

# Наръчник

*Добри практики за партньорство между областните  
и общинските администрации и структурите  
на гражданското общество за реализиране на прозрачност  
в действията на администрациите*

**АПРИЛ, 2009 г.**

## За фондацията

**Ф**ОНДАЦИЯ ЗА ПРОЗРАЧНИ РЕГЛАМЕНТИ е юридическо лице с нестопанска цел за осъществяване на дейност в обществена полза, нямаща политически и религиозен характер, подпомагаща изграждането на механизмите и структурите на гражданското общество, социалното адаптиране на личността и демократизацията във всички сфери на общественно-политическия живот в Република България.

### Целите, които си поставя фондацията, са:

- създаване на възможности за публичност в управлението чрез въвеждането и работата по регламенти, показващи пълна прозрачност за вземане на решенията на всички нива;
- стимулиране гражданската активност в условията на членство на България в Европейския съюз - стопански и поведенчески модели;
- насърчаване на диалога и взаимодействието с държавата, местното самоуправление и стопанските организации при решаване на обществено значими проблеми - образование, квалификация, местно самоуправление и демокрация;
- осигуряване на прозрачност в дейността на организацията и налагане на механизми, гарантиращи изпълнението на волята на учредителите и дарителите.

*Устав на „Фондация за прозрачни регламенти”*

I. Увод .....	4
II. Списък на добри практики за партньорство между областни и общински администрации и структурите на гражданското общество за реализиране на прозрачност в действията на администрациите, констатирани в резултат на национално-представително социологическо проучване .....	6
II.1. Списък на добри практики за партньорство между областни администрации и структурите на гражданското общество за реализиране на прозрачност в действията на администрациите, констатирани в резултат на национално-представително социологическо проучване .....	6
II.2. Списък на добри практики за партньорство между общинските администрации и структурите на гражданското общество за реализиране на прозрачност в действията на администрациите, констатирани в резултат на национално-представително социологическо проучване .....	10
III. Добри практики за партньорство между областни и общински администрации и структурите на гражданското общество за реализиране на прозрачност в действията на администрациите, номинирани от самите участници .....	24
III.1. Добри практики за партньорство между областни администрации и структурите на гражданското общество за реализиране на прозрачност в действията на администрациите, номинирани от самите участници.....	24
III.2. Добри практики за партньорство между общински администрации и структурите на гражданското общество за реализиране на прозрачност в действията на администрациите, номинирани от самите участници.....	45
IV. Форми за изграждане на партньорство между местните власти и структурите на гражданското общество .....	73
IV.1. Информирание .....	74
IV.2. Убеждаване .....	76
IV.3. Свверяване.....	77
IV.4. Консултиране.....	77
IV.5. Обединяване .....	78
V. Заключение.....	80

## І. Увод

В изпълнение на проект „Прозрачност и публичност на действията на областните и общинските администрации – гаранция за почтено и добро управление” по оперативна програма „Административен капацитет”, приоритетна ос І. „Добро управление”, подприоритет 1.2. „Прозрачна и почтена държавна администрация” ФОНДАЦИЯ ЗА ПРОЗРАЧНИ РЕГЛАМЕНТИ събра от администрациите – областни и общински – добри практики за партньорство между администрациите и структурите на гражданското общество за реализиране на прозрачност в действията на администрациите.

На първи етап информацията беше събирана от Агенция «Еврика», спечелила процедура за избор на изпълнител по ПМС 55/12.03.2007 г. на поръчка с предмет „Проучване на прилаганите практики в областните и общинските администрации, чрез които се постига публичност и прозрачност на дейността им и анализ на ефективността на организацията и работните процеси, чрез които се постига прозрачност и публичност в областните и общинските администрации”. Агенция «Еврика» стартира своето изследване, като анализира практиките на областните и общинските администрации от гледна точка на тяхната „външна ефективност” (онези програми и начини за работа, които могат да бъдат достъпни или видени „отвън” от гледната точка на един „независим наблюдател”, т.е не като потребител на конкретната услуга, а като анализатор). За тази цел беше направен предварителен анализ на интернет страниците на областните и общинските администрации. Този анализ включваше оценка на функционалната информативност на съдържанието на страницата, пълнотата на предлаганата информация и възможностите за ползване на услуги по електронен път. Въз основа на това предварително проучване беше извлечен първоначален списък с добри практики в областните и общинските администрации, свързани с осигуряването на прозрачност и публичност. Резултатите от това проучване бяха проверени на място при същинското национално-представително социологическо проучване - “Анкетно проучване на нагласите по метода на Айзък и Фишбайн”, проведено в периода ноември 2008 г. - януари 2009 г. и обхващащо 1700 лица на територията на цялата страна, разделени на 170 гнезда по 10 души. Информацията, събрана и обработена от социолозите и експертите по проекта, е представена в раздел ІІ. на Наръчника – „Списък на добри практики за партньорство между областни и общински администрации и структурите на гражданското общество за реализиране на прозрачност в действията на администрациите, констатирани в резултат на национално-представително социологическо проучване”.

На втори етап областните и общинските администрации и структурите на гражданското общество бяха поканени официално да номинират сами свои добри практики за партньорство между администрациите и структурите на гражданското общество.

Показателно за процесите на „отваряне” на администрациите към гражданите е, че администрациите бяха много по-активни от неправителствените организации – изненадващо, но факт. Затова и в раздел III. на Наръчника – „Добри практики за партньорство между областни и общински администрации и структурите на гражданското общество за реализиране на прозрачност в действията на администрациите, номинирани от самите участници” – място намериха само най-добрите практики, изпратени ни от администрации. Поздравления за тях!

Въпреки многото практики и опит за гражданско участие на местно ниво все още не може категорично да се обобщи, че всички или повечето местни решения се вземат с широко участие на гражданите. Все още както гражданите, така и администрациите смесват задължителните форми за качествено административно обслужване с „добри практики за партньорство”, но за нашето изстрадало общество в нескончаем преход това е обяснимо и простимо. По-добре е все пак да я има добрата практика, независимо дали е задължителна или пожелателна. Затова екипът на ФОНДАЦИЯ ЗА ПРОЗРАЧНИ РЕГЛАМЕНТИ реши да популяризира всичко това, което администрациите оцениха като своя „добра практика” с желанието то да се знае и мултиплицира.

Раздел IV. на Наръчника – „Форми за изграждане на партньорство между местните власти и структурите на гражданското общество” обобщава формите за това сътрудничество и дава препоръки на местните власти да отворят своето управление за граждани и граждански организации, да позволят и да търсят тяхното участие в процеса на събиране на информация:

- за проблеми и потребности на местната общност;
- за анализ на конкретни ситуации;
- за идентифициране на възникнали проблеми;
- при подреждане на проблемите по приоритет;
- при избор на алтернативно решение и неговото реализиране.

**II. Списък на добри практики за партньорство между областни и общински администрации и структурите на гражданското общество за реализиране на прозрачност в действията на администрациите, констатирани в резултат на национално-представително социологическо проучване**

**II.1. Списък на добри практики за партньорство между областни администрации и структурите на гражданското общество за реализиране на прозрачност в действията на администрациите, констатирани в резултат на национално-представително социологическо проучване**

**II.1.1. Областна администрация с административен център град Благоевград**

- А) Създаване на организационна и техническа възможност - най-често използвани административни услуги, предоставяни от регионални структури на централните държавни ведомства и от Областна администрация - Благоевград, да могат да се заявяват в най-близката община и там да се получават готовите документи. \*
- Б) Създаване на гише на предприемача – осигуряване на лесен и бърз достъп до цялата необходима административна информация за стартиране на бизнес.
- В) Осигуряване на постоянно сътрудничество с медиите, чрез информационно табло и интернет - сайт с актуална информация.

**II.1.2. Областна администрация с административен център град Бургас**

- А) Организиране и провеждане на „Ден на отворените врати“; участие в ежегодната инициатива „Мениджър за един ден“;
- Б) Активно партньорство с Бургаския младежки и детски парламент по проекти с НПО, заявили желание за партньорство.

**II.1.3. Областна администрация с административен център град Варна**

- А) Внедрена система “Отворена администрация - Варна” за наблюдение по Интернет на подадените заявления в Областна администрация - Варна;
- Б) Създаден център за административни услуги, информация и обучение; \*
- В) Създаване на механизми за повишаване на прозрачността и отчетността в работата на областните и общинските администрации и такива с антикорупционна насоченост.  
/Практиката се изпълнява съвместно с Обласните администрации в градовете Добрич, Шумен и Търговище./

**II.1.4. Областна администрация с административен център град Велико Търново**

- А) Осигуряване на „Различни възможности – равен шанс” за хората с увреждания;
- Б) Въпроси и отговори „Експертът информира” - на сайта на областната администрация е предвидена възможност за отговори на въпроси и даване на експертни разяснения по отношение на административното обслужване и услугите, които се предлагат от областната администрация;
- В) Създаване на възможност на сайта на областната администрация да има гласов администратор, който да го прави подходящ и удобен за използване от незрящи потребители;
- Г) Организиране на абонамент за получаване на новини на електронна поща;
- Д) Оповестяване на всички решения на комисиите, действащи под ръководството на областния управител, на интернет страницата на областната администрация. \*

**II.1.5. Областна администрация с административен център град Враца**

- А) Провеждане на антикорупционна информационна кампания „За гражданска активност и нулева толерантност към корупционни практики - 2008 година” - чрез нея Областна администрация - Враца инициира приемане на препоръки към местната власт на обществена дискусия: „Чрез граждански контрол за по-прозрачна администрация”;
- Б) Въведена практика на граждански наблюдател в зоната на ГКПП - Оряхово.

**II.1.6. Областна администрация с административен център град Габрово**

- А) Създаване на организационна и техническа възможност за предоставяне на „Комплексни административни услуги” чрез електронна система; \*
- Б) Създаване на гише на предприемача – осигуряване на лесен и бърз достъп до цялата необходима административна информация за стартиране на бизнес;  
/Партньори на практиката са ФРМС, ТПП в града и общинските администрации в Габрово, Дряново, Севлиево и Трявна./
- В) Осигуряване на постоянно участие на представители на медиите на мероприятията на областната управа.

**II.1.7. Областна администрация с административен център град Добрич**

- А) Разработване на интернет страницата на обласната администрация като източник за информираност. \*

**II.1.8. Областна администрация с административен център град Кърджали**

- А) Създаден е областен обществен съвет за противодействие на корупцията с широко представено участие на НПО, медии, полиция, работодателски организации, синдикати;

Б) Изнесени приемни за граждани на областния управител в общинските центрове на областта.

