Подаден ли е сигнал за нарушение при предоставянето на услугата?</p> <p><i>В рамките на проведените наблюдения са подадени следните сигнали:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>наличие на дългосрочен проблем - нерегламентирано сметище в района на ул. „Владикина“ № 46, гр. Видин. За същото е докладвано неколкократно от началото на гражданското наблюдение, но до момента няма решение по казуса;</i></li><li>• <i>в с. Покрайна, общ. Видин честотата на събиране на битовите отпадъци е недостатъчна и следва да се оптимизира съобразно нуждите на живущите.</i></li></ul>
2	<p>Дадени ли са препоръки за подобряване качеството на публичната услуга?</p> <p><i>Интервюираните лица отправят следните препоръки за подобряване качеството на публичната услуга:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li><i>1. Да се осъществява ефективен контрол и да се налагат санкции на нарушителите;</i></li><li><i>2. За гражданите, които събират и изхвърлят разделно отпадъците си, такса смет да е с по-ниска ставка;</i></li><li><i>3. Да се взима адекватно отношение по жалбите на гражданите;</i></li><li><i>4. Да се повиши информираността и мотивацията на населението за разделно събиране на отпадъците;</i></li><li><i>5. Да се налагат високи глоби на нарушителите;</i></li><li><i>6. Да се разполагат повече контейнери за разделно събиране на отпадъците включително в населените места извън общинския център;</i></li><li><i>7. Да се предоставят контейнери за битови отпадъци на всяко домакинство в населените места извън общинския център;</i></li><li><i>8. Да се раздадат съдове за домашно компостиране в населените места извън общинския център;</i></li><li><i>9. Да се учести графикът за сметосъбиране.</i></li></ol>
<b>VI.</b>	<b>Други коментари, заключение</b> <p><i>В резултат на проведените наблюдения през месец февруари 2020 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 разполагане на повече контейнери (в т.ч. за битови отпадъци, за разделно събрани отпадъци и за биоразградими отпадъци), учестяване на графика за сметосъбиране, повишаване</i></p>



*на информираността на обществеността, осъществяване на контрол и налагане на сериозни санкции за нарушителите. За пореден път е отправено предложение за въвеждане на финансови стимули за гражданите, които събират разделно и като цяло имат отговорно отношение към отпадъците. Както и досега, наблюдава се категорична подкрепа за въвеждането на организирана система за разделно събиране и извозване на биоразградими и биоотпадъци, като с приоритет се ползва централизираната система.*

*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 ограничава участието на гражданите в процеса по управление на отпадъци и прилагането на публичните политики.*

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

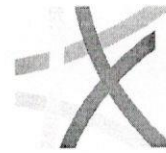
През февруари 2020 г. са попълнени 10 формуляра за обратна връзка от потребители на публичната услуга по управление на отпадъците. Същите са обобщени и анализирани, в резултат на което са получени следните резултати:

#### **Статистика:**

100 % от респондентите са частни лица, на възраст до 25 години, с основно 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?**



30 % от потребителите заявяват, че познават институциите, ангажирани с цикъла по управление на отпадъците, 70 % не ги познават.

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

50 % от респондентите смятат, че публичната услуга по управление на отпадъците е посредствена, 30 % - удовлетворителна, а 20 % считат, че нейното качество е на неприемливо ниво.

**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?**

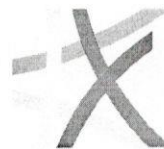
40 % от потребителите дават задоволителна оценка за качеството на услугата по сметосъбиране и сметоизвозване на твърдите битови отпадъци, 30% смятат, че качеството е лошо, а по 10 % дават много лоша, добра и съответно отлична оценка.

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

Половината от респондентите са на мнение, че организацията по сметосъбиране и сметоизвозване на разделно събраните отпадъци е задоволителна, 20 % - че е на добро ниво, други 20% - на много лошо, а 10 % - на лошо.

**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?**

40 % от респондентите смятат, че организацията и качеството на услугата по почистване и поддръжка на зелените площи е на задоволително ниво, 30 % - че е много лошо, 20 % - че е лошо и едва 10 % - че е на добро ниво.



**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 – площади, алеи, пешеходни зони и др.?**

40 % от участниците са на мнение, че почистването и поддръжката на местата за обществено ползване е лошо, други 40 % - че е задоволително, а 20 % изразяват задоволство и споделят, че качеството е добро.

