



*Гражданското участие
при предоставянето
на общински услуги –
ползи и предизвикателства.
Опитът на българските общини*

*Владимир Москов, член на УС на НСОРЕБ,
кмет на община Гоце Делчев,
IX ОС на НАЛАС,
Сараево, 10 април 2014 г.*

*Ако искате да вървите бързо –
вървете сами.*

*Ако искате да стигнете далеч –
вървете заедно с другите.*

Формулата за успешно местно самоуправление е:

Граждани + общински съвет + кмет

Местното самоуправление има нужда от гражданите:

- ▶ За подкрепа в ежедневия процес на управление
- ▶ При предоставянето на услугите
- ▶ В определянето на приоритетите за бъдещето

Местното самоуправление не са само:

- ▶ Кмета
- ▶ Общинския съвет
- ▶ Кмета + общинския съвет

На различните етапи от живота си гражданите имат различна мотивация за участие в обществения живот

Когато:

- ▶ **Се отделят от родителите** – интерес към услуги за жилището, в което живеят.
- ▶ **Има трайно партньорство или брак** – интерес от околната среда, къде може да се паркира колата, да се пазарува, свободно време.
- ▶ **Купи свой имот** – интересува се от всичко дотук + транспортен достъп, обкръжаваща инфраструктура, размер на данъците, почистване и т. н.
- ▶ **Има свои деца** – от всичко до тук + детски градини, училища, здравеопазване, сигурност и т. н., т. е. от целия пакет общински услуги.

Участие на гражданите на местно ниво – Аргументите за гражданите

ЗА – Това е ВЪЗМОЖНОСТ:

- Да влияят върху решения, които ги засягат директно
- Да бъдат истински собственици на “своя град”
- Да управляват “своята собственост” и “своите пари”
- Да проявят солидарност
- Да защитят по-слабите, неравнопоставени групи
- Сами да определят бъдещето на мястото, в което живеят

ПРОТИВ – Защото участието е:

- само формални дискусии – без резултат
- Загуба на време
- Много предложения, които остават неприети
- “отбиване на номера” от общината без полза за гражданите

Има ли цена “участието на гражданите”?

За местните власти

- * По-дълъг период на планиране
- * По-дълъг период на съгласуване
- * Трудно вземане на решение – заради трудния консенсус
- * Допълнителни усилия за организиране
- * Допълнителни ресурси, но по-лесно изпълнение

За гражданите

- * Отделеното време за запознаване с дискутираните проблеми
- * Времето за участие
- * Емоционално натоварване
- * Потенциално разочарование, ако участието не доведе до желания резултат.
- * Реализирани очаквания

И все пак ползите са повече...

За гражданите

- ❖ Гражданите са по-добре информирани за това, което се случва в общината;
- ❖ Започват да разбират по-добре сложността на проблемите;
- ❖ Могат сами да участват в определянето на приоритети и да следят реализирането им;
- ❖ Не са критикуващи, а конструктивни партньори на общината;
- ❖ Повишена прозрачност и отчетност;
- ❖ Намалено ниво на корупция.

И все пак ползите са повече...

За местната власт

- ❖ Получават подкрепата на гражданите, които са заинтересовани от решенията или ще бъдат засегнати от тях;
- ❖ Имат възможност да използват приноса и идеите на по-широк кръг от хора;
- ❖ Предпазва от потенциални конфликти с гражданите;
- ❖ Със своето участие гражданите подкрепят, легитимират и улесняват изпълнението на решенията на общината.

Кога е възможно ефективно гражданско участие?

Когато има:

- Добра гражданска култура и инициативи;
- Устойчиви и активни НПО, които имат достатъчно опит и възможност да въвличат гражданите в управлението;
- Готова и отворена за диалог община;
- Изградени устойчиви комуникационни канали за двустранна връзка;
- Взаимно доверие и убеденост, че има чуваемост.

Степени на въвличане на гражданите

Информирание Убеждаване Свръяване Консултиране Обединяване

- *Информирание*

“Ето какво прави общината.”

