



# ОБОБЩЕН ДОКЛАД

## ОТ ПРОВЕДЕНО ГРАЖДАНСКО НАБЛЮДЕНИЕ НА ПУБЛИЧНАТА УСЛУГА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ОТПАДЪЦИТЕ ЗА МЕСЕЦ ЯНУАРИ 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 януари 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>2</b>
Интервю с представители на гражданското общество, медии,	<b>0</b>

[www.eufunds.bg](http://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	<b>1</b>
Наблюдения, осъществени между 7.00 и 19.00 часа	<b>3</b>
Наблюдения, осъществени между 19.00 и 7.00 часа	<b>0</b>
Наблюдения, осъществени през работните дни	<b>2</b>
Наблюдения, осъществени през почивните дни	<b>1</b>
Наблюдения, проведени в пилотна зона 1	<b>1</b>
Наблюдения, проведени в пилотна зона 2	<b>1</b>
Наблюдения, проведени в пилотна зона 3	<b>0</b>
Наблюдения, проведени в пилотна зона 4	<b>0</b>
Наблюдения, проведени в пилотна зона 5	<b>0</b>
Наблюдения, проведени в пилотна зона 6	<b>1</b>

## Част II. РЕЗУЛТАТИ ОТ ОСЪЩЕСТВЕНИТЕ ГРАЖДАНСКИ НАБЛЮДЕНИЯ

През месец януари 2020 г. са проведени наблюдения на място и интервю с представители на следните предварително идентифицирани групи: 2 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	Състояние, брой, местоположение, обем на контейнерите за битови отпадъци <i>От проведените наблюдения става ясно, че като цяло потребителите са доволни от състоянието, броя и разположението на контейнерите за битови отпадъци, но някои споделят, че обемът им не е достатъчен.</i>
2	Състояние и капацитет на сметосъбираща и сметоизвозваща техника <i>В рамките на текущите наблюдения едно от интервюираните лица дава много добра оценка за състоянието на техниката за сметосъбиране и сметоизвозване, а другото не може да прецени.</i>
3	График (честотата) на събиране на битовия отпадък <i>В рамките на текущите наблюдения едно от интервюираните лица счита, че честотата на събиране на битовия отпадък е по-рядка от необходимата, а другото споделя, че графикът е съобразен с нуждите на потребителите.</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"><li>• <i>в района на околоръстния път на град Видин;</i></li><li>• <i>наличие на голяма купчина зелени отпадъци в гр. Видин на ъгъла на ул. „Цар Симеон Велики“ и ул. „Николай Петров“;</i></li><li>• <i>нерегламентирано изхвърляне на отпадъци в междублоковите пространства в района на наблюдението.</i></li></ul>
<b>II.</b>	<b>Разделно събиране на отпадъци – състояние и оценка</b>
1	Състояние, брой, местоположение, обем на контейнерите за разделно събиране на отпадъци <i>Интервюираните потребители подкрепят разделното събиране на отпадъци, но със съжаление споделят, че според тях от разделното събиране няма смисъл, тъй като отделните видове отпадъци се смесват в цветните контейнери. Като цяло състоянието на контейнерите за разделно събиране на отпадъци е добро, но броят и местоположението им не са съобразени с нуждите на потребителите.</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.</i>
3	Отношение на потребителите към разделното събиране на отпадъците от опаковки и на биоотпадъците



	<p><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 система, а именно: разделно събиране и извозване на събрания материал до инсталацията за компостиране на РДБО Видин.</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? <i>По време на наблюденията през януари 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 проведените информационни кампании. 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>Не може да бъде дадена оценка за действащата система за подаване на сигнали и жалби, 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? <i>В проведените наблюдения интервюираните лица дават задоволителна оценка (3 – задоволително) за качеството на предоставяната публична услуга по управление на отпадъците, като едното е на мнение, че такса битови отпадъци не кореспондира с качеството на предоставяната услуга, а другото е доволно и смята, че такса битови отпадъци е коректно изчислена. 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? <i>В рамките на проведените наблюдения са подадени сигнали за наличие на нерегламентирани сметища край околоръстния път на гр. Видин, в междублоковите пространства около к-с „Васил Левски“, както и наличие на купчина зелени отпадъци на ъгъла на ул. „Цар Симеон Велики“ и ул. „Николай Петров“ гр. Видин.</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</i></p>



