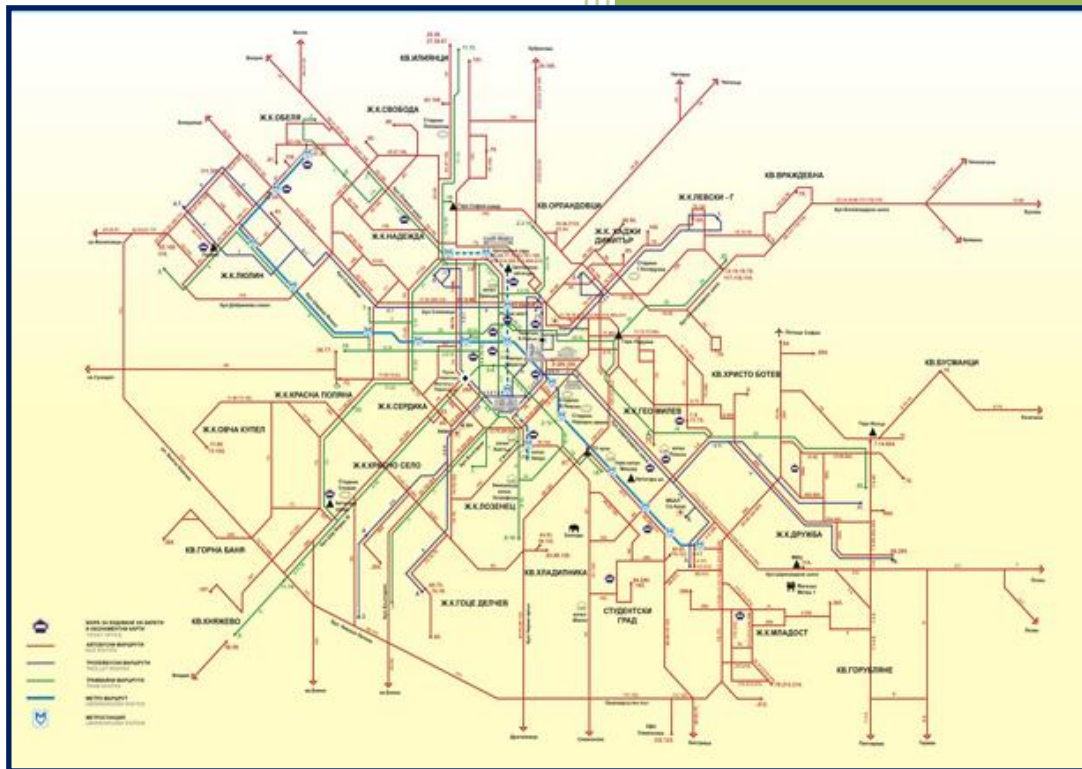


Интегриран проект за Столичен градски транспорт



План за заангажиране на заинтересованите страни

Окончателен доклад

20 Април 2011

СЪДЪРЖАНИЕ

СПИСЪК НА СЪКРАЩЕНИЯТА	3
1 ВЪВЕДЕНИЕ	4
2 ЗА ПРОЕКТА	5
3 ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ	10
3.1. ВЪТРЕШНИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ	10
3.2. КОМПЕТЕНТНИ ОРГАНИ	10
3.3. ВЪНШНИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ	11
4 КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ	13
4.1. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ОПОВЕСТЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ	13
4.2. КАНАЛИ ЗА ИНФОРМАЦИЯ И КОМУНИКАЦИЯ	13
5 ПЛАН ЗА ОПОВЕСТЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ И ПЛАН ЗА ЗААНГАЖИРАНЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ	16
6 МЕХАНИЗЪМ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ	18
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – КОНТАКТНА ИНФОРМАЦИЯ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ	21
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – ПРИМЕРЕН ФОРМУЛЯР ЗА ЖАЛБИ	27

СПИСЪК НА СЪКРАЩЕНИЯТА

БЗУТ	Безопасни и здравословни условия на труд
ЕБВР	Европейска банка за възстановяване и развитие
ЕСПД	Екологичен и социален план за действие
ЗИП	Звено за изпълнение на проекта
ИИ	Изискване за изпълнение
ИПСГТ	Интегриран проект за Столичен градския транспорт
ИСУТ	Интелигентна система за управление на трафика
ОВОС	Оценка за въздействие върху околната среда
ОСБЗУТ	Околна среда, безопасни и здравословни условия на труд
ПГ	Парникови газове
ПЗЗС	План за заангажиране на заинтересованите страни
РИОСВ	Регионална инспекция по околната среда и водите
СО	Столична Община
ЦГМ	Център за градска мобилност

1 ВЪВЕДЕНИЕ

Столична Община планира да подобри градския транспорт в София като реализира Интегриран проект за Столичен градския транспорт (ИПСГТ). Проектът включва инсталация на интелигентна система за управление на трафика на подбрани кръстовища; инсталация на електронни информационни табла на спирките на обществения транспорт; закупуването на нови тролейбуси; изграждането на нова трамвайна линия до кв. „Дървеница” и реконструирането на трамвайната линия по бул. „България”. Очаква се изпълнението на ИПСГТ значително да подобри обществения транспорт в града и да го направи по-привлекателен за жителите му.

Проектът ще бъде финансиран с грант от ЕС, отпуснат по Оперативна програма „Регионално развитие” и със заем от Европейската банка за възстановяване и развитие (ЕБВР). Столична Община ще бъде подкрепена в изпълнението и експлоатацията на проектните компоненти от Центъра за градска мобилност ЕООД (ЦГМ) и Столичен Електротранспорт ЕАД. Освен подкрепата за ИПСГТ, ЕБВР допълнително ще предостави заем на ЦГМ за разширяването на системата за електронно таксуване в градския транспорт, както и ще предостави два заема за обезпечаване на оборотния капитал на Столичен Електротранспорт ЕАД и Метрополитен ЕАД.