#### **II.1.9. Областна администрация с административен център град Кюстендил**

А) Организиране на дискусии, кръгли маси с гражданското общество и бизнеса;

Б) Провеждане на анкети на тема: „Вашето мнение за нашата работа”.

#### **II.1.10. Областна администрация с административен център град Ловеч**

А) Създаване на организационна и техническа възможност за предоставяне на „Комплексни административни услуги” чрез електронна система; \*

Б) Въвеждане на „Харта на клиента”. \*

#### **II.1.11. Областна администрация с административен център град Пазарджик**

А) Реализиране на практика “НПО – партньори за развитие” за изграждане на специфични знания и умения на граждански организации, работещи в сферите на местното развитие, “доброто управление”, гражданските права и социални дейности за работа в партньорство с администрацията и за укрепване организационния капацитет на ключови за развитието на сектора граждански организации в региона;

Б) Въвеждане на модела за самооценка САФ за измерване на качеството на административната дейност;

В) Активна работа с медиите относно дейностите на администрацията;

Г) Изнесени приемни в населените места (общините) в областта.

#### **II.1.12. Областна администрация с административен център град Плевен**

А) Внедрен нов софтуерен продукт за документооборота на администрацията;

Б) Разработена нова интернет страница, на която ежедневно се публикува актуална информация за дейността на администрацията;

В) Публикуване на всички протоколи от проведени заседания на областните комисии и съвети;

Г) Ежедневно информиране на местните медии за всички проведени от администрацията мероприятия.

#### **II.1.13. Областна администрация с административен център град Пловдив**

А) Предоставяне на „Равен шанс за работа в държавната администрация” за хората с увреждания;



Б) Създаване и публикуване в интернет на публични регистри - публичен регистър на имотите общинска собственост, годишен отчет за дейността на областна администрация - гр. Пловдив и електронен портал за услуги, предназначени за граждани.

#### **II.1.14. Областна администрация с административен център град Русе**

А) Осигуряване на единен телефонен номер за достъп до информационната система за административни услуги на Областна администрация – Русе.

#### **II.1.15. Областна администрация с административен център град Силистра**

А) Ежегоден публичен отчет на областния управител за дейността на администрациите на територията на областта;

Б) Прессъобщения и редовна информация на информационно табло в сградата на областна администрация, където се публикуват всички обявления и заповеди на областния управител.

#### **II.1.16. Областна администрация с административен център град Смолян**

А). Създаване на център за административни услуги, предоставяни по електронен път (електронна област).\*

Б). Въвеждане на анкети за оценка на работата на областната администрация с възможност за попълване в интернет или на място;

В) Осъществяване на сътрудничество и взаимодействие с общините, държавните структури и организации на бизнеса и гражданското общество чрез организирането на кръгли маси по актуални проблеми, работа по проекти и свикване на областни съвети.

#### **II.1.17. Областна администрация с административен център град Търговище**

А) Извършване на анализи, проучване на добри практики чрез монтиране на интерактивна автоматизирана точка за достъп до информация и обратна връзка (touch screen);

Б) Изграждане на „гласов портал”, който дава възможност гражданите денонощно да получават информация за административните услуги чрез едно телефонно обаждане.

#### **II.1.18 Областна администрация с административен център град Ямбол**

А) Създаване на гише на предприемача – осигуряване бърз достъп до цялата необходима административна информация за стартиране на бизнес. /Партньор на практиката е ИАНМСП./

*Забележка:*

*\* - това са задължителни практики за областните администрации.*

**II.2. Списък на добри практики за партньорство между общинските администрации и структурите на гражданското общество за реализиране на прозрачност в действията на администрациите, констатирани в резултат на национално-представително социологическо проучване**

**II.2.1. Администрация на община Банско**

- А) Въведени са Е-услуги;\*\*
- Б) Въведено е обслужване на принципа „едно гише“.\*\*

**II.2.2. Администрация на община Благоевград**

- А) Обновява се редовно сайта на общината;\*\*
- Б) Провеждат се публични обсъждания;
- В) Лично кметът се ангажира с подаваните сигнали и оплаквания на гражданите;
- Г) Организирано е провеждането на редовни пресконференции.

**II.2.3. Администрация на община Гоце Делчев**

- А) Създадено е електронно гише на предприемача;
- Б) Въведено е обслужване на принципа „едно гише“, т.е. общински център за информация и административни услуги;\*\*
- В) Актуализира се системно интернет страницата на общината;\*\*
- Г) Популяризират се добрите практики.

**II.2.4. Администрация на община Гърмен**

- А) Въведено е обслужване на принципа „едно гише“;\*\*
- Б) Разработен е механизъм, чрез който на интернет страницата на общината гражданите могат да подават сигнали за корупция.

**II.2.5. Администрация на община Петрич**

- А) Провеждат се редовно публични обсъждания;
- Б) Изградена е общинска кабелна радио-мрежа;
- В) Актуализира се системно интернет страницата на общината.\*\*

**II.2.6. Администрация на община Сандански**

- А) Провеждат се ежеседмични пресконференции;
- Б) Въведено е обсъждане с населението на важни въпроси, касаещи общината и града, с експертно участие в комисиите на ОбС на представители на гражданството.

### **II.2.7. Администрация на община Струмяни**

А) Въведено е обслужване на принципа „едно гише”. \*\*

### **II.2.8. Администрация на община Айтос**

А) Въведена е анкета за оценка работата на Центъра за услуги и информация за гражданите;

Б) Разработена е система „Домашни грижи за самотноживеещи стари хора и хора с увреждания от община Айтос”.

### **II.2.9. Администрация на община Бургас**

А) Разработено е използването на съвременни информационни технологии за поддържане на публична информация в интернет;

Б) Създаден е механизъм за успешни публично-частни партньорства в общината.

### **II.2.10. Администрация на община Карнобат**

А) Въведено е обслужване на принципа „едно гише”;\*\*

Б) Разработени са документации за работа на общинските служители.

### **II.2.11. Администрация на община Малко Търново**

А) Въведена е анкетна карта за обратна връзка с оценка работата на общинската администрация.\*\*

### **II.2.12. Администрация на община Средец**

А) Актуализира се системно интернет страницата на общината.\*\*

### **II.2.13. Администрация на община Бяла (Варненска област)**

А) Въведена е анкетна карта за обратна връзка с оценка работата на общинската администрация.\*\*

### **II.2.14. Администрация на община Девня**

А) Въведена е анкетна карта за обратна връзка с оценка на работата на общинската администрация;\*\*

Б) Разработена е и е внедрена интегрирана система за управление (ИСУ).

### **II.2.15. Администрация на община Долни чифлик**

А) Въведено е обслужване на принципа „едно гише”.\*\*

#### **II.2.16. Администрация на община Дългопол**

А) Въведено е обслужване на принципа „едно гише”.\*\*

#### **II.2.17. Администрация на община Провадия**

А) Обновява се интернет страницата и се включва английска версия, която е адаптирана и за хора с увредено зрение.

#### **II.2.18. Администрация на община Велико Търново**

А) В пет населени места на територията на общината са обособени и оборудвани информационни центрове за предоставяне на услуги;

Б) Провеждат се широки обществени дискусии и обсъждания;

В) Създаден е специален на информационен сайт на отдел „Местни данъци и такси”.

#### **II.2.19. Администрация на община Горна Оряховица**

А) Въведен е абонамент за информационен бюлетин на общината;

Б) Създадено е гише на предприемача за обслужване на малкия бизнес.

#### **II.2.20. Администрация на община Лясковец**

А) Създаден е център за информационни услуги.\*\*

#### **II.2.21. Администрация на община Сухиндол**

А) Въведен е етичен кодекс на общинския служител.\*\*

#### **II.2.21. Администрация на община Белоградчик**

А) Създаден е център за информационни услуги.\*\*

#### **II.2.22. Администрация на община Чупрене**

А) Въведена е анкетна карта за обратна връзка с оценка на работата на общинската администрация.\*\*

#### **II.2.23. Администрация на община Борован**

А) Разработен е интернет сайт на общината;\*\*

Б) Създаден е културно-информационен център.

#### **II.2.24. Администрация на община Враца**

А) Създаден е център за услуги и информация.\*\*

#### **II.2.25. Администрация на община Козлодуй**

- А) Организиран са изнесени места за обслужване по кметства;
- Б) Разкрит е горещ денонощен телефон за жалби, сигнали, закононарушения, оплаквания от лошо административно обслужване, предложения за опазване на обществения ред и сигурността;
- В) Провеждат се редовни срещи на кмета с гражданите.

#### **II.2.26. Администрация на община Криводол**

- А) Създадени са изнесени приемни на кмета в кметствата на общината;
- Б) Граждани участват в сесиите на общинския съвет;
- В) Провеждат се ежегодни срещи на ръководството с обществеността.

#### **II.2.27. Администрация на община Мездра**

- А) Създадено е гише на предприемача;
- Б) Създадена е местна група по инегритет към общината.

#### **II.2.28. Администрация на община Оряхово**

- А) Създадено е гише на предприемача;
- Б) Организирано е гражданско наблюдение на ГКПП.

#### **II.2.29. Администрация на община Габрово**

А) Създаден е център за услуги с 4 комплексни услуги на 1 гише, вътрешен обмен на документи с областната администрация и другите общини.

#### **II.2.30. Администрация на община Дряново**

- А) Въведена е система за експресно мнение за качеството на обслужване СЕМКО, като е монтирано в ЦУИГ устройство с интернет страницата на общината, където се отразяват резултатите;
- Б) Осигурен е равен достъп до услуги в кметствата на територията на общината.

#### **II.2.31. Администрация на община Трявна**

А) Осигурено е включване на младите хора в общинския живот, осигуряващо реализация на техните идеи, право на глас в местното самоуправление.

### **II.2.32. Администрация на община Добрич**

- А) Създадено е гише на предприемача;
- Б) Абонамент за получаване на информация по е-мейл;
- В) Анкета за оценка на работата на общинската администрация;
- Г) Възможност за получаване на информация и административни услуги в отдалечените жилищни квартали - Балик, Рилци и Дунав;
- Д) Организирант се дискусии и публични обсъждания по множество въпроси, представляващи интерес за местната общност;
- Е) Осъществяват се радио- и телевизионни участия на кметския екип за отворени въпроси към администрацията.

### **II.2.33. Администрация на община Добричка**

- А) Развита е концепцията за интегрирано административно обслужване; прилага се електронно правителство в общината;
- Б) Създадени са условия за подобряване на административния капацитет и възможност за кариерно развитие на кадрите;
- В) Създаден е център за услуги и информация /ЦУИ/ с непрекъснато работно време през деня.