	<p><i>услуга:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li><i>1. Да се повиши информираността на населението чрез провеждане на разяснителни кампании за повишаване на разумното отношение към отпадъците;</i></li><li><i>2. Да се провежда постоянен контрол и да се налагат глоби на нарушителите;</i></li><li><i>3. Да се въведе видеонаблюдение на „проблемни места“, а на нарушителите да се налагат сериозни глоби.</i></li></ol>
<b>VI.</b>	<b>Други коментари, заключение</b>
	<p><i>В резултат на проведените наблюдения през месец януари 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 повишаване на информираността на обществеността, въвеждане на видеонаблюдение в проблемни зони и налагане на сериозни санкции за нарушителите. 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.</i></p> <p><i>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.</i></p>

## **2. Резултати от наблюдения на място и интервю с представители на структурите, включени в цикъла по управление на отпадъците**

През текущия период е проведено наблюдение и среща с 2-ма представители на Общинското звено „Чистота“ гр. Видин.



1	<p>Състояние, брой, местоположение, обем на контейнерите за отпадъци</p> <p><i>Община Видин не разполага със собствени съдове за твърди битови отпадъци. Те се наемат ежегодно от фирма „Ай Би Ойл“ ООД. Съгласно клаузите на сключения договор за наем наетата техника и инвентар се почистват, поддържат и при необходимост ремонтират от наемодателя. Общината планира закупуването на 1000 контейнера тип „Бобър“, така че да не се налага наемането на съдове за твърди битови отпадъци.</i></p> <p><i>Общият брой контейнери за ТБО в общината е 5000 бр., разположени както следва: 1000 бр. в гр. Видин, 1000 бр. в гр. Дунавци и още 3000 бр. в останалите населени места на общината. Според интервюираните лица разположените контейнери за ТБО на територията на града са разположени на правилните места и са достатъчни като брой. За съжаление в населените места извън общинския център разположението на контейнерите зависи от инфраструктурата, която трябва да позволява свободното преминаване, сметосъбиране и сметоизвозване от страна на сметосъбиращата техника. Освен това наличният бюджет на общината не е достатъчен за осигуряването на контейнери за отпадъци за всяко домакинство в селата. Размерът на такса битови отпадъци към момента не дава възможност за осигуряване на допълнителен брой контейнери. Поради тези причини не за всяко домакинство по селата има съд за битов отпадък. Въпреки всичко интервюираните лица са на мнение, че са положени всички усилия територията и населението на общината да бъде максимално осигурено със съдове за твърди битови отпадъци.</i></p> <p><i>Интервюираните лица са на мнение, че обемът на съдовете за битови отпадъци са съобразени с нуждите на потребителите.</i></p>
2	<p>Състояние и капацитет на сметосъбираща и сметоизвозваща техника, наличие на достатъчен и обучен персонал за извършване на услугата</p> <p><i>Техниката за сметосъбиране и сметоизвозване се наема ежегодно от фирма „Ай Би Ойл“ ООД. Съгласно клаузите на сключения договор наетата техника се почиства, поддържа и ремонтира от наемодателя. Според интервюираните лица състоянието на техниката е нормално с оглед на изпълняваните функции.</i></p> <p><i>Лицата споделят, че човешкият ресурс, с който се изпълнява услугата е собствен (на Община Видин). За съжаление такса битови отпадъци не покрива стойността на Фонд „Работна заплата“ на персонала, отговорен за сметосъбирането и сметоизвозването, поради което се налага общината допълнително да субсидира изпълнението на публичната услуга. В момента щатът на</i></p>