Настоящият документ съдържа информация за планираните проектни компоненти и очакваните екологични и социални въздействия и ползи, основните вътрешни и външни заинтересовани страни, настоящите дейности за заангажиране на заинтересованите страни, информационните канали и механизмите за разглеждане на жалби, както и мерките за оповестяване на информация и заангажиране на заинтересованите страни, които ще бъдат прилагани от всяка организация.

2 ЗА ПРОЕКТА

Като столица на България, гр. София е политическият, административния, културен, образователен и бизнес център на страната. Въпреки, че притежанието на лични автомобили се е увеличило значително в течение на последното десетилетие, голяма част от градското население от 1,3 милион жители ползва градския транспорт като основно средство за придвижване. С по-интензивния автомобилен трафик и ежедневните задръствания по много от ключовите кръстовища, подобряването на системата на обществения транспорт се е превърнало в един от приоритетите на градската администрация. В опит да се повиши комфорта на пътниците в обществения транспорт и да се увеличи атрактивността на системата за обществен транспорт, Столична община е изготвила Интегриран проект за Столичния градски транспорт (ИПСГТ).

ИПСГТ ще струва общо 61,685 милиона евро, от които 42,5 милиона ще бъдат предоставени под формата на грант от ЕС по Оперативна програма „Регионално развитие”, а до 13,817 милиона евро ще бъдат предоставени на Столична Община под формата на заем от ЕБВР. В допълнение, ЕБВР ще предостави заем от 7 милиона евро на Центъра за градска мобилност за разширяване на системата за електронно таксуване. Два отделни заема за оборотен капитал към Столичен Електротранспорт и Метрополитен на стойност до 6 милиона евро всеки ще бъдат отпуснати, за да се покрият нуждите на предприятията от оборотен капитал.

Компонентите на проекта са описани по-долу:

- **Интелигентна система за управление на трафика** – Интелигентната система за управление на трафика (ИСУТ) включва оборудване, което ще бъде инсталирано на 20 основни кръстовища, където понастоящем превозните средства на обществения транспорт реализират закъснения. На 7 от кръстовищата ще се извършват физически промени, които ще варират от промяна във времето на сигнализацията до промяна на пътната маркировка и създаването на нови бус ленти. Стойността на този проектен компонент е оценена на 4.5 милиона евро¹ като целта е да се осигури приоритет на превозните средства на обществения транспорт на регулираните кръстовища, без да се налагат неразумни закъснения на останалия трафик като по този начин се пести време в полза на превозните средства на обществения транспорт и техните пътници.
- **Електронни информационни табла за пътниците** – Към момента на 93 от спирките на обществения транспорт в София са монтирани електронни информационни табла. Тези табла са доказано надеждни и много ценени от пътниците. В рамките на ИПСГТ е планирано инсталирането на 600

допълнителни електронни информационни табла на спирките на обществения транспорт на натоварени кръстовища в централната част на София и в периферията на стойност около 1 милион евро. Дизайнът на новите информационни табла ще гарантира, че пътниците ще получават цялата важна за тях информация. Електронните информационни табла ще показват информация за: (i) вида на превозното средство - автобус, тролейбус или трамвай; (ii) номерът на линията; (iii) крайната спирка на линията; (iv) актуалното време на пристигане на спирката и (v) времето в момента.

- **Нови тролейбуси** – Столичен Електротранспорт е изготвил план за обновяване на превозните си средства. В рамките на прилагането на този план през 2010 г. Столичен Електротранспорт закупи 30 нови тролейбуса от Шкода. Тези тролейбуси имат дължина от 12 метра и капацитет до 100 пътника. За да бъде продължена програмата за обновяване на парка се планира да се закупят още 50 тролейбуса в рамките на ИПСГТ. Планира се тези тролейбуси да обслужват най-натоварените тролейбусни линии (линии 1, 2, 5 и 9) и да имат дължина от 18 метра и капацитет от поне 160 пътника. Стойността на новите тролейбуси се изчислява на 27,5 милиона евро.
- **Нова трамвайна линия до кв. „Дървеница“** – Този проектен компонент включва два подкомпонента. Първият подкомпонент е изграждането на 2.8 километра сдвоена трамвайна линия от кръстовището на ул. „Стоян Михайловски“ и бул. „Пейо Яворов“ до кръстовището на бул. „Климент Охридски“ и бул. „Г.М. Димитров“. Новата трамвайна линия първоначално ще следва ул. „Стоян Михайловски“, след което ще минава през парк Борисова градина през съществуваща просека между дърветата. Трамвайната линия ще преминава през гара „Пионер“ и след това от двете страни на бул. „Никола Габровски“. В последствие трамвайната линия завива наляво по бул. „Г.М. Димитров“, където сдвоената линия ще бъде разположена от южната страна на булеварда. На кръстовището на бул. „Г.М. Димитров“ и бул. „Климент Охридски“ новата трамвайна линия ще се свързва със съществуващата линия, водеща до кв. „Дървеница“. Вторият подкомпонент е реконструкцията на линията с дължина 1,8 км по протежението на бул. „Климент Охридски“ до колелото в кв. „Дървеница“. Така описаната нова трамвайна линия ще се съединява със съществуващата трамвайна линия No18 на бул. „Пейо Яворов“, за да се свърже с центъра на града. Както реконструкцията на вече съществуващия участък, така и новият маршрут (по бул. „Никола Габровски“) ще позволява трамвайната система да обслужва кв. „Дианабад“, който е гъсто населен жилищен район със спортни комплекси. Стойността на проектния компонент се изчислява на 12,2 милиона евро.

¹ Всички разходи цитирани в настоящия раздел са без ДДС.

