

→ Îmbunătățirea serviciilor de transport în comun

Țara Bulgaria

Titlul proiectului Îmbunătățirea serviciilor de transport în comun în municipiul Sandanski

Înfrățire Districtul Haaglanden (Olanda)

Municipalitatea din Sandanski (Bulgaria)

Durata proiectului 1 decembrie 2006 – 30 septembrie 2007

Bugetul proiectului € 58.115

Obiectivul proiectului

Crearea unei rețele logice de transport cu autobuzul cu informații clare despre modul în care se utilizează sistemul, un sistem de vânzare a biletelor clar și stații atractive.

Rezumatul proiectului

Proiectul a îmbunătățit sistemul public de transport în comun prin optimizarea rutelor, îmbunătățirea relației dintre linii și stații modernizate. Proiectul a contribuit la îmbunătățirea generală a serviciilor furnizate de administrația locală.

Informații de bază

Sandanski este un oraș cu 42.000 de locuitori, bazată în principal pe agricultură, cu un potențial ridicat de dezvoltare datorită poziției sale geografice, resurselor naturale și a abundenței siturilor arheologice și istorice. Turismul balneoclimateric reprezintă principala ramură economică.

Analiza problemelor

Sandanski se confrunta cu lipsa cunoștințelor în domeniul administrației publice moderne și lipsa de experiență în rezolvarea problemelor legate de dezechilibrele regionale, mai ales pe relația urban-rural. De asemenea, avea insuficientă experiență în domeniul relațiilor public-private pentru rezolvarea problemelor de urbanistică și revitalizarea regiunii, interacțiunea între organele din cadrul administrației era foarte scăzută și participarea cetățenilor era insuficientă.

Implementarea proiectului

Proiectul s-a bazat pe un schimb de experiență între parteneri, precum și pe discutarea și specificarea unor inițiative concrete pentru îmbunătățirea serviciilor de transport în comun în Sandanski. Programul de comunicare s-a

axat pe publicații, comunicate de presă, buletine, actualizarea paginilor web și publicitatea în presa locală. Integrarea sistemelor de vânzare a biletelor nu a putut fi realizată din cauza unor probleme legate de contabilitate. Proiectul a avut ca rezultat furnizarea unor informații pasagerilor în legătură cu rutele, programul și legăturile în stații. Aceste informații au fost furnizate prin intermediul broșurilor și pe Internet. Stațiile de autobuz au fost renovate și calitatea lor a fost îmbunătățită. Rutele și stațiile au fost restructurate în funcție de nevoile pasagerilor. Numeroși angajați locali au beneficiat de cursuri de instruire și a fost elaborată o recomandare privind strategia.

Gestionarea proceselor

Au fost făcuți pași importanți în rezolvarea problemelor legate de schimbul de informații între municipalitate și firmele de transport. Pasagerii au fost informați cu privire la informațiile disponibile, dar și despre schimbarea orarului. Au fost implicate toate departamentele, cetățenii, ONG-urile și formele de transport. Au fost angajați și agenți de publicitate. Consilierii municipali au fost implicați în elaborarea documentului cu recomandările privind strategia. Toți acești factori au avut opinii oarecum diferite despre organizarea transportului în comun, astfel că implicarea lor a fost importantă pentru stabilirea priorităților, adoptarea deciziilor și implementarea schimbărilor.

Recomandări: sfaturi și avertizări

- Elaborați proiectul astfel încât să poată fi ușor aplicat și de alte municipalități;
- Încurajați alte autorități locale de a furniza servicii orientate spre clienți. Astfel vor trebui să obțină cunoștințele și abilitățile necesare pentru a spori încrederea cetățenilor;
- Chiar dacă este evident că anumite aspecte concrete cum ar fi orarul de transport și prioritățile locale nu sunt aplicabile direct altor municipalități, se pot totuși aplica principiile generale;
- O rețea de parteneri care funcționează bine pentru schimbul de experiență va îmbunătăți serviciile locale.