- *Убеждаване*

“Ето какво решихме да направим и вие ще го харесате.”

- *Свръяване*

“Ето какво искаме да направим. Какво мислите?”

- *Консултиране*

“Какво мислите, че трябва да се направи?”

- *Обединяване*

“Какво да направим заедно?”

На кой етап от предоставянето на услуги могат да участват гражданите?

- ▶ Съвместно дефиниране на обхвата на услугите – обществено планиране на публичните услуги
- ▶ Съвместно определяне на приоритетите за изразходване на публичните средства – публично обсъждане на бюджета
- ▶ Съвместно предоставяне на услуги – доброволци в различни сфери
- ▶ Съвместна оценка на предоставените услуги – анкетни проучвания, публични обслужвания, граждански инспектори и т. н.

Мотивите защо:

- ▶ За да се използва “експертизата” на самите ползватели
- ▶ За да се разнообразят услугите, според нуждите
- ▶ За да се направят услугите “по-отговорни” към потребителите
- ▶ За да се намали стойността на услугата, като стане по-ефективна.

Какво показва практиката?

Най-ефективни прилагани форми на гражданското участие са:

- ✓ Взаимодействие с НПО - в почти 74% от общините;
- ✓ Срещи и дискусии с групи от населението - в над 69%.
- ✓ В по-малко от 1/3 се прилага широко обсъждане с всички заинтересовани страни.

Най-резултатни от прилаганите мерки за отчетност и прозрачност са:

- ✓ Публикуване на проектите на местни актове (69%);
- ✓ Участие на граждани и медии на сесии (64%) на общинския съвет;
- ✓ Изнесена приемна на кмета (над 53%) и общинския съвет (31%);
- ✓ Допитвания/анкети до гражданите (57%).

Какво показва българската практиката?

Най-често използвани форми на комуникация с гражданите:

- Система за достъп до общ. информация - 59%, форум на сайта на общината - 51%; пресцентър или PR на общината - 50%.
- Рядко ОбС организира пресконференции - под 10%.
- Най-честа форма за комуникация на ОбС с гражданите е електронната страница (59%), която в много случаи е отделна от тази на администрацията.
- Сигнали и предложения от гражданите се приемат най-често чрез кутии за сигнали и оплаквания - 96% и по електронна поща - 77%.

Другите добри практики

- **Конференции за бъдещето**
- **Етичен кодекс** – 88% от ОбАдминистрация и 28% от ОС
- **Интернет форуми** на сайтовете на общините
- **Обществен посредник** в общината
- **Младежки парламенти**
- **Обществени съвети**

Другите добри практики

- Издаване на **Общински информационен бюлетин;**
- **Включване на компетентни граждани/експерти в работата на постоянните комисии на ОбС;**
- **Публични обсъждания и дискусии по важни проблеми- бюджет, инвестиционни проекти, планове;**
- **Редовен отчет на изборните лица пряко пред гражданите;**
- **Изнесени приемни, срещи и оперативки в различните населени места на общината;**

Другите добри практики

- Откриването на телефони за “въпроси и отговори” на най-наболелите въпроси;
- Форум за “горещи въпроси към кмета” на интернет страниците на общината;
- Анкетни листове, с които се търси мнението на гражданите;
- Подписване на меморандум за сътрудничество между местната власт и НПО;
- Антикорупционни коалиции.

Още добри практики

- **Реализиране на съвместни проекти** – с бизнеса, с НПО – културни проекти, транспорт, изграждане на инфраструктура, чистота;
- **Делегиране на услуги** – най-вече в социалната сфера – регистрирани 2 262 доставчици на услуги;
- **Партньорството с НПО се насърчава от външни донори;**
- **Програма Побратимяване** на Европейската комисия – www.twinning.net

Вместо заключение

Всеки проект в живота на обществото започва с одобрението на гражданите и съществува единствено благодарение на тяхната подкрепа.

Артър Пейдж