	<p><i>звеното е 111 души, но човешкият ресурс не е достатъчен и се планира да се увеличи с 11 – 12 бройки. Не се провежда специално обучение на персонала извън задължителните обучения и инструктаж за здравословни и безопасни условия на труд.</i></p>
3	<p>График (честотата) на събиране на отпадъка</p> <p><i>Честотата на сметосъбиране е съобразена с нуждите на потребителите в съответните населени места. В общинския център графикът е ежедневен, в по-големите населени места извън град Видин отпадъкът се извозва 4-5 пъти месечно, в по-малките – 2-3 пъти месечно. За всяко населено място извън общинския център има уточнени дати, в които отпадъкът се събира и извозва, с които населението е запознато.</i></p>
4	<p>Система за разделно събиране на отпадъци, функциониране, ефективност</p> <p><i>Интервюираните лица са на мнение, че гражданите не използват контейнерите за разделно събиране на отпадъци според инструкциите, смесват отпадъците, което компрометира процеса. Оценката им за действащата система за разделно събиране е, че същата не е на необходимото ниво.</i></p>
5	<p>Наличие на нерегламентирани сметища, справяне с тях?</p> <p><i>Звено "Чистота" осъществява почистване на нерегламентираните сметища и няма ангажимент за изпълнение на контролни функции или налагане на санкции при установено нерегламентирано изхвърляне на отпадъци. За намаляване на последното лицата препоръчват да се осъществява строг контрол и да се налагат сериозни глоби.</i></p>
6	<p>Депониране и обезвреждане на отпадъка - <i>неприложимо</i></p>
7	<p>Взаимодействие с други структури, включени в цикъла по управление на отпадъците</p> <p><i>Звеното поддържа много добро сътрудничество с останалите институции, включени в цикъла по управление на отпадъците.</i></p>
8	<p>Гражданско участие в процеса по управление на отпадъците</p> <p><i>Интервюираните лица споделят, че звеното няма ангажимент за провеждане на информационни кампании и/или осигуряване на гражданско участие в процеса по управление на отпадъците. Разчита се на отдел „ЕИИМС“ в общинската администрация да информира и мотивира гражданите да се включват в процесите по формиране, изпълнение и мониторинг на политиките по управление на отпадъците и да се осигури широко гражданско участие.</i></p>
9	<p>Достъп до информация, вътрешен мониторинг, система за подаване на сигнали и жалби</p> <p><i>Достъпът до информация се осигурява чрез публикуване на актуални данни и информация на</i></p>



	<p><i>уеб страницата на общината, както и чрез медиите. Интервюираните лица са на мнение, че се осигурява адекватен достъп до информация и се дава възможност за участие на обществеността в процеса по управление на отпадъците.</i></p> <p><i>Община Видин, част от която е и звено „Чистота“ има разработена система за финансово управление и контрол. За подаване на жалби и сигнали се ползва платформата „Кмете, виж“ (<a href="http://www.kmetevij.com">www.kmetevij.com</a>). В рамките на същия ден се отговаря на подадения сигнал. В общинска администрация има служител, който приема и обработва постъпилите сигнали. Жалби и сигнали могат да се отправят също и по телефона или на място чрез деловодната система на общината.</i></p>
10	<p>Оценка на ефективността и ефикасността на услугата</p> <p><i>Интервюираните лица са на мнение, че към момента цената на услугата отговаря на предоставяното качество.</i></p>
11	<p>Има ли коментари по препоръките/сигналите на потребителите?</p> <p><i>Неприложимо.</i></p>
12	<p>Дадени ли са препоръки за подобряване качеството на публичната услуга?</p> <p><i>Препоръките, които отправят интервюираните представители на звено „Чистота“ включват:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li><i>Закупуване на собствена сметосъбираща техника и съдове за твърди битови отпадъци;</i></li><li><i>Създаване на общинска полиция и ефективно функциониране на инспектората, които да следят за спазването на приложимата нормативна уредба и да налагат санкции за нарушителите.</i></li></ul>
13	<p>Коментари от гражданските наблюдатели. Заключение</p> <p><i>По време на срещата интервюираните лица демонстрират цялостно много позитивно и открито отношение към провежданото гражданско наблюдение и готовност за сътрудничество. Прави впечатление, че голяма част от резултатите и препоръките от досега реализираните граждански наблюдения се припокриват с резултатите от настоящото наблюдение. Важно е, че представителите на звено „Чистота“ споделят мнението на гражданското наблюдение за закупуване на собствена техника за сметосъбиране и на съдове за твърди битови отпадъци, вместо ежегодно такава да се наема и да се налага допълнително дотиране за осъществяване на публичната услуга. Предложенията на гражданските наблюдатели срещат подкрепа също и за формирането на общинска полиция, която да следи за нарушения на действащата нормативна уредба, свързана с управлението на отпадъците.</i></p> <p><i>Ръководителят на звеното декларира готовност за включване в Консултативния съвет по</i></p>