- **Реконструкция на трамвайната линия по бул. „България”** – Този проектен компонент включва пълното обновяване на трамвайната инфраструктура и реконструкция на трамвайните спирки по бул. „България”. Тази трамвайна линия, преминава от бул. „Витоша” до колелото в кв. „Борово” и представлява сдвоен релсов път с дължина около 3,7 км. Тази трамвайна линия се използва от повече от 30 години и е една от най-натоварените линии в София. Стойността на реконструкцията ѝ се изчислява на 5,3 милиона евро.
- **Електронна система за таксуване** (допълнителен компонент, който не е част от ИПСГТ) – Съществуващата електронна система за таксуване включва само превозните средства на електрическия транспорт в София. Тази система е доказала функционалността си и може да бъде разширена, за да включва всички автобусни линии и метрото. Това ще позволи на Столична община да въведе цялостна реформа в таксуването и ще предостави необходимата информация на общината, за да бъдат оптимизирани транспортните графици според търсенето на пътниците. Стойността на разширението на системата се очаква да бъде около 7 милиона евро.

Най-значимите екологични и социални въздействия и ползи, свързани с Интегрирания проект за Столичен градския транспорт са обобщени по-долу:

- **Основни очаквани ползи:**
 - Очаква се, че намаляване на времето за престой на кръстовищата, в резултат от инсталирането на интелигентна система за управление на трафика, подмяната на старите неефективни тролейбуси с нови, както и очакваната промяна в начина на придвижване, в резултат на цялостното изпълнение на ИПСГТ, ще доведат до намалено замърсяване с вредни и парникови емисии от пътният трафик в София;
 - Модернизацията на трамвайната линия по бул. „България” се очаква да допринесе за намаляването на шума и вибрациите, както и за повишена пътната безопасност;
 - Очаква се инсталирането на нова интелигентна система за управление на трафика да предизвика намалено натоварване, което ще спести време, както за пътниците в обществения транспорт, така и за пътуващите в лични автомобили;
 - Очаква се всички проектни компоненти да подобрят комфорта и удобството на пътниците, както и да привлекат нови пътници в системата на обществения транспорт.

- **Основни очаквани въздействия:**

- Очакват се известни прахови емисии от строителните работи по новата трамвайна линия до кв. „Дървеница“;
- Очакват се известно повишаване на шумовите и вибрационни нива, както и временно влошаване на пътното натоварване, по време на строителните работи по 7-те кръстовища, както и строителните работи по двете трамвайни линии;
- Очакват се да се генерират значителни количества строителни отпадъци при строителните работи и работите по разрушаване, свързани с изграждането на новата трамвайна линия до кв. „Дървеница“;
- Съществува потенциал за икономическо изтласкване, свързано с изграждането на новата 2,8-километрова отсечка на трамвайната линия до кв. „Дървеница“.

Разработен е Екологичен и социален план за действие (ЕСПД), който включва допълнителни мерки за намаляване на отрицателните въздействия и мониторинг, които да бъдат приложени от Столична община, ЦГМ, Столичен Електротранспорт и Метрополитен, за да бъдат адресирани идентифицираните рискове и въздействия. Някои от основните мерки за намаляване на отрицателните въздействия и мониторинг, във връзка със строителните и инсталационните дейности в предложените проектни компоненти са представени по-долу:

- Да се включат клаузи в договорите със строителните фирми да се оцени очакваното въздействие от шум и вибрации върху близките сгради и ако е необходимо да се приложат специфични мерки и/или работни режими по време на строителството (строителни работи по кръстовища; строителство/реконструкция на трамваен релсов път);
- Да се включат клаузи в договорите със строителните фирми за управление на строителните отпадъци в съответствие с нормативните изисквания и за повторно използване на материалите, произтичащи от дейностите по реконструкция и разрушаване, винаги когато е приложимо (строителство/реконструкция на трамваен релсов път);
- Да се извърши преброяване на всички преселени или икономически изтласкани заинтересовани страни. На базата на резултатите от преброяването да се уточни необходимостта от изготвяне на План за действие по преселването и/или Рамка за възстановяване на поминъка в съответствие с изискванията на ИИ № 5; (строителство на нова трамвайна линия).

Ще се сформира Звено за изпълнение на проекта (ЗИП), който ще отговаря за изпълнението и управлението на проекта като предстои да се уточнят и да се информират заинтересованите страни за конкретните отговорности на ЦГМ, Столичен Електротранспорт и Столична Община.

3 ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ

Когато страни по отношение на проекта се идентифицират, те се разглеждат като „засегнатите страни”, когато е вероятно да бъдат засегнати пряко или непряко от проекта и „заинтересовани страни”, когато имат интерес от изпълнението на проекта. Засегнатите и заинтересованите страни идентифицирани в рамките на този проект са разделени на три групи – вътрешни заинтересовани страни, компетентни органи и външни заинтересовани страни. Описанието на основните заинтересовани страни е представено по-долу, като контактните данни, както и основния метод на комуникация със заинтересованите страни са представени в Приложение 1. Допълнителни заинтересовани страни може да бъдат добавени при поискване.

3.1. ВЪТРЕШНИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ

- 1 Служители и временни работници на трите транспортни дружества – това включва ръководния екип на ЦГМ, Столичен Електротранспорт и Метрополитен, които участват във вземането на решения по отношение на проектните компоненти, както и служители на дружествата включени в проекта, като например отговорници за околна среда, БЗУТ, координатори на проекти и средни ръководители, ръководители на депа и екипи от „инвеститори”, които наблюдават строителните обекти, и временни строителни работници, подизпълнители или компании, наети за надзор на дейности;
- 2 Служители и временни работници на Столична Община – тук се включват служителите, дирекциите и отделите, които са пряко въввлечени в изпълнението и надзора на различните елементи от проекта, като например заместник кмета по транспорта на София и неговия екип; Дирекция „Инвестиционно очуждаване”, Дирекция „Софийски кадастър”, Главният архитект; Дирекция „Зелена система”, отдел „Околна среда”, Дирекция „Финанси” и Дирекция „Правно-нормативно обслужване”, Дирекция „Транспорт”, Дирекция „Транспортна инфраструктура” и др.;
- 3 Други общински дружества включени в проекта – токова е например общинското автотранспортно дружество „Столичен Автотранспорт” ЕАД, което може да оптимизира автобусните превози след старта на новите трамвайни линии.