### **II.2.34. Администрация на община Балчик**

- А) Въведена е система "СЕМКО";
- Б) Въведена е система за оценяване на качеството.

### **II.2.35. Администрация на община Шабла**

- А) Организирано е отразяването в средствата за масова информация на сесиите на Общински съвет;
- Б) Разработена е нова интернет страница на общината.\*\*

### **II.2.36. Администрация на община Генерал Тошево**

- А) Организирано е провеждането на анкети, обучения, кръгли маси, конференции и публикации в местни и регионални медии.

### **II.2.37. Администрация на община Крушари**

- А) Провеждат се открити заседания на ОбС редовни срещи с избирателите.

### **II.2.38. Администрация на община Кърджали**

- А) Въведена е анкетна карта за обратна връзка с оценка работата на общинската администрация.\*\*

### **II.2.39. Администрация на община Дупница**

А) Провеждат се обучения на млади перспективни граждани.

### **II.2.40. Администрация на община Кюстендил**

А) Разработен е въпросник за самооценка на прозрачността и публичността и самооценка на административното обслужване.

### **II.2.41. Администрация на община Ловеч**

- А) Разработен е механизъм “Активни граждани – открита местна власт”;
- Б) Създадени са туристически информационни центрове в девет населени места;
- В) Организирано е обучение на млади хора – „устойчив туризъм и управление на природните ресурси”.

### **II.2.42. Администрация на община Тетевен**

- А) Организирани дни на отворените врати;
- Б) Редовно провеждани пресконференции и брифинги по въпроси, които интересуват общността,
- В) Провеждане на оперативки в партньорство с медиите;
- Г) Създаване и функциониране на обществени съвети.

### **II.2.43. Администрация на община Берковица**

- А) Изградени са център за услуги и информация, център за обслужване на хората с увреждания, център за плащане на местни данъци и такси;
- Б) Организирани „изнесени” заседания на общинския съвет в съставните села на общината;
- В) Създаден младежки общински съвет;
- Г) Създаден работещ модел за изграждане на публично-частни партньорства.

### **II.2.44. Администрация на община Бойчиновци**

- А) Създадена е традиция кметът на общината да организира периодични срещи с населението и представители на бизнеса на територията на общината, където да представя отчет за дейността и работата на общинска администрация и да се обсъждат въпроси от местно значение;
- Б) Създадено е гише на предприемача.

### **II.2.45. Администрация на община Брусарци**

- А) Изграден е център за услуги;
- Б) Създадена е традиция за провеждане на открити заседания на общинския съвет.

#### **II.2.46. Администрация на община Вършец**

- А) Приет е ред, по който гражданите могат да участват в заседанията на общинския съвет и да правят предложения, както и да задават въпроси;
- Б) Създадена е система, по силата на която пълните протоколи от заседанията на общинския съвет се публикуват в местен вестник.

#### **II.2.47. Администрация на община Монтана**

- А) Създаден е център за услуги и информация на гражданите;
- Б) Общинската администрация се допитва до неправителствените организации, домоуправителите на жилищните сгради, кметствата, когато подготвя проекто-бюджета на общината.

#### **II.2.48. Администрация на община Якимово**

- А) Въведено е обслужване на принципа „едно гише”.\*\*

#### **II.2.49. Администрация на община Пазарджик**

- А) Провеждат се ежеседмични пресконференции на ръководството на общината.

#### **II.2.50. Администрация на община Белово**

- А) Въведена е анкетна карта за обратна връзка с оценка на работата на общинската администрация.\*\*
- Б) Редовно се провеждат пресконференции и брифинги по въпроси, които интересуват общността;
- В) Провеждат се дни на отворените врати.

#### **II.2.51. Администрация на община Панагюрище**

- А) Въведена специална рубрика в интернет страницата “Кметът отговаря”;
- Б) Провеждане на редовни пресконференции на ръководството на общината;
- В) Организирани публични обсъждания на бюджета;
- Г) Издаване на ежегодния отчет на кмета на общината;
- Д) Анкетиране на граждани по въпроси от местна значимост.

#### **II.2.52. Администрация на община Септември**

- А) Въведена е анкетна карта за обратна връзка с оценка на работата на общинската администрация;\*\*
- Б) Организиране и провеждане на „Ден на отворените врати”;
- В) Откриване на безплатна телефонна линия за сигнали и жалби.



### **II.2.53. Администрация на община Брезник**

- А) Организиране на публични обсъждания на планове и програми в населените места от общината;
- Б) Участие на представители на общинския съвет във всички търгове и конкурси и паралелно информиране на гражданите за случващото се на заседанията на общинския съвет.

### **II.2.54. Администрация на община Радомир**

- А) Открит безплатен „зелен телефон“.

### **II.2.55. Администрация на община Трън**

- А) Участие на гражданите в заседания на общинския съвет.

### **II.2.56. Администрация на община Гулянци**

- А) Провеждане на ежемесечни „Дни на кмета на общината“;
- Б) Публично представяне на ежегоден отчет от кмета в края на всяка година.

### **II.2.57. Администрация на община Долна Митрополия**

- А) Редовно информиране на пресата за решенията на общината.

### **II.2.58. Администрация на община Плевен**

- А) Разработен механизъм, с който всеки потребител на услуга чрез уникален код за достъп през Интернет може да проследи движението на своята преписка във всеки един момент.

### **II.2.59. Администрация на община Червен бряг**

- А) Въведена е анкетна карта за обратна връзка с оценка работата на общинската администрация.\*\*

### **II.2.60. Администрация на община Асеновград**

- А) Създаден е център за услуги и информация, в който се намират информационни табла, диплянки и пътеводител, съдържащи информация за вида, таксата и срока за предоставените услуги на общината, както и кутия за сигнали, предложения, анкети и коментари за обратна връзка с гражданите.
- Б) Разработени са и се поддържат на сайта регистри за:
  - данни за дружествата с общинско участие в капитала;

- данни за обособени части от общинските търговски дружества (ОТД), общинските нежилни имоти и обекти на строителство, невключени в имуществото на ОТД;
- данни за приватизационните договори, подлежащи на следприватизационен контрол, сключени след влизането в сила на ЗПСК;
- справка продажби.

#### **II.2.61. Администрация на община Карлово**

- А) Въведено е обслужване на принципа „едно гише“;\*\*
- Б) Организирана постоянна приемна на кмета, постоянна анкета, книга за сигнали и предложения;
- В) Открита гореща телефонна линия;
- Г) Разработен и постоянно действащ форум в сайта на общината.

#### **II.2.62. Администрация на община Първомай**

- А) Създаден е център за услуги и информация.\*\*

#### **II.2.63. Администрация на община Кричим**

- А) Издаване на месечен информационен бюлетин.

#### **II.2.64. Администрация на община Стамболийски**

- А) Ежемесечно докладване за свършеното и набелязване на мероприятия за следващия период.

#### **II.2.65. Администрация на община Завет**

- А) Въведено е обслужване на принципа „едно гише“;\*\*
- Б) Създадено е гише на предприемача;
- В) Въведена е анкетна карта за обратна връзка с оценка на работата на общинската администрация.\*\*

#### **II.2.66. Администрация на община Исперих**

- А) Разработена система за стимулиране на служителите с цел подобряване на качеството на предлаганите услуги;
- Б) Разработена и внедрена локална интернет страница в администрацията.

#### **II.2.67. Администрация на община Кубрат**

- А) Въведено е обслужване на принципа „едно гише“;\*\*
- Б) Изградена система за провеждане на безхартиени заседания на общинския съвет.

### **II.2.68. Администрация на община Разград**

- А) Въведено е обслужване на принципа „едно гише“;\*\*
- Б) Създадено е гише на предприемача;
- В) Създадено е гише за разработка и управление на проекти;
- Г) Разработена е общинска програма за осигуряване на равни възможности за хората с увреждания (2006 – 2008 година);
- Д) Провеждат се различни по характер публични обсъждания (изисквани по закон или при важни и значими за местната общност въпроси), дни на отворените врати, тематични срещи за обсъждане на различни нововъведения за работа (настъпили или предстоящи) и др. Директно се предават сесиите на Общински съвет - Разград по общинско радио „Разград“ и една от местните кабелни телевизии. Заседанията на различни комисии и работни групи са отворени за присъствие на граждани и НПО. Една от функциите на различните обществени и консултативни съвети е да запознава гражданите с проблемите на местното развитие, както и с мерките, които следва да се вземат за тяхното решаване;
- Е) Успешно са реализирани два проекта за подход на съвместно равнопоставено обсъждане (местна власт-граждани) като полезен инструмент за вземане на решения по значими за местната общност проблеми.

### **II.2.69. Администрация на община Борово**

- А) Разработени са механизми, гарантиращи ефективно прилагане и контрол на мерките, заложи в Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация с разработването на етичен кодекс на служителите в общинската администрация;
- Б) Разработена е система за прозрачност във всичките действия на ОбС, която се изразява както в достъпността на заседанията на постоянните комисии и сесиите на общинския съвет, така и в публичността на всички негови решения и актове. В Центъра за административни услуги на населението са предоставени всички нормативни актове на общината, приети от общинския съвет, както и всички негови решения от последните два мандата;
- В) Периодично се организират срещи на кмета на общината и общинските съветници с гражданите;
- Г) Всеки петък се излъчва радиопредаване по местния радиовъзел, в което се отчита извършеното от администрацията и от общинския съвет през седмицата и се съобщават предстоящите събития.

### **II.2.70. Администрация на община Две могили**

- А) В община Две могили два пъти в годината ръководството на общината се отчита на събрания по квартали в града и по график по селата. Те са предхождани от приемна на кмета, където той заедно с различни специалисти изслушват гражданите за проблемите им.

### **II.2.71. Администрация на община Русе**

- А) Създадени са механизми за ефективно сътрудничество с бизнеса при осъществяване на

местното икономическо развитие, както и за насърчаване на публично-частното партньорство и обединяване усилията на частния сектор за реализиране на общинските политики;

Б) По особено важни и значими за обществеността проблеми се организират и провеждат обществени обсъждания с широкото участие на граждани и представители на неправителствения сектор.

#### **II.2.72. Администрация на община Дулово**

А) Организиран са приемни на кмета на общината, ежедневни срещи на граждани с кметския екип и кметовете по населените места, открити заседания на постоянните комисии към ОбС и на сесиите на ОбС, бърза и своевременна разгласа на издадените заповеди на кмета и решенията на ОбС;

Б) Провеждат се опознавателни срещи на ученици с кметския екип и дейността на службите към общинската администрация.