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

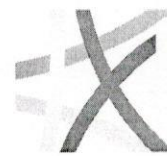
Болшинството от респондентите – 40 %, счита че създадената организация по почистване и поддръжка на уличните платна е лошо, 20 % че е много лошо, 20 % - че е на задоволително ниво, а едва по 10 % са на мнение, че почистването и поддържането на уличните платна е добро или много добро.

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

Повече от половината (60 %) от респондентите дават много лоша оценка за създадената организация и качество на услугата по снегопочистване в Община Видин. Отговорите останалите респонденти са разпределени както следва: по 10 % от потребителите споделят, че снегопочистването в Община Видин е съответно отлично, много добро, задоволително и лошо.

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

Половината от участниците споделят, че организацията по предотвратяване на нерегламентираното изхвърляне на отпадъци е много лоша, 20 % смятат, че е лоша, други 20 % - че е добра. 10 % са на мнение, че тя е задоволителна.



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

90 % от респондентите изразяват силно недоволство от организацията по почистване на нерегламентирани сметища (60 % - смятат, че организацията е лоша, още 30 % - много лоша). Едва 10 % дават добра оценка за създадената организация по почистване на незаконни сметища.

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

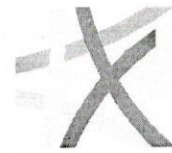
70 % от респондентите изразяват силно недоволство от организацията по третиране на строителните отпадъци (50 % - смятат, че организацията е лоша, още 20 % - много лоша). 20 % от потребителите дават задоволителна оценка, а едва 10 % са на мнение, че създадената организация е много добра.

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

40 % са на мнение, че създадената организация по събиране, извозване, третиране, обезвреждане на опасни отпадъци е лоша, 30 % - че е много лоша, 20 % смятат, че качеството на третиране на опасни отпадъци е на добро ниво, а 10 % - на задоволително ниво.

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

40 % от респондентите считат, че услугата по обезвреждане и депониране е с много лошо качество, 20 % - че е с лошо качество, други 20 % - със задоволително качество, а едва 20



% смятат, че обезвреждането и депонирането на отпадъците е на много добро (10 %) и отлично (10 %) ниво.

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

70 % от потребителите смятат, че трябва размерът на такса битови отпадъци трябва да е по-нисък, а само 10 % че трябва да е по-висок. 20 % от респондентите не могат да преценят.

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

40 % от потребителите споделят, че отговорните институции не реагират при подаден сигнал за наличие на проблем, свързан с отпадъците, а 60 % от респондентите смятат, че институциите реагират със закъснение.

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

В рамките на обратната връзка, споделена през този период, респондентите споделят за наличието на нерегламентирано сметище на територията на Община Видин, находящо се в края на града, до магазин „Технополис“.

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

Не са подадени сигнали за нарушение при предоставянето на услугата.

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

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



- Отговорните институции да се вслушват в препоръките и съветите, отправени от гражданите;
- Властите да поемат отговорност, защото това се изисква от тях, да мислят повече за природата и за бъдещето на идните поколения.

### **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 задоволителна до добра оценка на качеството на публичната услуга. Болшинството респонденти са на мнение, че размерът на такса смет не отговаря на качеството на услугата, което получават. Предоставен е конкретен сигнал за наличие на нерегламентирано изхвърляне на отпадъци в района на магазин „Технополис“ гр. Видин. Представени са конкретни препоръки, които според потребителите ще допринесат за повишаване качеството на публичната услуга. Отправените конструктивни препоръки се фокусират върху дългосрочния ефект от разумното управление на отпадъците.

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

В резултат на проведените наблюдения през месец февруари 2020 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 ограничава участието на гражданите в процеса по управление на отпадъци и прилагането на публичните политики.

В резултат на попълнените и обобщени формуляри за обратна връзка с потребителите на публичната услуга се стига до извода, че като цяло потребителите дават задоволителна до добра оценка на качеството на публичната услуга, а размерът на такса смет не отговаря на качеството на предлаганата услуга. Отправени са конструктивни препоръки, фокусирани върху дългосрочния ефект от разумното управление на отпадъците.

Изготвил,

Мария Великова

Ръководител Екип от граждански наблюдатели