3.2. КОМПЕТЕНТНИ ОРГАНИ

- 1 Регионалната инспекция по околна среда и води (РИОСВ) - София е компетентният орган по отношение на екологичните разрешителни, ОВОС, инспекциите и контрола на екологичното съответствие на площадките.
- 2 Басейнова дирекция Дунавски район, с център Плевен е отговорна за интегрираното управление на речните басейни, мониторинга на качеството на реките и другите водни тела и издаването на разрешителни за водоземане и заустване (в случаи, когато водоземането се извършва от кладенци или директно

- се зауства в реки и потоци).
- 3 Регионална здравна инспекция – Софийска Област, към Министерството на Здравеопазването, извършва инспекции и контрол, свързани с общественото здраве, хигиената и контрола над заболяванията. РИОКОЗ обикновено е включена в консултациите при изготвяне на обхват на ОВОС и може да налага затваряне на обществени обекти (например метростанции), когато е установен риск за общественото здраве.
 - 4 Дирекция „Инспекция по труда” - София – извършва инспекции и контрол във връзка със съответствието на БЗУТ и трудовото законодателство в рамките на областта и също така получава и обработва оплаквания и жалби от служители;
 - 5 Дирекция за национален строителен контрол (ДНСК) - София – има правото да издава строителни разрешителни и да извършва контрол на строителни дейности и изградени структури и сгради;
 - 6 Пътна полиция към Министерството на вътрешните работи е отговорна за контрола на движението по пътищата и трябва да бъде включена в консултациите при планиране на маршрути за строителни и транспортни операции;
 - 7 Противопожарна охрана към Министерството на вътрешните работи осигурява пожарната безопасност и извършва шестмесечни инспекции на общинските транспортни съоръжения.

3.3. ВЪНШНИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ

- 1 Пътници, жители и местен бизнес представляват трите групи от заинтересовани страни, които ще бъдат основно засегнати от проекта. Категорията „пътници” включва граждани на София, които използват услугите на обществения транспорт, граждани на други населени места работещи в града и гости. Местните жители живеещи край реконструирания трамвайни линии ще бъдат засегнати от екологичните и здравни въздействия и неудобства, както и от избора на оптималното местоположение на част от новата инфраструктура като пешеходни надлези, паркинги и др. Някои от местните бизнеси, помещаващи се на гара „Пионер” и по протежението на бул. „Г. М. Димитров” ще бъдат засегнати от изграждането на новата трамвайна линия до кв. „Дървеница”.
- 2 Въвлечения бизнес включва бизнеси, които доставят услугите и материалите по договори с трите дружества кредитополучатели, както и други частни транспортни бизнеси, които ще бъдат засегнати от изпълнението на проекта. Най-големите доставчици включват ЧЕЗ България (разпределение на електричество); Софийска вода (водоснабдяване и канализация); Топлофикация (отопление на сгради); газови доставчици (в случай, че подземни газопроводи бъдат засегнати), телекомуникационни оператори и др. Други транспортни фирми, обслужващи линиите на градския транспорт са фирмите „Карат С”, АД, „Еридатранс” ООД и „Юнион-Ивкони” ООД. Засегнати биха могли да бъдат и фирмите, които извършват превози с маршрутни таксите, както и градските такси компании.
- 3 Неправителственият сектор включва научни и академични институти (като

Софийски университет, чийто археологически факултет оглавява разкопките по бул. Мария Луиза); НПО и граждански комитети, ангажирани със защитата на околната среда и въпроси на градското планиране и др. заинтересовани групи.

4 КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ

4.1. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ОПОВЕСТЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Формалните изисквания за провеждане на обществени обсъждания във връзка с управлението на околната среда и свързаните практики са разписани в българското законодателство за ОВОС – Закона за опазване на околната среда и Наредбата за условията и реда за извършване на оценка на въздействието върху околната среда (Наредба за ОВОС).

Изисквания за консултации, свързани с първоначалната фаза на изготвянето на инвестиционно предложение са описани в чл. 4, ал. 2 от Наредбата за ОВОС. Инвеститорът трябва да изготви уведомление за инвестиционното предложение, което да съдържа информация за проекта, неговото местоположение и кратък анализ, свързан с прогнозните необходими количества природни ресурси и количествата образувани отпадъци от проекта. Това уведомление трябва да се изпрати за преглед до кмета на общината и компетентния орган по опазване на околната среда (МОСВ или РИОСВ). В добавка, инвеститорът уведомява обществеността за предложението чрез „средствата за масово осведомяване и/или по друг подходящ начин”. След като вземе решението си за необходимостта от разработване на ОВОС (в рамките на 30 дни от получаването на уведомлението), компетентният орган информира инвеститора и кмета на общината дали е необходим ОВОС.

През 2010г. уведомления са подадени в РИОСВ-София за два от компонентите на Интегриран проект за Столичен градски транспорт – изграждането на новата трамвайна линия до кв. „Дървеница” и модернизацията на трамвайната линия по бул. „България”. РИОСВ-София е издала решения, че ОВОС не е необходим, както за новата трамвайна линия (Решение No СО-82-ПР/2010г., обобщение, от което се намира на сайта: http://www.riew-sofia.org/index.php?option=com_content&task=view&id=212&Itemid=91), така и за модернизацията на трамвайната линия по бул. „България” (писмо от РИОСВ-София с изходящ номер 20-00-903 от 16.03.2010г.). През март 2011 г. Столична община е подала уведомление до РИОСВ-София за целия проект (ИПСГТ. Решение за необходимостта от ОВОС все още не е издадено.