#### **II.2.73. Администрация на община Силистра**

А) Разработена е автоматична телефонна информационна система за административни услуги;

Б) Ежегодно публично се отчитат резултатите от административното обслужване.

#### **II.2.74. Администрация на община Котел**

А) Редовно се провеждат срещи на общинското ръководство с обществеността на гр. Котел и селата от общинската селищна мрежа.

#### **II.2.75. Администрация на община Нова Загора**

А) Провеждат се форуми с участието на гражданското общество и се издават материали за добрите европейски практики на прозрачност и публичност на административното обслужване.

#### **II.2.76. Администрация на община Сливен**

А) Създаден е център за услуги и информация на гражданите;

Б) Създадени са центрове за административно обслужване в кварталите “Надежда”, “Речица”, “Дебелата кория” и Сливенски минерални бани, като тези в кв. “Надежда” и кв. “Речица” са включени в електронната административна информационна система на общината;

В) Създаден е модел за взаимодействие: органи на местното самоуправление - местна администрация - граждани.

#### **II.2.77. Администрация на община Златоград**

А) Създаден е център за административно и информационно обслужване.

### **II.2.78. Администрация на община Мадан**

А) Въведено е обслужване на принципа „едно гише”.\*\*

### **II.2.79. Администрация на община Неделино**

- А) Монтирано е информационно табло на площада в града;
- Б) Проведени са информационни срещи с представители на гражданството.

### **II.2.80. Администрация на община Рудозем**

А) Създаден видеовестник за информираност на гражданите.

### **II.2.81. Администрация на община Смолян**

- А) Включване на граждани, НПО и бизнеса в разработването и актуализирането на общинските планове, програми и проекти като членове на работни групи и комисии;
- Б) Осъществяване на широко обществено обсъждане с всички заинтересовани страни – тип “Обществен форум”;
- В) Организиране на регулярни срещи и дискусии с различни групи от населението;
- Г) Създаване на дългосрочно партньорство с НПО и бизнеса и на публично-частни партньорства по конкретни поводи;
- Д) Създаване на ситема за насърчаване на доброволния труд и даренията в обществена полза.

### **II.2.82. Администрация на община Елин Пелин**

А) Ежегодно публикуване на информация за работата на администрацията.

### **II.2.83. Администрация на община Правец**

А) Организиране на чести срещи с представители на обществеността.

### **II.2.84. Администрация на община Мирково**

А) Организиране на редовни общоселски събрания с кмета за информиране относно работата на общинската администрация.

### **II.2.85. Администрация на община Чавдар**

А) Провеждане на открити сесии на общинския съвет.

### **II.2.86. Администрация на община Стара Загора**

А) Сформиране на обществен съвет от изявени професионалисти и общественици за формиране на политики на общинско ниво.

### **II.2.87. Администрация на община Попово**

- А) Публикуване на годишните отчети за работата на администрацията в месните медии.
- Б) Заседанията на общинския съвет се предават по местния радиовъзел и се излъчват по местната кабелна телевизия.

### **II.2.88. Администрация на община Търговище**

- А) Създаден е център за административно и информационно обслужване;
- Б) Установено е стабилно партньорство с местните медии;
- В) Въведена е система за оценка „СЕМКО“.

### **II.2.89. Администрация на община Ивайловград**

- А) Установена практика е допускането на журналисти на всички общински сесии, както и при отварянето на поръчките по ЗОП.

### **II.2.90. Администрация на община Любимец**

- А) Публикуване на решенията и актовете на общинския съвет и заповедите на кмета с обществена значимост в медиите.
- Б) Осигуряване на публичност и достъпност на процедурите по ЗОП.

### **II.2.91. Администрация на община Хитрино**

- А) Създаден е център за административно и информационно обслужване;
- Б) Организиран се регулярно срещи на ръководството с гражданите по кметства.

### **II.2.92. Администрация на община Шумен**

- А) Въведена е анкетна карта за обратна връзка с оценка на работата на общинската администрация;\*\*
- Б) Създаден е регистър на общинската собственост.

### **II.2.93. Администрация на община Болярово**

- А) Публикуване на отчети и доклади за работата на общинската администрация в местните и регионални медии;
- Б) Монтирани информационни табла в общинския център и в кметствата;
- В) Провеждане на публични обсъждания на бюджета.

#### **II.2.94. Администрация на община Елхово**

- А) Въведена е анкетна карта за обратна връзка с оценка работата на общинската администрация;\*\*
- Б) Създаден е център за административно и информационно обслужване.

#### **II.2.95. Администрация на община Стралджа**

- А) Създадени са он-лайн приемна на кмета и изнесени приемни на кмета.
- Б) Издаден е сборник с наредбите на общината и са публикувани регистри и регулаторни режими.

#### **II.2.96. Администрация на община Тунджа**

- А) Създаден е център за административно и информационно обслужване;
- Б) Създадени са изнесени приемни на кмета и ръководния екип в населените места;
- В) Ежегодно се провеждат срещи с бизнеса, гражданството, НПО преди приемане на бюджета за обсъждане на инвестиционната политика на общината.

#### **II.2.97. Администрация на община Ямбол**

- А) Създаден е център за административно и информационно обслужване.

Забележка:

\*\* - това са задължителни практики за общинските администрации.

### **III. Добри практики за партньорство между областни и общински администрации и структурите на гражданското общество за реализиране на прозрачност в действията на администрациите, номинирани от самите участници**

#### **III.1. Добри практики за партньорство между областни администрации и структурите на гражданското общество за реализиране на прозрачност в действията на администрациите, номинирани от самите участници**

##### **III.1.1. Областна администрация с административен център град Благоевград**

###### **III. 1.1.1. Практика 1: Комплексни административни услуги в електронна област Благоевград**

Проектът е осъществен с методическата помощ на Фондация за реформа в местното самоуправление, финансовата подкрепа на Американската агенция за международно развитие и координиращата роля на Областна администрация -Благоевград.

Същността на проекта се заключава в създаване на организационна и техническа възможност най-често използваните административни услуги, предоставяни от регионални структури на централните държавни ведомства и от Областна администрация - Благоевград, да могат да се заявяват в най-близката община и там да се получават готовите документи. Паралелно с това се реализира възможността междуведомствените съгласувания при някои административни услуги да се извършват по служебен път, без участието на заявителя на услугата.

Реализирането на проекта се базира на достиженията на ИТ технологиите, преноса на документи в електронен вид в защитен канал между администрациите, както и на ползването на електронен подпис.

Целта на проекта е значително да се облекчи достъпа до най-търсените административни услуги, на съгласуванията на документите между ведомствата, да се спестят време и средства на техния потребител като етап от реализирането на националната програма за Е-правителство.

Координирането на изпълнението на проекта и на усилията на всички участници в него се пое от областния управител и специалистите в неговата администрация. За целта най-напред се определи кръга на участниците, които подписаха меморандум за намерения за реализиране на идеята за комплексни електронни услуги.

Това осигури базата, на която се изгради последващото сътрудничество.



**В проекта се включиха:**

- Областна администрация - Благоевград;
- 14-те общини на областта;
- Окръжен съд;
- Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве (РИОКОЗ);
- Регионална дирекция за национален строителен контрол (РДНСК);
- Регионална инспекция на околната среда и водите (РИОСВ);
- Териториална дирекция на Националната агенция по приходите (ТД на НАП);
- Областна дирекция "Полиция".

Проектът остава отворен в бъдеще както за присъединяване на нови участници, така и за разширяване на кръга от включените административни услуги в него.

**Етапи на реализацията на проекта:**

- Подписване на меморандуми за партньорство между всички участници в проекта;
- Избор на административни услуги, които да бъдат включени в проекта и уеднаквяване на наименованията на услугите и необходимите документи за тяхното изпълнение, представяни от заявителя.

Административните услуги, предоставяни от общините и регионалните структури на централните ведомства, надхвърлят няколко стотици. Това наложи да бъдат приети следните критерии, на които да отговарят услугите, включени в проекта:

- Да са често заявявани за изпълнение;
- Да не изискват от заявителя голям брой документи;
- Прилаганите към заявката документи да не изискват проверка от тясно специализирани експерти;
- Да позволяват достъпна форма за заплаще (фиксирана цена);
- Регламентиране на процедурата за изпълнение на услугите и за начина на заплащане на платените услуги;
- Техническо и програмно изграждане на защитен канал за обмен на електронни документи между участниците в проекта;
- Създаване на възможност за директен обмен на електронни документи между системите за документооборот „Акстър“ и „Архимед“;
- Подписване на Споразумения с всички страни по проекта;
- Медийно отразяване на резултатите от проекта.
- Осигуряване устойчивост и по-нататъшно развитие на постигнатите резултати.

**За реализацията на дейностите бяха създадени две работни групи от специалисти на включените в проекта администрации:**

- Работна група за избор на услугите, които да бъдат включени в проекта и разработване на процедурите за тяхното изпълнение;
- Работна група от IT специалисти по въпросите на програмното и техническо осигуряване.

Резултатите от работата на първата група бяха отразени в споразуменията, които областният управител подписа с другите участници и се превърнаха в доброволно приети общи процедури и стандарти, приложими към административните услуги.

Втората група работеше по реализиране на защитения канал за електронен документооборот между администрациите, внедряването на електронния подпис и обучението на специалистите, работещи по предоставянето на електронните услуги.

**Към настоящия момент в рамките на проекта се изпълняват следните административни услуги:**

От общинските администрации на територията на областта:

- Административни услуги по гражданска регистрация - 5 броя;
- Административно-технически услуги - 4 броя;
- Административно-технически услуги по устройство на територията - 5 броя;
- Административни услуги, свързани с търговия, туризъм, транспорт - 4 броя.

**Външни административни услуги:**

- Областна администрация - Благоевград - 4 услуги;
- Окръжен съд - Благоевград - 2 услуги;
- Регионална инспекция по опазване и контрол на общественото здраве Благоевград - 2 услуги;
- Териториална дирекция на Националната агенция по приходите - Благоевград - 9 услуги;
- Регионална дирекция за национален строителен контрол – Благоевград - 3 услуги.
- Регионална инспекция по околна среда и водите - Благоевград – 2 услуги.