*управление на отпадъците в Община Видин, поради което наблюдението препоръчва да се отпрати покана към кмета на общината за официално включване на представител на Звено „Чистота“ в Консултативния съвет.*

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

През януари 2020 г. са попълнени 6 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 потребителите са частни лица. Липсват анкети, попълнени от представители на юридически лица или институции.

Занятията на анкетираните лица са разнообразни: търговия, икономика, земеделие, има и 2 пенсионирани лица.

По отношение на възрастта по 33 % от респондентите са на възраст между 36 и 45 години и на възраст над 65 г. По 17 % от респондентите са на възраст между 46 и 55 години и на възраст между 56 и 65 г.

67 % от потребителите са висшисти, 17 % 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?**



100 % от потребителите заявяват, че познават институциите, ангажирани с цикъла по управление на отпадъците, заявяват, че това е общината или домоуправителя.

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

67 % от потребителите дават удовлетворителна обща оценка за качеството на публичната услуга по управление на отпадъците в Община Видин.

**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?**

50 % от потребителите дават задоволителна оценка за качеството на услугата по сметосъбиране и сметоизвозване на твърдите битови отпадъци. 33 % дават много добра оценка, а 17 % - добра.

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

50 % са на мнение, че организацията по сметосъбиране и сметоизвозване на разделно събраните отпадъци е задоволителна, други 33 % - добра, 17 % дават много добра оценка.

**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?**

67 % смятат, че организацията и качеството на услугата по почистване и поддръжка на целените площи е на добро ниво. 33 % дават задоволителна 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 – площади, алеи, пешеходни зони и др.?**

67 % заявяват, че качеството на услугата по почистване и поддръжка на местата за обществено ползване е добро, по 17 % - задоволително и много добро ниво.

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

50 % са на мнение, че почистването и поддържането на уличните платна е на добро ниво, за 33 % тя е на задоволително ниво, а едва 17 % - много добро.

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

50 % от потребителите споделят, че снегопочистването в Община Видин е добро, 33 % - че е задоволително, а 17 % считат, че снегопочистването е на лошо ниво.

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

50 % от потребителите са на мнение, че създадената организация за предотвратяване на нерегламентираното изхвърляне и обезвреждане на отпадъци е добра. По 17 % са на мнение, че тя е задоволителна, лоша или много лоша и не предполага превенция.

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

Половината от респондентите дават добра оценка за създадената организация по почистване на незаконни сметища, 17 % - задоволителна оценка, а 33 % са на мнение, че общината е създавала лоша организацията.



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

33 % от потребителите посочват, качеството на третиране на строителните отпадъци е на добро ниво, други 33 % - на лошо ниво, по 17 % смятат, че то е много добро и задоволително.

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

83 % смятат, че качеството на третиране на опасни отпадъци е на много добро ниво, едва 17 % - на 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 добро ниво, 17 % смятат, че е на много добро ниво, а 33 % са на мнение, че услугата се предлага в задоволително качество.

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

100 % от потребителите смятат, че размерът на такса битови отпадъци отговаря на качеството, което се предоставя.

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

67 % от потребителите споделят, че отговорните институции не реагират своевременно при подаден сигнал за наличие на проблем, свързан с отпадъците, 17 % са на мнение, че