4.2. КАНАЛИ ЗА ИНФОРМАЦИЯ И КОМУНИКАЦИЯ

Основните съществуващи канали за информация и комуникация на четирите кредитополучателя са представени по-долу:

Център за градска мобилност

- 1 ЦГМ новини (<http://www.sofiatraffic.bg/bg/news/p/1>) – основната страница на уеб сайтът на ЦГМ съдържа последните новини, свързани с обществения транспорт в

София, като например промени в маршрутите, поради затваряне на улици, промени в регулярните маршрути и др. Тази страница се обновява често.

- 2 Интерактивна дискусия за конкретни проекти (<http://www.sofiatraffic.bg/bg/discussions>) – Към момента тази опция е използвана само да един проект, но броят на коментарите показва, че има интерес към това онлайн приложение.
- 3 Форум (<http://www.sofiatraffic.bg/bg/forum>) – Тази функция се използва широко от гражданите, които споделят своите проблеми и грижи, свързани със системата на общественя транспорт, велосипедната инфраструктура, паркингите и др.
- 4 Телефонна линия (+359 0700 13 233) – Гражданите могат да отправят запитвания за общественя транспорт и паркингите в София. Номерът на телефонната линия е ясно показан на страницата на ЦГМ.

Столичен Електротранспорт

- 1 Последни новини (<http://www.elektrotransportsf.com/>) – Страницата на Столичен Електротранспорт съдържа подсекция с новините, касаещи различни аспекти на транспорта в София. Тази секция се обновява ежедневно.
- 2 Стандартна контактна информация (тел. +359 2 931 80 85, факс + 359 2 931 61 84, e-mail eltrans@mail.bg и пощенски адрес: София, бул. Мария Луиза 193) – Секцията “контакти” на уеб страницата на Столичен Електротранспорт съдържа телефонен номер, факс номер, e-mail адрес и адрес за пощенска кореспонденция, чрез които гражданите могат да се свържат с представителите на дружеството.

Метрополитен

- 1 Актуална информация (<http://www.metropolitan.bg/bg/news/>) – Тази уеб страница съдържа последната актуална информация за експлоатацията на метрото, както и за дейността на самото дружество Метрополитен.
- 3 Стандартна контактна информация (тел. +359 2 921 2001, факс +359 2 987 22 44, e-mail metro@metropolitan.bg и пощенски адрес София, ул. Княз Борис I 121) – Секция „контакти” на уеб страницата на Метрополитен съдържа телефонен и факс номер, e-mail и пощенски адреси, чрез които гражданите могат да се свържат с представители на дружеството.

Столична Община

- 1 Sofia News – (<http://www.sofia.bg/pressecentre/press.asp>) – Това е виртуалният пресцентър на Столична община, където ежедневно се публикуват многобройни новини за дейностите на общината.
- 2 Блог на Столична община (<http://blog.sofia.bg>) – Това е отделна страница, където

заместник кметовете и други висши ръководни лица от общината се редуват да дават отговори в реално време на въпроси и оплаквания, подавани от граждани. Страницата има също функционалност наречена „Днес Ви питаме“, където общината се консултира с граждани по наболели въпроси. Страницата се посещава често и се споделят много мнения.

- 3 Столичен форум (<http://www.sofia.bg/forum.asp>) – Това е подсекция на основната уеб страница на СО, където гражданите могат да споделят своите мнения по 60 зададени теми, включващи основните дейности на общинската администрация.
- 4 Достъп до обществена информация (<http://www.sofia.bg/contact.asp>) – Уеб страницата на СО предоставя подробна информация за това как гражданите могат да изпращат заявления за информация. Цената на тази услуга се определя, в съответствие със Закона за достъп до обществена информация и е предназначена да покрива само разходите за използваните материали (хартия, CD и др.).

5 ПЛАН ЗА ОПОВЕСТЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ И ПЛАН ЗА ЗААНГАЖИРАНЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

Информация във връзка с проекта ще бъде оповестявана на уеб страниците на ЦГМ и Столична Община. Специална страница на уеб сайтът на ЦГМ, за предпочитане страницата, свързана в директорията „Проекти и иновации” (на адрес <http://www.sofiatraffic.bg/bg/transport/proekti-i-inovacii/p/1>) ще бъде създадена. Проектна страница ще бъде създадена също така на уеб страницата на Столична община под „Актуално” на страницата на Дирекция „Транспорт” (<http://www.sofia.bg/tu1.asp?intlink=75>).

Дейностите по заангажиране на заинтересованите страни с всички идентифицирани и/или заинтересовани външни заинтересовани страни ще бъдат провеждани в съответствие с Екологичната и социална политика на ЕБВР (ИИ № 10).

Преди и по време на реализиране на проекта следните мерки ще бъдат изпълнени:

- 1 Предоставяне на всички вътрешни заинтересовани страни достатъчно информация за проекта, както и информация за процедурата на подаване на жалби и за приложимите екологични и трудови изисквания, и изисквания за здравни и безопасни условия на труд (включително, но не ограничени само до тези включени в Екологичния и социален план на действие).
- 2 Оповестяване на информация във връзка с проекта на уеб страниците на ЦГМ и Столична Община. Трябва да се предоставя информация за началните дати на строителните дейности, както и за затварянето на пътища и промените в транспортната схема, в резултат от изпълнението на проекта;
- 3 Да се оповестява на страниците на ЦГМ и Столична община и на билетните каси на градския транспорт из града информация за разширението на системата за електронно таксуване, като се обясняват фазите на разширяване на системата, начинът, по който ще работи системата, както и всички други аспекти, които гражданите е необходимо да знаят, за да се адаптират бързо към новата система;
- 4 Да се организират месечни отворени срещи в Общината, на които да присъстват представители на Звено за изпълнение на проекта (ЗИП) и на които да се адресират въпросите и тревогите на гражданите. Информация за тези срещи да бъде оповестявана в секцията „Новини” на страниците на ЦГМ и Столична Община, както и на проектните страници на двата уеб сайта 2 седмици преди провеждането на отворените срещи, както и имената на представителя на ЗИП, които ще присъстват на срещата;
- 5 При възможност, информацията за тези срещи трябва също така да се оповестява с 2 седмици предизвестие в сградите на местните общини, които ще бъдат пряко засегнати при строителните работи на кръстовищата и при изграждането и реконструкцията на трамвайни линии, и да бъде оповестена на уеб страниците на тези общини.