Положителен резултат от проекта е, че въпреки отсъствието на „Стандарт за описание и транспортиране на данни между административните структури" за първи път в страната се осъществи възможност за директен обмен на електронни документи между различни информационни системи за управлението на документооборота. За целта към всяка от тези две системи беше създаден комуникационен порт за директен обмен. Този факт е доказателство, че директният обмен на електронни документи между държавните структури и общините, ползващи един от двата програмни продукта, може да се реализира в рамките на цялата страна. Създадените процедури за реализиране на електронните административни услуги, предоставяни от общините,

областна администрация и изнесените структури на централните държавни ведомства, се базират на общовалидни нормативни актове. По тази причина те са напълно приложими и в другите области на страната.

Трябва да се отбележи проблемът, свързан с липсата на национален стандарт за обмен на данни между различните електронни системи за управление на документооборота, ползвани от отделните администрации по време на реализацията на проекта. Това силно затрудни ползването на общ комуникационен канал и наложи в някои от случаите да се използват решения, които изискват допълнителна намеса на оператор.

От изключителна важност при реализирането на проекта беше нивото на мотивираност за участие на ръководствата на общините и държавните служби, както и на всички специалисти, които имат отношение към предоставянето на административни услуги.

Процесът на практическата работа по предоставянето на електронни комплексни административни услуги, както и реализирането на обмен на служебни електронни документи по изградения защитен канал не изисква сериозни допълнителни финансови ресурси. В същото време се ускорява и гарантира предаването на документите между институциите и се намалява времето за изпълнение на административните услуги. Това до голяма степен обуславя устойчивост на проекта във времето.

Използваните програмни средства за поддържане на защитения канал нямат специални изисквания за наличието и вида на системите за управление на документооборота в конкретната структура, включена в общата система. Така на практика се избягват предварителните условия и ограничения за участниците в подобен проект.

#### **С реализацията на проекта се постигна:**

- Предоставяне на комплексни административни услуги, при които необходими документи за тяхното изпълнение се издават от администрациите и се изпращат на изпълнителя на услугата по служебен път без участието на заявителя.
- Външни административни услуги, които се изпълняват извън мястото на тяхното заявяване изцяло на базата на подадените от заявителя документи.
- Унифициране и популяризиране на отделните административни услуги в общините от областта.
- Намаляване на пощенските разходите при обмена на документи между институциите (област, общини, регионални поделения).
- Ускоряване на обмена на документи и намаляване на труда по входна и изходна регистрация на документите.
- Инициране на партньорство между голям брой и на различно подчинение институции. Работа в екип.

- Повишаване качеството на услугата чрез предоставяне на комплексни услуги чрез:
  - по-лесен достъп до услугите на отделните администрации - различни канали за достъп;
  - намаляване на броя на контактите на гражданите с отделните администрации, а с това и намаляване на възможностите за корупция;
  - ускоряване на процеса по извършване на услугата;
  - спестяване на време и средства на гражданите;
  
- Създаване на защитен канал за предаване на данни и документи в електронен формат, подписани с УЕП.

*За контакти:*

*Венцеслав Кожухаров*

*Телефон: 073 88 14 20*

*Факс: 073 88 14 20*

*E-mail: V.Kojuharov@bl.government.bg*

*Адрес: гр. Благоевград, площад „Георги Измирлиев” № 9*

### **III.1.2. Областна администрация с административен център град Велико Търново**

#### **III.1.2.1. Практика 1: Осигуряване на прозрачност на местното самоуправление в Областна администрация - Велико Търново**

Областна администрация - Велико Търново поддържа постоянен открит диалог с потребителите на административните услуги, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, като се отчитат становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Областна администрация - Велико Търново проучва удовлетвореността на гражданите, ползващи административните услуги, чрез попълване на анкетна карта. Анкетите за удовлетвореността от административното обслужване се предават в кутия за “обратна връзка”, като разглеждането и анализът на постъпилите анкети се извършва от комисия, определена със заповед на областен управител на област с административен център гр. Велико Търново.

През 2008 г., съобразно утвърдената от министъра на държавната администрация и административната реформа Методология за проучване удовлетвореността от административното обслужване, Областна администрация - Велико Търново разработи анкета, която изпрати на адресите на потребителите на административни услуги за проучване на удовлетвореността им от работата на администрацията.

Чрез интернет страницата непрекъснато се информират гражданите, бизнеса и неправителствения сектор за предлаганите административни услуги, като се предоставя актуална информация в реално време. На интернет страницата на областния управител може да се намери информация за всички услуги, необходимите документи, срокове, такси, както и да се получат образци на заявления и други.

За да се повиши прозрачността в работата на администрацията, на интернет страницата на областния управител е обособен раздел “Експертът информира”, който съдържа данни за:

- организация на административното обслужване, Харта на клиента, Етичен кодекс на служителите и вътрешни правила за организация на административното обслужване;
- върнати и оспорени решения на общинските съвети;
- предоставяне на обезщетения и финансови компенсации;
- управление и разпореждане с имоти - държавна собственост;

- превоз на пътници по автобусни линии, където може да се намери информация за общинската, областната и републиканската транспортни схеми и утвърдените автобусни линии от областната транспортна мрежа;
- информация за реализираните от областния управител обществени поръчки;
- проведени обучения на служители от администрациите в областта по английски език и информационни технологии;
- извършени одити в областната администрация, както и констатациите и предписанията от контролните органи.

Изхождайки от разбирането, че изграждането на модерна административна система е в пряка зависимост от компетентното и ефективно въвеждане и използване на съвременни информационни технологии в работата на администрацията, продължи използването на внедрената система за електронен документооборот “МИКСИ 2000”, която е важен елемент за подобряване качеството на предлаганите услуги и е в унисон с европейските добри практики.

През януари 2007 г. беше открит обновеният Център за административно обслужване, изграден по модела на “едно гише”, като се даде възможност на гражданите свободно и удобно да ползват услугите на интернет страницата на областния управител на Велико Търново.

Областната администрация насочи усилията си към изграждане на механизъм за диалог с представителите на академичната общност във Велико Търново, както и за осигуряване на връзка между теория, практика и адаптиране на придобитите знания и умения към съвременните стандарти за работа в държавната администрация и европейските изисквания за предоставяне на публични услуги. През 2006 г., 2007 г., 2008 г. и 2009 г. администрацията предостави възможност на ВТУ “Св. св. Кирил и Методий” за провеждане на учебна практика на общо на 120 студенти от специалност “Право” и 80 студенти от специалност “Публична администрация”. Съвместната работа допринесе за практическа реализация на наученото от страна на студентите.

През 2006 г. и 2008 г. областната администрация се включи в инициативата на фондация „Джуниър ачийвмънт” - „Мениджър за един ден”. Ученици от 9 до 11 клас преживяха един реален работен ден в администрацията. Служители на администрацията споделиха своя професионален опит с младежите, дадоха им възможност да приложат на практика получените в училище знания. Това е шанс за генериране на нови идеи и за позитивна промяна на имиджа на държавната администрация.

На 17.12.2008г. областната администрация се включи в проект на Министерство на държавната администрация и административната реформа “Подобряване на политиката по управление на човешките ресурси в държавната администрация”, финансиран по Оперативна програма “Административен капацитет”, като организира “Ден на отворени врати в администрацията”.

През този ден ученици от СОУ “Емилиян Станев”, гр. Велико Търново имаха възможност да се запознаят със структурата на държавната администрация, с възможностите, които тя предлага на младите хора, както и реално да участват в работата на областната администрация. За активно участие в реализацията на проекта Областна администрация - Велико Търново получи грамота от министъра на държавната администрация и административната реформа.

Следвайки своята политика за създаване на пътища и канали, посредством които да се осъществява връзка между академичната общност, бизнеса и държавната администрация, през 2008 г. Областна администрация - Велико Търново се възползва от възможностите, които предлага инициативата “Българската мечта”, като осигури провеждането на едномесечен летен стаж за един студент от ВТУ “Св.Св. Кирил и Методий”, специалност “Право”.

През 2006 г. на интернет страницата на областния управител на Велико Търново беше обособен раздел, съдържащ всички взети решения по антикорупционни политики на Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията в област Велико Търново, както и актуална информация за решенията на областните съвети и комисии.

### **III.1.2.2. Практика 2: Антикорупционни мерки, предприети от Областна администрация - Велико Търново и общинските администрации на територията на областта**

Административните услуги в Областна администрация - Велико Търново още от 2000 г. се извършват на принципа “едно гише”. За гражданите и юридическите лица е създадена възможност да избират както начина на подаване на заявлението, така и начина на получаване на документа (лично, по пощата или по електронен път). През януари 2007 г. бе открит обновен Център за административно обслужване, изграден по модела на “едно гише”, като за гражданите бе създадена възможност за свободно и удобно ползване на услугите на интернет страницата на областния управител на Велико Търново.

В сградата на Областна администрация - Велико Търново е поставена нарочна кутия за сигнали за корупция. Със заповед на областния управител на Велико Търново е определена комисия, която да отваря и разглежда постъпилите сигнали за корупция. Получените материали се обсъждат от комисията, за което се съставя протокол, като за резултатите от разглеждането на получените сигнали и материали председателят на комисията докладва на областния управител на област с административен център гр. Велико Търново.

В началото на 2009 г. бе изграден гласов портал на Областна администрация - Велико Търново /тел. 062/62-22-23/, на който гражданите и представителите на организации, юридически лица и търговски дружества освен информация за предлаганите административни услуги, срокове и такси, имат възможност да подадат сигнал за корупция.

През 2007 г. беше създаден електронен регистър на декларациите за избягване конфликт на интереси и за имотно състояние на служителите от Областна администрация - Велико Търново. Със заповед на областния управител е определено длъжностно лице, отговорно за осъществяване на контрол на декларациите за избягване конфликт на интереси на държавните служители.

Във вътрешните правила за организация на административното обслужване беше разписан редът за регистриране и разглеждане на постъпили от омбудсмана на Република България предложения, препоръки, сигнали и становища.

За определяне на правилата на поведение на служителите в Областна администрация - Велико Търново и повишаване на общественото доверие в техния професионализъм и морал, както и за издигне престижа на държавната служба, през декември 2006 г. областният управител утвърди Етичен кодекс на служителите от Областна администрация - Велико Търново, в който накратко са описани взаимоотношенията с гражданите при извършване на административни услуги, професионалното поведение на служителите от Областна администрация - Велико Търново, взаимоотношения с колегите, лично поведение, избягване конфликт на интереси. С Етичния кодекс гражданите могат да се запознаят в деловодството на администрацията, както и чрез интернет страницата на областния управител.

В областната администрация са разработени критерии и процедури за надежден контрол и отчетност на всички нива в администрацията. Ясно са дефинирани целите, приоритетите, начините за тяхното постигане и отговорностите.

