

→ Вдосконалення послуг з комунального транспорту

Країна **България**
Назва проекту **Вдосконалення послуг з комунального транспорту в муніципалітеті Санданскі**
Сторони, що співпрацюють **Міський район Гаагланден (Нідерланди) Муніципалітет Санданскі (Болгарія)**
Період виконання проекту **1 грудня 2006 року – 30 вересня 2007 року**
Бюджет проекту **€ 58.115**

Практика покращення надання послуг органами місцевого самоврядування

Мета проекту

Створення логістичної мережі автобусних маршрутів з чіткою інформацією щодо користування системою автобусних маршрутів, чіткою системою продажу проїзних квитків та привабливо оформленими зупинками.

Резюме проекту

Проект покращив систему комунального транспорту завдяки створенню кращих автобусних маршрутів, кращого зв'язку між лініями та оновлених зупинок. Проект вніс свій вклад в загальне покращення послуг, що надаються місцевою адміністрацією.

Ключова інформація

Муніципалітет Санданскі з населенням в 42 000 осіб є переважно сільськогосподарським муніципалітетом з високим потенціалом розвитку завдяки географічному положенню, природним ресурсам та великій кількості археологічних та історичних пам'яток. Основним сектором економіки є курортний туризм.

Аналіз проблеми

Муніципалітет Санданскі мав проблеми, пов'язані з нестачею ноу-хау в області сучасного місцевого адміністрування, та не мав досвіду у вирішенні проблеми регіональної незбалансованості, особливо проблеми місто-сіло. Крім того, він не мав достатнього досвіду щодо роботи із спільними державними та приватними партнерствами для вирішення питань міського планування та відродження регіону, проблем слабкої взаємодії всередині органів місцевого самоврядування та недостатньої участі громадян.

Виконання проекту

Проект ґрунтувався на обміні досвідом між партнерами та обговоренні та визначенні конкретних ініціатив для покращення надання транспортних послуг в муніципалітеті Санданскі. Програма інформування включала публікації, прес-

релізи, бюлетені, оновлення веб-сайтів та розміщення реклами в місцевих засобах масової інформації. Впровадження систем продажу проїзних білетів не могло бути виконано внаслідок проблем з обліком. Результатами проекту було надання інформації пасажирам щодо маршрутів, розкладів руху та пересадок на зупинках. Ця інформація надавалась в брошурах та в Інтернеті. Автобусні зупинки були оновлені та їх якість покращена. Автобусні маршрути та зупинки були реструктуровані згідно потреб пасажирів. Проведено навчання багатьох місцевих спеціалістів та підготовлені матеріали щодо рекомендованої політики.

Управління процесом

Було вжито негайних заходів щодо вирішення проблеми обміну інформацією між муніципалітетом та транспортними фірмами. Пасажири повідомлялись про наявність інформації та про зміни в розкладі руху. В цьому брали участь всі департаменти місцевої адміністрації, громадяни, НДО та транспортні фірми. Були також задіяні рекламні фірми. Члени муніципальної ради брали участь в розробці документу з рекомендаціями. Оскільки кожна з цих сторін мала дещо іншу думку щодо організації комунального транспорту, було важливо врахувати всі думки під час визначення пріоритетів, прийняття рішень та внесення змін.

Рекомендації щодо дій

- Розробляти проект слід так, щоби він міг легко використовуватись іншими муніципалітетами;
- Спонукаати інші місцеві адміністрації до більш орієнтованого на клієнтів підходу в обслуговуванні населення. Для цього їм треба буде надбати знання та досвід для підвищення довіри громадян до них;
- Хоча зрозуміло, що конкретні результати, такі, як розклад руху та місцеві пріоритети, не можуть прямо поширюватись на інші муніципалітети, загальні принципи можуть ними застосовуватись;
- Добре організована партнерська мережа для обміну досвідом сприяє покращенню послуг, що надаються місцевим самоврядуванням.