- 6 Всички заинтересовани страни, идентифицирани в Приложение 1, както и всички местни жители и бизнеси, които са уязвими от икономическо изтласкване и/или физическо преселване в резултат от изграждането на новата трамвайна линия, ще бъдат поканени посредством писма по пощата и e-mail на първата такава среща. В тази покана следва да се упомене, че тези отворени срещи ще бъдат провеждани всеки месец и да се предоставят адресите на уеб страниците, където ще бъде предоставена информация за срещите;
- 7 Информационни табла също трябва да бъдат поставяни на строителните обекти;
- 8 Проектните страници на уеб сайтовете на ЦГМ и Столична Община трябва да бъдат поддържани и актуализирани с времената на всички срещи;
- 9 Ще се публикува месечен доклад за напредъка, постигнат по всички проектни компоненти на двете проектни страници;
- 10 Всички коментари, становища, препоръки и оплаквания, получени с писмо, e-mail и устно по време на отворените срещи или чрез съществуващите канали за подаване на жалби ще бъдат публикувани, заедно с отговорите на проектните уеб страници, като част от месечните доклади за напредъка на проекта.

6 МЕХАНИЗЪМ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Понастоящем жалби могат да се подават посредством голям брой канали за подаване на жалби, които са описани по-долу. На всички жалби трябва да се отговаря в срок от 30 дни от тяхното подаване.

Формулярът за жалби, представен в Приложение 2, ще бъде качен на уеб страниците на ЦГМ и Столична Община с препоръка този формуляр да се използва при подаване на жалби, свързани с проекта. Жалби обаче ще се регистрират и разглеждат дори и ако жалбоподателя не е използвал формуляра.

Център за градска мобилност

- 1 Виртуално (онлайн) бюро за подаване на жалби (<http://www.sofiatraffic.bg/bg/transport/complaints>) – Представява обикновен електронен формуляр, посредством който гражданите могат да подават жалби, коментари и препоръки. След подаването на жалба, подателят получава номер, чрез който той/тя може да следи статуса на жалбата. Жалбите се регистрират, след което се изпращат на отдела на ЦГМ или съответното дружество за обществен транспорт, към което е адресирана жалбата. Когато отговорът се върне във виртуалното бюро за жалби, оттам се записва отговорът в онлайн регистър, който може да бъде проверен от жалбоподателя.
- 2 Бюро за жалби (бул. „Мария Луиза” 84) – Бюрото се намира в управлението на дружеството и предоставя на гражданите възможност да подадат своите жалби на хартия. Жалбите се регистрират, след което се изпращат на отдела на ЦГМ или съответното дружество за обществен транспорт, към което е адресирана жалбата.
- 5 Телефонен номер (+359 0700 13 233) – Използва се както за канал за подаване на жалби, така и за информационно бюро.

Жалбите получени чрез виртуалното бюро за жалби на ЦГМ, обикновеното бюро за жалби и телефонния номер се регистрират на различни места и се проследяват отделно.

Столичен Електротранспорт

Жалби могат да се изпращат на e-mail адреса и пощенския адрес на дружеството, посочени на уеб страницата му (www.elektrotransportsf.com), както и посредством каналите за жалби на ЦГМ като в този случай те се препращат към Столичен Електротранспорт.

Метрополитен

Жалби могат да се изпращат на e-mail адреса и пощенския адрес на дружеството, посочени на уеб страницата му (www.metropolitan.bg), както и посредством каналите за

жалби на ЦГМ като в този случай те се препращат към Метрополитен.

Столична община

- 1 Фронт офис (ул. „Московска” 33.) – Гражданите могат да подадат своите оплаквания, коментари или искания на няколко фронт офис бюра, които са част от отдела “Приемна”, в рамките на Дирекция „Координация и контрол” на Столична Община. Всяка жалба се записва в системата и се насочва към съответния Заместник кмет.
- 2 Онлайн бюро за жалби (<http://www.sofia.bg/virtdelovodstvo.asp>) – Тази уеб функционалност позволява на гражданите да подават своите жалби онлайн след като предоставят информация да техните имена, адрес, телефон, e-mail, вид на заявлението и ръководител/представител на Дирекция, към когото тя трябва да се адресира. След като идентичността на гражданина е удостоверена (посредством e-mail или с телефонно обаждане) служителят във Фронт офиса разпечатва копие от заявлението и го регистрира в същата система, в която се регистрират жалбите подадени лично на фронт офис бюрата. По този начин, жалбите подадени във фронт офис бюрата и в онлайн бюрото се регистрират и следят посредством една и съща система.
- 3 Страница за докладване на корупция (<http://www.sofia.bg/corruption.asp>) – Този уеб формуляр се използва за докладване на корупционни практики.

Интегриран проект за Столичния градски транспорт

Очевидно е, че има много различни канали за подаване на жалби във връзка с обществения транспорт в София. За да се гарантира, че всички жалби свързани с ИПСГТ се документират, те ще бъдат регистрирани в обща система, координирана от Звеното за изпълнение на проекта (ЗИП).