Финансовото управление и контрол в администрацията се осъществяват чрез системи за финансово управление и контрол (СФУК), включващи политики и процедури, въведени, за да се осигури разумна увереност, че целите на организацията са постигнати чрез съответствие със законодателството, надежност и всеобхватност на финансовата и оперативна информация, икономичност, ефективност и ефикасност на дейностите и опазване на активите и информацията.

Създадената през 2005 г. възможност за подаване на сигнали за корупция чрез интернет страницата на областния управител - раздел «Антикорупционна кутия» - бе усъвършенствана, като през 2008 г. подадените по електронен път сигнали се генерират директно в информационната система на Комисията по превенция и противодействие на корупцията към Министерски съвет. Постъпилите в информационната система сигнали своевременно се разглеждат и/или се изпращат до компетентните органи за извършване на проверка.



Предприетите действия и резултатите от проверките се оповестяват в информационната система, както и се докладват на областен експертен съвет за превенция и противодействие на корупцията.

През 2006 г. беше създадена възможност чрез интернет страницата на областния управител на Велико Търново гражданите да поставят въпроси, касаещи прозрачното управление, борбата с корупцията и дейността на ангажираните в областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията в област Велико Търново институции.

С оглед предприемане на необходимите действия за внедряване на интегрирани административни услуги, извършвани по електронен път от областната администрация във Велико Търново като гаранция за прозрачно управление, специална комисия за административни услуги по интернет, назначена от областния управител на област с административен център Велико Търново изготви алгоритъм за диалог с клиентите на он-лайн услуги според изискванията на Закона за личните данни. Стартира изготвянето на технологични карти на административните услуги, които описват и дейностите във връзка с интегрирано предоставяне на услугите на ниво област.

В изпълнение на Стратегията за прозрачно управление, превенция и противодействие на корупцията още през месец октомври 2004 г. в област Велико Търново бе учреден Областен обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията. В неговия състав влизат представители на държавната и местна администрация, неправителствените и браншови организации, средствата за масово осведомяване.

Приети са програми за област Велико Търново за изпълнение на Стратегията за прозрачно управление и за превенция и противодействие на корупцията за 2006, 2007 и 2008 г. В правилата за работа на Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията в област Велико Търново е предвидена възможност Областният съвет да се самосезира и свиква на заседание при наличие на сигнали за корупция в средствата за масово осведомяване и в електронните медии.

През 2007 г. се проведе работна среща с представителите на организациите, институциите, администрациите и органите на местна власт, включени в състава на Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията в област Велико Търново за създаване на възможност чрез интернет страниците им гражданите да подават сигнали за корупция.

Приета е Харта против корупцията, в която представителите на държавната и местна власт, съвместно с представителите на браншови организации и медиите обединяват усилията си да създадат в област Велико Търново среда, нетърпяща корупция и да съдействат за повишаване доверието на обществото в институциите. Хартата е преподписана от кметовете на общини и председателите на общински съвети на територията на област Велико Търново.

Изготвено е предложение до всички общини на територията на област Велико Търново за изграждане на общински съвети за противодействие на корупцията и за въвеждане на институцията “омбудсман”. До настоящия момент в три от общините на област Велико Търново (община Елена, община Стражица и община Лясковец) са създадени общински съвети за превенция и противодействие на корупцията.

На интернет страницата на областния управител на Велико Търново е обособен специален раздел с всички взети решения от заседания и решения по антикорупционни политики на Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията в област Велико Търново.

Целта, която е поставена, е съвместно да се успее да се засили координиращата роля на Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията на територията на област Велико Търново при провеждане на политиката за борба с корупцията на територията на област Велико Търново, като се координират предприетите действия за борба с корупцията от органите на държавната и местна власт на територията на областта; да се изиска създаването на общински съвети за превенция и противодействие на корупцията във всички общини на територията на област Велико Търново; да се изиска и се насърчи прилагането на режима за достъп до обществена информация в общинските администрации и териториалните звена на администрациите на централната изпълнителна власт за постигане на прозрачност и оптимални условия за граждански контрол върху дейността им; да се установи стриктен контрол за законосъобразност върху управлението и разпореждането с държавна и общинска собственост на територията на областта.

### **III.1.2.3. Практика 3: Достъпност до областни и общински услуги**

За да отговори на нуждите и потребностите на хората с увреждания, още през 2004 г. при разработване и внедряване на интернет страницата на областния управител на област Велико Търново ([www.vt.government.bg](http://www.vt.government.bg)), се постави изискването сайтът да бъде достъпен за хора с увреждания, в това число и незрящи. Незрящите ползват Интернет с програмите, наречени Screen Readers (скрийн рийдъри) и синтезатори на реч. Когато незрящ човек работи с компютър, той не включва монитора, а слуша през тонколонките или със слушалки.

За да се спомогне преодоляването на изолацията на хората с увреждания и те активно да се включат в социалния, икономически и обществен живот чрез осигуряване на трудова заетост, през 2008 г. Областна администрация - Велико Търново разработи проект «Различни възможности - равен шанс», с който кандидатства пред Агенция за хората с увреждания. В рамките на проекта беше постигнато:

- популяризиране на политиките на Агенцията за хора с увреждания и Областна администрация – Велико Търново за интегриране на хората с увреждания;

- осигуряване подобрен достъп на хора с увреждания, които работят или ползват услугите, предоставяни както от областната администрация, така и от други институции, помещаващи се в сградата на областната администрация;
- създаване на подходяща работна среда за лица с увреждания в областната администрация и оборудване на три работни места с технически параметри, съобразени с трудовата заетост на целевата група;
- подобряване на работата на екипа на администрацията при осъществяване на дейностите по административното обслужване на физически и юридически лица, както и при извършването на една много съществена за всички учреждения дейност, каквато е систематизирането и архивирането на документални архиви.

През месец май 2008 г. под патронажа на областния управител в Областна администрация – Велико Търново бе проведена международна конференция по въпросите на интеграцията на младите хора с увреждания в обществения живот. В нея участваха членовете на Областния обществен съвет, членове на сдружение “Подай ръка” - България, сдружение “Подай ръка” - Гданск, Република Полша, доброволци от Корпуса на мира в България, представители на неправителствени организации, държавни и местни институции, активни представители на гражданското общество.

Областна администрация – Велико Търново ще продължава да работи за облекчаване на достъпа на хора с увреждания до сградата на администрацията и до предоставяните административни услуги. Предвижда се да бъдат изработени и монтирани релефни табели и табели по брайловата азбука, които да дават информация за работното време на администрацията, за предоставяните административни услуги, за разположението на институциите в сградата, както и поставянето на релефни точки по вътрешните парапети в сградата, които да обозначават етажите.

*За контакти:*

*Тошко Никифоров – областен управител*

*Телефон: 062 600 464*

*Факс: 062 600 839*

*E-mail: [governor@vt.e-gov.bg](mailto:governor@vt.e-gov.bg)*

*<http://vt.government.bg>*

*Адрес: гр. Велико Търново, пл. Център 2*

### **Ш.1.3. Областна администрация с административен център град Враца и общинска администрация Оряхово**

#### **Ш.1.3.1. Практика 1: Успешно партньорство и ефективно взаимодействие между Областна администрация - Враца, Общинска администрация - Оряхово и СНЦ „За възстановяване и развитие - АЗАРА”, гр. Оряхово – проект „Граждански наблюдател» в зоната на ГКПП-Оряхово - модел за взаимодействие на регионална и местна власт в партньорство с неправителствения сектор**

Проектът е в изпълнение на мярка 102: «Създаване на граждански наблюдател с регламентирани права и задължения за определен период в определена институция» от раздел Ш. ”Граждански контрол и активизиране на сътрудничеството с гражданското общество” на програмата за изпълнение на стратегията за прозрачно управление и за превенция и противодействие на корупцията 2008 г. на Министерския съвет на Република България.

Като първи етап от практиката беше проведено проучване на територията на област Враца, включващо териториалните звена на изпълнителната власт, органите на местната власт - десетте общини, съставляващи областта, както и структурите на гражданското общество. Основната цел беше да се изследва готовността на институциите и местните власти как биха възприели въвеждането на такава практика и впоследствие да предприемат съвместни действия за реалното осъществяване на тази идея.

Изборът за въвеждане на практиката „Граждански наблюдател в зоната на граничен контролно-пропускателен пункт – Оряхово” беше направен след обстоен анализ на резултатите от проучването в синхрон с предприетите правителствени мерки по превенция на корупцията. Критериите за този избор бяха, че той трябва да бъде в съответствие с тематичния кръг от дискусии на национално и областно ниво, свързан с проблемите на по-доброто управление и по-прозрачна администрация.

Очакваше се резултатите от въвеждането на практиката да бъдат: гражданският наблюдател да способства за подобряване на координацията и сътрудничеството на регионално и местно ниво, да осигури прозрачност чрез оповестяване на резултатите от проведените независими наблюдения в зоната на ГКПП - Оряхово.

В този смисъл бяха разработени и утвърдени от областния управител «Правила за правата и задълженията на граждански наблюдател в зоната на ГКПП - Оряхово».

След провеждане на конкурс за изпълнител - граждански наблюдател в зоната на ГКПП-Оряхово - беше избран СНЦ «За възстановяване и развитие - АЗАРА» - гр. Оряхово.

Задача на сдружението е да извършва безпристрастно, независимо наблюдение в зоната на ГКПП - Оряхово два пъти месечно в продължение на една календарна година. При посещенията се изготвя доклад за всяко проведено наблюдение.

Официално практиката е въведена на 02.09.2008 г. от обществена комисия, включваща представители на Областна администрация - Враца, Общинска администрация – Оряхово, Районна прокуратура - Оряхово, РПУ – Оряхово, Звено «Гранична полиция», СНЦ «АЗАРА» - гр. Оряхово.

В рамките на антикорупционната информационна кампания на Областна администрация – Враца под надслов «За гражданска активност и нулева толерантност към корупционни практики - 2008 година» и спазвайки традициите на администрацията да провежда инициативата «Ден на отворените врати» на 09.09.2008 г. - международен ден за борба с корупцията - публично се презентираха основните специфики на «Правила за правата и задълженията на граждански наблюдател в зоната на ГКПП – Оряхово», очакваните резултати, възможностите за бъдещо мултиплициране на практиката в други области на територията на страната, както и представянето ѝ пред международни партньори. В инициативата взеха участие представители на териториалните звена на изпълнителната власт и членове на Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията на територията на област Враца, представители на местната власт, представители на неправителствени организации, на съвместно учредената „Мрежа Ангажираност Граждански Инициативи и Прозрачност” (А.Г.И.П.) и с активното участие на журналисти от печатните и електронни медии.

*За контакти:*

*д-р Антонио Георгиев - областен управител*

*Телефон: 092 66 14 29*

*Факс: 092 62 10 32*

*E-mail: obl-vr.government.bg*

*http://oblast.vratsa.bg*

*Адрес: гр. Враца , бул. ”Демокрация” 1*

### **III.1.4. Областна администрация с административен център град Сливен**

#### **III.1.4.1. Практика 1: Осигуряване на прозрачност на дейността на Областна администрация - Сливен. Информираността на обществото – инструмент за прозрачност и диалог**

Постигането на прозрачност и диалог с гражданското общество е един от приоритетите в дейността на Областна администрация – Сливен. За подобряване на информираността на широката общественост за дейността си Областна администрация – Сливен използва различни комуникационни средства:

- интернет сайт;

- месечен информационен бюлетин;
- непрекъснат контакт с медиите;
- компютъризирано работно място за граждани;
- информационно табло, осигуряващо на гражданите постоянен достъп до информация.

Областна администрация – Сливен има разработен и поддържан в актуално състояние интернет сайт, който е един от механизмите за повишаване на информираността на населението относно дейността на администрацията. На сайта се публикува информация за структурата и функциите на администрацията, правомощията на областния управител, основните нормативни документи, свързани с работата на администрацията.

Ежедневно се обновява рубриката „Новини” с актуална информация, свързана с дейността на областния управител и администрацията, както и информация от министерствата, която представлява интерес за гражданите от региона.

На сайта са описани всички административни услуги, предоставяни от администрацията - изискуеми документи, срокове за изпълнение, възможности за обжалване. Могат да се изтеглят образци на заявления, молби, искания. В рубриката „Административни услуги” са публикувани картата на клиента, вътрешните правила за административно обслужване, редът за подаване и приемане на предложения и сигнали от граждани и организации, както и реда за предоставяне на достъп до обществена информация в Областна администрация – Сливен.

Публикува се и информация за приоритетите в дейността на администрацията за настоящата година, доклада за дейността на администрацията и отчет за изпълнение на целите за предходната година. Налична е информация за всички реализирани от Областна администрация – Сливен проекти, информация за европейските финансиращи програми и оперативните програми на България.

От интернет сайта гражданите могат да се информират за всички съвети и комисии, действащи към Областна администрация - Сливен, за актуалните обяви за конкурси и търгове.

В специализираните секции „Антикорупция” и „Прозрачност” е публикувана информация за Областния обществен съвет за противодействие на корупцията, вкл. правила за дейността и организацията на работа, процедурата за регистрация, разглеждане, анализ и предприемане на действия по жалби и сигнали за прояви на корупция и декларациите на ръководството и служителите на Областна администрация – Сливен във връзка със закона за предотвратяване и разкриване на конфликт на интереси.

През 2004 г. отдел “Регионално развитие” в Областна администрация – Сливен започна разработването на месечен информационен бюлетин „В подкрепа на местните партньорства”. Той съдържа информация за:

- инициативите на областна администрация и основни новини;
- важни събития или инициативи в рамките на ЕС;
- интересни или любопитни факти и събития от ЕС;
- актуални покани за проектни предложения и конкурси;
- икономическото развитие на областта и страната.

Бюлетинът се публикува в раздел „Актуално” на интернет страницата на Областна администрация - Сливен в края на всеки месец. Печатни копия на бюлетина се предоставят за гражданите в центъра за административно обслужване на администрацията.

Експертът „Връзки с обществеността” в Областна администрация – Сливен предоставя бюлетина по електронен път на голям кръг заинтересовани - НПО, държавни структури, общини, читалища, учебни заведения, медии и др.

Информацията за дейността на областната администрация е достояние на широката общественост и чрез непрекъснатото сътрудничество между администрацията и регионалните и централни медии.

Два пъти в месеца областният управител на област Сливен провежда редовни пресконференции с медиите. На пресконференциите се оповестяват целите и приоритетите на администрацията, проектите, по които се работи, годишни планове, отчети, текущи прояви, както и информация за всички дейности, свързани с изпълнението на правомощията на областния управител.

С цел улесняване на достъпа на гражданите до информация за дейността на администрацията в центъра за административно обслужване на Областна администрация – Сливен е оборудвано и компютъризирано работно място за посетители на администрацията. От това работното място всеки посетител има достъп до интернет сайта на областната администрация, както и до сайтовете на държавните институции, общините, бизнес центровете и други интернет портали в Сливенска област.

Информационното табло, което е поставено на леснодостъпно и видимо и от външната страна на сградата място, е също така средство за по-близък контакт с гражданите. На таблото се поставят всички обяви за търгове и конкурси, организирани от Областна администрация – Сливен, заповеди на областния управител, друга актуална информация от дейността на администрацията.

Въведените средства за информиране на обществеността допринасят за увеличаване на доверието и повишаване на интереса на гражданското общество към дейността на администрацията.



### **III.1.4.2. Практика 2: Областна администрация – Сливен и структурите на гражданското общество – заедно за по-добро бъдеще на област Сливен**

Областна администрация – Сливен се стреми да работи в партньорство със структурите на гражданското общество в процеса на формиране на политиките на областно ниво, при реализацията на проекти със значение за местната общност, при решаването на обществено значими местни проблеми.

#### **A. Разработване на стратегията за развитие на област Сливен 2005 - 2015 г.**

При разработването на стратегия за развитие на област Сливен 2005 – 2015 г. ръководството на Областна администрация – Сливен се насочи към подхода за работа в партньорство със заинтересованите страни. Със заповед на областния управител беше създаден екип, който да координира разработването на стратегията. Екипът насочи усилията си към създаването на секторни и междусекторни работни групи, основани на партньорство, за консултиране и координация, които да подпомагат създаването на плановия документ на областно ниво. В процеса на разработване се включиха около 90 представители на общинските администрации, териториалните звена на държавната администрация, неправителствени организации и други институции, отделни представители на бизнеса, организирани в пет работни групи.

Работните групи, които провеждаха периодични срещи, събраха и обобщиха информация за икономическото и социално състояние на областта, анализираха данните и идентифицираха проблемите и нуждите. Въз основа на това бяха определени стратегическите цели и приоритети. Работните групи бяха координирани и подпомагани от фасилитатори от Областна администрация – Сливен.

Като втора стъпка беше сформирана областна група за стратегическо планиране. В състава ѝ бяха включени директори на регионални дирекции на държавната администрация и отговорни служители от общинските администрации, координирали разработването на общинските планове за развитие. Областната група за стратегическо планиране, след направена оценка за съответствието на областната стратегия за развитие с местните приоритети, националната стратегия за регионално развитие и националните приоритети за развитие по отделните сектори, внесе необходимите корекции.

Областна администрация – Сливен организира обществено обсъждане на проекта на областната стратегия с участието на широката общественост.

#### **B. Реализиране на инициативи за мобилизиране на местните партньори и подкрепа на структурите на гражданското общество /СГО/:**

- насърчаване и създаване на партньорства със СГО при разработването и реализацията на проекти на Областна администрация – Сливен;



- организиране на семинари и информационни срещи по оперативните програми; подпомагане разработването на проекти от неправителствени организации; предоставяне на сгради държавна собственост за ползване от неправителствени организации за реализиране на техни проекти.

В изпълнение на тези усилия бяха реализирани редица проекти, с участие на представители на СГО от областта:

- През 2004 г. е реализиран проект "Практическо обучение за специалисти от Югоизточен планов регион за разработване на проекти и общински стратегии за социално-икономическо развитие", финансиран от DFID. Областна администрация – Сливен Областна администрация – Бургас бяха партньори по проекта, а целевата група включваше представители на общините, местните държавни структури и неправителствени организации.
- През 2004 г. беше реализиран проект "Опазване и възстановяване на лешоядните птици в природен парк „Сините камъни“ с водещ партньор Областна администрация - Сливен и партньори: дирекция "Природен парк „Сините камъни“ и федерация на природозащитните сдружения "Зелени Балкани".
- През 2008 г. в партньорство с НПО на етническите общности в областта и членовете на областния съвет за сътрудничество по етнически и демографски въпроси беше реализиран проект „Вечер на етносите в песен, танц, цвят и вкус“, финансиран от Националния съвет за сътрудничество по етнически и демографски въпроси (НССЕДВ).
- През 2008 г. по програма „Леонардо да Винчи“ – „Мобилност“ беше реализиран проект „VET: качество и иновации“, като целевата група включваше членове на постоянната комисия по заетост към ОСР на област Сливен (представители на НПО, общини от областта, РИО - Сливен, областната структура на представителна организация на работодателите) и представители на Областна администрация - Сливен.
- През 2009 г. беше одобрен за финансиране по ОП „Регионално развитие“ проект „Партньорство за чиста енергия“ с целеви групи представители на Областна администрация - Сливен; експерти от общините от област Сливен и от общините Бургас, Ямбол и Стара Загора; преподаватели, докторанти и студентите от всички структури на Технически университет – София; представители на неправителствени организации, работещи в сферата на ВЕИ в област Сливен; представители на браншови организации, организации на бизнеса в област Сливен; широката общественост в областта.
- През 2009 г. беше одобрена за финансиране и включена в Националния план за действие по заетостта за 2009 година регионална програма за заетост „Родители в подкрепа на деца със специфични образователни проблеми“, разработена в партньорство между Областна администрация - Сливен, община Сливен, община Нова Загора и община Котел. Идеята за разработването на тази програма възникна след проведена кръгла маса на тема „Социалното включване на хората с увреждания - ще стане ли реалност?“ и последвало

провеждане на работни срещи, инициирани от областния управител, с представители на неправителствените организации, работещи в подкрепа на хората с увреждания и други заинтересовани институции.

- През месец март 2009 г. е внесен за одобрение за финансиране от НССЕДВ проект „Макар и различни, ние сме заедно" на Областна администрация - Сливен и партньори - членовете на областния съвет за сътрудничество по етнически и демографски въпроси, сдружение „Читалища" – гр. Сливен, Регионален исторически музей - Сливен, Национален дарителски фонд „13 века България".
- В продължение на пет поредни години Областна администрация – Сливен изпълнява проект "Дари усмивка", финансиран от фонд „Социално подпомагане", чрез който бяха подпомогнати социални домове и образователни институции със социални функции от област Сливен.

Дейността на Областна администрация – Сливен е продиктувана от убедеността, че интегрирането на гражданските структури в процеса на изготвяне и вземане на решения относно местната политика и управление е предпоставка за прозрачност, отчетност и граждански контрол върху публичната власт.