Тук е направено кратко обобщение на процедурата:

- 1 При получаване на жалба, свързана с проекта, по който и да е от съществуващите канали, тя ще бъде препратена до съответната компетентната дирекция на Столична Община, ЦГМ или Столичен Електротранспорт.
- 2 Компетентният служител на Столична Община, ЦГМ или Столичен Електротранспорт в рамките на 14-дневен срок от получаване на жалбата ще изготви и изпрати отговор до жалбоподателя, с копие до ЗИП.
- 3 При стартиране на проекта всички заместник кметове, секретаря и главния архитект на Столична Община трябва да бъдат информирани с писмо за техните роли и отговорности по отношение на проекта, както и за необходимостта копие от изпращаните от тях отговори на постъпили жалби, свързани с реализирането на проекта, да бъде изпратено на ЗИП. Писмото трябва да съдържа описание на

проекта, както и контактната информация на члена на ЗИП, до когото да бъдат изпращани копията.

- 4 Специфични изисквания към отговора на жалбите: Всички разумни усилия трябва да се направят, за да се разгледа и разреши всяка подадената жалба в срок не надвишаващ 30 дни от подаване на жалбата. Ако не е възможно да се вземат незабавни мерки, трябва да се идентифицират и приложат дългосрочни мерки. Жалбоподателят ще се уведомява за предложената мярка, а в последващо писмо ще се информира, когато мярката е вече изпълнена.
- 5 Ако в рамките на процеса за разглеждане на жалби не е възможно да се реши проблема, поставен от жалбоподателя или ако не е необходимо предприемането на никакви действия, трябва да се предостави на жалбоподателя подробно разяснение защо проблема не е решен. Отговорът също така трябва да съдържа обяснение как жалбоподателя може да продължи с жалбата си, в случай че резултата не е задоволителен.
- 6 Избран член на Звеното за изпълнение на проекта (ЗИП) трябва да води общ регистър за жалби, свързани с проекта, във който всяка жалба е въведена с уникален номер. Членът на ЗИП може да изисква допълнителна информация от компетентните служители, отговорили на жалбите.
- 7 Процедурата по дадена жалба се счита за закрыта, след потвърждение от члена на ЗИП, отговарящ за жалбите, който обаче може да определи, че са необходими по-нататъшни действия, за да се затвори случая. Ако се прецени, че жалбата трябва да се разглежда отново, процедурата се връща към стъпка 2, за да се преоцени жалбата и да се вземат необходимите мерки.
- 8 По всяко време, жалбоподателя може да търси други правни средства за защита, в съответствие със законите и наредбите на Р. България.
- 9 Съответният член на ЗИП трябва да изготви табличен доклад за всички жалби, отнасящи се до проекта, отговорите им и отклоненията от определените срокове за отговор. Този доклад ще бъде изпращан веднъж месечно до ръководството на съответните дирекции и дружества, както и до Заместник кмета по транспорта на Столична Община. Обобщена информация за жалбите и техният статут ще бъде публикувана в месечните бюлетини към заинтересованите страни.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – КОНТАКТНА ИНФОРМАЦИЯ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

Заинтересовани страни	Информация за контакт	Начин на комуникация
Вътрешни заинтересовани страни		
Служители на Център за градска мобилност	Център за градска мобилност ЕООД София, бул. Мария Луиза 84 тел./факс: +359 2 831 90 71 www.sofiatraffic.bg	Електронна поща; Оперативки; Информационни табла
Служители на Столичен Електротранспорт ЕАД	Столичен Електротранспорт ЕАД София, бул. Мария Луиза 193 тел: +359 2 931 80 85 тел./факс: +359 2 931 61 84 e-mail: eltrans@mail.bg www.elektrotransportsf.com	Електронна поща; Оперативки; Информационни табла
Служители на Метрополитен ЕАД	Метрополитен ЕАД София, ул. Княз Борис I 121 тел: +359 2 921 20 01 факс: +359 2 987 22 44 e-mail: metro@metropolitan.bg www.metropolitan.bg	Електронна поща; Оперативки; Информационни табла
Служители на Столична община	Столична община София, ул. Московска 33 тел. + 359 2 937 73 03 www.sofia.bg	Електронна поща; Оперативки; Информационни табла
Озеленяване ЕАД	Озеленяване ЕАД София, бул. Петко Каравелов 5 тел: +359 2 952 21 61 факс: +359 2 952 07 53 e-mail: ozelenyavane@abv.bg	Електронна поща; Поща

Компетентни органи		
Регионална Инспекция по околна среда и води - София	<p>РИОСВ-София</p> <p>София, бул. Цар Борис III 136, етаж 10</p> <p>тел: +359 2 940 64 98</p> <p>факс: +359 2 955 93 62</p> <p>e-mail: riew-sofia@riew-sofia.government.bg</p> <p>www.riew-sofia.org</p>	Електронна поща; Поща
Басейнова Дирекция Дунавски Район	<p>Басейнова Дирекция Дунавски Район</p> <p>Плевен, ул. Чаталджа 60, ПК 1237</p> <p>тел: +359 64 80 33 42</p> <p>e-mail: dunavbd@bDDR.org</p> <p>www.dunavbd.org</p>	Електронна поща; Поща
Регионална здравна инспекция - Софийска област	<p>РИОКОЗ - Софийска област</p> <p>София, ул. Неофит Рилски 64</p> <p>тел: +359 2 980 45 65</p> <p>факс: +359 2 981 41 73</p> <p>e-mail: riokoz_so@riokoz-sfo.com</p> <p>www.riokoz-sfo.com</p>	Електронна поща; Поща
Главна инспекция по труда - София	<p>Главна инспекция по труда - София</p> <p>София, ул. Лъчезар Станчев 20</p> <p>тел.: + 359 02 971 25 85</p> <p>факс: +359 02 873 55 40</p> <p>e-mail: DOIT-Sofia-grad@mbox.contact.bg</p> <p>www.gli.government.bg</p>	Електронна поща; Поща
Дирекция за национален строителен контрол (ДНСК)	<p>ДНСК</p> <p>София, бул. Христо Ботев 47</p> <p>тел: +359 2 9159 137</p>	Електронна поща; Поща

	факс: +359 2 952 19 91 e-mail: dnsk@dnsk.mrrb.government.bg www.dnsk.mrrb.government.bg	
Столична дирекция на вътрешните работи	Столична дирекция на вътрешните работи София, ул. Лъчезар Станев 4 тел.: +359 2 866 50 60 www.sdp.mvr.bg	Поща Телефон
Столична дирекция Пожарна безопасност и защита на населението	Столична дирекция Пожарна безопасност и защита на населението София, ул.Екзарх Йосиф 46 тел: 160 e-mail: sofiafire@mvr.bg	Електронна поща; Поща
Външни заинтересовани страни		
Пътници и местни жители	Пътници и местни жители, които ще бъдат пряко засегнати от проекта	Информационни бележки на спирките градския транспорт; На интернет страниците на Центъра за градска мобилност и Столична община
Предприятия	ЧЕЗ България (Електроразпределение) София, ул. Георги Раковски 40 тел: +395 0700 10 010	Електронна поща; Поща
	Софийска вода (ВиК) София, ул. Георги Белов 2 тел: +359 2 812 21 21 www.sofiyskavoda.bg	Електронна поща; Поща
	Топлофикация София АД	Електронна поща;

	<p>(Топлофикация) София, ул. Ястребец 23Б тел: +359 2 958 68 08 факс: +359 2 859 70 15 e-mail: mnenia@toplo.bg www.toplofikaciasofia.bg</p> <p>Овергаз АД (Дружество за доставка на природен газ) София, ул. Филип Кутев 5 тел. +359 2 4283 354 факс: +359 2 962 1724 http://www.vergas.bg</p> <p>Виваком (Стационарни телефон услуги) София, бул. Цариградско шосе 115-И, ПК 1784</p> <p>Мегалан Нетуърк (Интернет и доставик на кабелна телевизия) София, ул. Акад. Борис Стефанов 2 етаж 2 тел: +359 2 968 9000 факс: +359 2 806 1010 e-mail: info@megalan.bg</p> <p>НЕТ 1 (Интернет и доставчик на кабелна телевизия) София, ул. Асен Йорданов 14 тел: +359 2 973 11 99</p>	<p>Поща</p> <p>Електронна поща; Поща</p> <p>Електронна поща; Поща</p> <p>Електронна поща; Поща</p> <p>Електронна поща; Поща</p> <p>Електронна поща; Поща</p>
--	--	---

	<p>факс: +359 2 978 06 60 e-mail: office@net1.bg www.net1.bg</p> <p>Спектрум Нет (Интернет и доставчик на кабелна телевизия) София, бул. Г. М. Димитров 36 тел: +359 2 489 06 57 www.spnet.net</p> <p>Столичен автотранспорт ЕАД София, ул. Житница 21 тел: +359 2 955 40 94 тел./факс: +359 2 955 90 20 e-mail: office@sofiabus.bg www.sofiabus.bg</p> <p>Карат- АД (Автобусна компания) София, Трафик маркет – офис 84, Княгиня Мария Луиза тел: +359 2 812 08 12 факс: +359 2 812 08 20 www.eurolines.bg</p> <p>Еридатранс (Автобусна компания) София, ул. Градинарска 1 тел: +359 2 936 66 93</p>	<p>Електронна поща; Поща</p> <p>Електронна поща; Поща</p> <p>Електронна поща; Поща</p> <p>Електронна поща; Поща</p>
<p>Академични институции, НПО и други</p>	<p>Софийски Университет „Св. Климент Охридски“ – Исторически факултет</p>	<p>Електронна поща; Поща</p>

	<p>Катедра Археология София; бул. „Цар Освободител” № 15, стая 40А тел: +359 2 987 62 92; 9308 322 факс: +359 2 946 30 22 e-mail: cliohist@clio.uni-sofia.bg www.clio.uni-sofia.bg</p> <p>За Земята София, бул. Янко Сакъзов 50, етаж 3, апартамент 17 тел./факс: +359 2 943 11 23 e-mail: info@zazemiata.org www.zazemiata.org</p> <p>Коалиция „За да остане природа в България” e-mail: contact@forthenature.org</p> <p>Българска Национална Асоциация на Потребителите София, ул. 11^{ти} Август 10 тел. + 359 2 989 01 06 тел./факс: +359 2 989 01 07 e-mail: bnap@bnap.org</p> <p>Велоеволюция София, ул. Феликс Каниц 13 тел: +359 888 785 113 e-mail: velobg@gmail.com http://velobg.org/</p>	<p>Електронна поща; Поща</p> <p>Електронна поща</p> <p>Електронна поща; Поща</p> <p>Електронна поща; Поща</p>
--	--	--

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – ПРИМЕРЕН ФОРМУЛЯР ЗА ЖАЛБИ

Формуляр за обществена жалба

Референтен номер:	
Три имена _____	
Контактна информация Моля, отбележете как бихте искали да се свържем с вас (по пощата, по телефон или e-mail).	<input type="checkbox"/> По пощата: Моля, попълнете пощенски адрес: _____ _____ _____
	<input type="checkbox"/> По телефон: _____
	<input type="checkbox"/> По E-mail: _____
Предпочитан език на комуникация	Български / Английски Моля оградете предпочитаното
Описание на инцидента причина за жалбата: Какво се случи? Къде се случи? На кого се случи? Какви са резултатите от проблема?	
_____ _____ _____ _____ _____	
Дата на инцидента/жалбата	<input type="checkbox"/> Единичен инцидент/жалба (дата _____) <input type="checkbox"/> Случвало се е повече от веднъж (колко пъти? ____) <input type="checkbox"/> Текущ проблем (в момента проблемът е налице)
Какво бихте искали да се случи за да се разреши проблема?	
_____ _____ _____ _____	

Подпис: _____

Дата: _____

Моля изпратете попълнения формуляр на е-мейл: jalbi.proekti@sofiatraffic.bg