### **III.1.4.3. Практика 3: Административното обслужване на принципа „едно гише” в Областна администрация – Сливен – равен достъп до информация и услуги**

Идеята за въвеждане на принципа за административно обслужване „на едно гише” възниква в контекста на потребността от нов подход и ново качество на административното обслужване и желанието на ръководството на Областна администрация - Сливен да работи в полза и услуга на гражданите и бизнеса.

През 2003 г. беше извършен преглед на дейността на Областна администрация -Сливен, в резултат на който ръководството на администрацията определи насоките, в които е необходимо да се осъществят реформи с цел подобряване на административното обслужване на граждани и улесняване на достъпа до услуги. Във връзка с това бяха предприети редица инициативи за осъществяване на реформи, свързани с промяна в организацията на работа и административното обслужване.

Преди да бъдат осъществени промените в Областна администрация - Сливен, заместник-областният управител и служителите, осъществяващи административно обслужване, преминаха обучение по проект по програма ФАР - BG 0103.02 «Укрепване на държавната администрация - осъществяване на реформата в държавната администрация». По проекта беше проучен опита на администрациите в някои европейски страни в подобряване на административното обслужване.

Изготвен беше проект за реорганизиране на помещението за прием на граждани в Областна администрация - Сливен. Описани бяха административните услуги и процедурите за тяхното предоставяне. Разграничени бяха функциите на „фронт» и „бек» офис, съответно и на процесите, осъществявани от тях. Разработени бяха вътрешни правила за работа. Бяха идентифицирани каналите за информация, които трябва да бъдат въведени с цел улесняване на гражданите. Потърсена бе подкрепата и експертното становище на Дружеството на инвалидите в Сливен при осъществяване на проекта за улесняване достъпа на хора с физически увреждания до сградата на администрацията.

В дейността на Областна администрация - Сливен беше въведен принципа за административно обслужване „едно гише» и създадено едно място за достъп до информация и услуги /Център за административно обслужване/ с цел подобряване качеството и достъпността на административното обслужване.

Центърът за административно обслужване е създаден на леснодостъпно място - обособен е като част от входното фоайе на партерния етаж на сградата. В центъра се регистрира входящата и изходяща кореспонденция, предоставя се информация за услугите, необходимите документи и текущото състояние на дадена преписка, провеждат се консултации с експерти от администрацията и се получава готовата услуга. Той е оборудван с:

- гише за предоставяне на услуги;
- информационно гише на предприемача;
- гише за комуникация с медиите;
- компютъризирано работно място, с достъп до Интернет;
- кът за посетители.

Чрез дейността на центъра за обслужване се осигурява и антикорупционна среда за работа - обособеният кът за посетители в центъра е единственото място, където посетителите на администрацията могат да бъдат консултирани от експертите на администрацията в присъствието на служителите, работещи в центъра за обслужване.

Регистрирането на входящата и изходяща кореспонденция е автоматизирано чрез система за управление на документооборота (МИКСИ), която позволява чрез входящия номер на документа служителят на гишето за обслужване да следи всеки етап от движението на преписката и да информира за работата по нея. Системата МИКСИ позволява да се следи спазването на срока на преписките чрез меню „Сроков контрол”, като за неизпълнената в срок задача се сигнализира както при изпълнителя, така и при резолиращия ръководител.

За улесняване на достъпа до информация и услуги към сградата на Областна администрация – Сливен е изградена рампа за хора с физически увреждания. На партера на сградата в близост до

центъра за административно обслужване е изграден санитарен възел, съобразен със специфичните изисквания на хората с физически увреждания.

Поради липсата на условия за достъп на хора с физически увреждания до сградите на някои териториални поделения на държавната администрация в областта, по инициатива на областния управител е предоставена възможност за хора с физически увреждания да ползват услугите на дирекция “Бюро по труда” - Сливен и дирекция “Областна инспекция по труда” в центъра за административно обслужване на областната администрация чрез изнесен прием на специалисти от тези институции.

Чрез осъществените инициативи Областна администрация - Сливен подобри качеството и достъпността на административното обслужване.

*За контакти:*  
*Христина Чолакова – областен управител*  
*Телефон: 044 66 23 90*  
*Факс: 044 66 23 90*  
*E-mail: [governments@regionsliven.com](mailto:governments@regionsliven.com)*  
*<http://www.sliven.government.bg>*  
*Адрес: гр. Сливен, ул. „Димитър Добрович” № 3*

## **III.2. Добри практики за партньорство между общински администрации и структурите на гражданското общество за реализиране на прозрачност в действията на администрациите, номинирани от самите участници**

### **III.2.1. Общинска администрация – Мездра**

#### **III.2.1.1. Практика 1: Партньорство между Общинска администрация – Мездра, структурите на гражданското общество и бизнеса за реализиране на прозрачност в действията на администрацията и предлагане на по-качествени услуги на населението**

В община Мездра в периода октомври 2007 г. - март 2009 г. е създадена местна инициативна група по интегритет (МИГИ) по проект „Добро управление и организационна култура на местната власт в България”.

Водещ партньор за реализация на проекта е trans FORMA(tF), подпомагана от община Амстердам. Български партньори: НПО „Линкс”, Център за либерални стратегии, Фондация за реформа в местното самоуправление.

Проектът е финансиран по програма МАТРА на Кралство Холандия.

През м. март 2009 г. общински съвет – Мездра създаде постоянно действаща комисия по проучване и решаване на жалби, сигнали и предложения на граждани от общината по дейността на общински и държавни институции, предоставящи обществени услуги на територията на община Мездра. Двама от членовете на местната инициативна група по интегритет (МИГИ) са членове и на тази комисия.

Четирима от членовете на групата са и членове на общинския обществен съвет за противодействие на корупцията.

За година и половина работа групата разработи „План за действие на МИГИ - гр. Мездра” по проблема: „Създаване на посредническо звено за решаване на спорове, възникнали между граждани и общинската администрация”.

Всички членове на групата са участвали в различните форми на обучение по проекта

Със съдействието на ФРМС са проведени и две обучения по превенция и противодействие на корупцията – с участието на 43 представители на местния бизнес, НПО, общински служители и общински съветници, кметове на кметства, секретари на читалища, директори на училища.

През м. октомври 2008 г. със съдействието на ФРМС, НПО „Линкс” и участието на гости от Холандия в гр. Мездра е проведен семинар по въпросите на прозрачната и ефективна работа на администрацията, услугите на населението, ролята на омбудсмана, борбата с корупцията.

Със съдействието на МИГИ - Мездра е изготвена, издадена и разпространена сред населението брошура за интегритета.

**Проведено е анкетиране на 4 групи респонденти в периода юли – септември 2008 г.:**

- население;
- представители на местния бизнес, НПО, медии, граждански организации;
- служителите на общинска администрация и общински звена;
- клиентите на ОЦУИГ /Общински център за услуги и информация на гражданите/.

На база попълнените анкети беше изготвен анализ, който е предоставен на местните и регионални медии, на кмета на общината и на председателя на общинския съвет.

**Проведени са работни срещи на МИГИ за проучване интересите на заинтересованите страни:**

- с кмета на община Мездра – две срещи за обсъждане резултатите от анкетното проучване и варианти за бъдещи действия;
- с председателя на общинския съвет;
- с директорите на дирекции, началник-отдели и експерти в общинска администрация за запознаване с резултатите от анкетното проучване и развитието на проекта.

Организирана е информационна (рекламна) кампания, включваща излъчване на материали по ТВ Канал „МЕДИА+”, свързани със създаване на посредническо звено за решаване на спорове, възникнали между граждани и общинска администрация, представяне на проекта „Разпространение и прилагане на лечение и превенция на корупцията на местно ниво” на ФРМС и други.

Работата на МИГИ се обогатява от възможността да бъде включена като екип по проект на НСОРБ “Гражданите и общината – партньори за прозрачна и ефективна местна администрация” по ОП ”Административен капацитет”, по който община Мездра отново е пилотна община.

До този момент Общинска администрация – Мездра винаги е била по-активната страна в работата по проблемите на прозрачността, ефективността в работата, привличането на структурите на гражданското общество, подобряване на качеството на услугите, проучване удовлетвореността на потребителите на тези услуги. При реализирането на проекта за МИГИ за пръв път в община Мездра по-активната и по-инициативна страна бяха представителите на НПО, бизнеса, синдикатите, медиите. Гражданите също проявиха засилен интерес към работата на групата.

Общинска администрация Мездра се надява наблюдаваната повишена активност на структурите на гражданското общество да се превърне в трайна тенденция за всички български общини, за да може наистина в България гражданското общество и неговите структури да упражняват ефективен контрол върху работата на администрацията и да се превърнат в неин партньор.





### **III.2.1.2. Практика 2: Партньорство между Общинска администрация – Мездра и младите хора в общината**

Вече осем години от началото на м. юли до м. септември в община Мездра се провежда уникална за страната студентска бригада по благоустрояването на родния град и селата. От 2005 г. в бригадите се включват и ученици над 16 години. Всяка година интересът на младите хора нараства.

При откриването на бригадите всеки студент получава от кмета на общината подарък - фирмена спортна тениска и шапка на община Мездра.

За пръв път през 2005 г. Студентската бригада приключва с турнир по стрийтбол - в периода от 12 до 15 септември с участието на 6 студентски отбора, дори с международно участие – студенти от Холандия и САЩ, участници в международните археологически разкопки на крепостта “Калето”.

**Студентите и учениците работят за благоустрояването на своя град и община на различни обекти:**

- асфалтиране на улици в гр. Мездра и селата на общината;
- подмяна на бордюри и тротоарни настилки;
- почистване на банкети и отводняване на канавки, почистване на шахти, реконструкция на градския стадион;
- оформяне на зелени площи и градски парк;
- изливане на плочи и бордюри;
- инфраструктурни обекти в селата на община Мездра.

**Традицията студентите от община Мездра през лятото да се трудят за благоустрояването на своя град и община съществува от 2001 г. През годините в инициативата са се включили:**

- 26 студенти през 2001 г.;
- 57 студенти през 2002 г.;
- 83 студенти през 2003 г.;
- 103 студенти през 2004 г.;
- 138 младежи и девойки през 2005 г. /от 2005 г. в бригадите се включват и ученици над 16 години/;
- 198 студенти и ученици през 2006 г.;
- 310 младежи през 2007 г.;
- 139 студенти и ученици над 16 г. през 2008 г.

По-важни изпълнени обекти:

- подмяна на бордюри и тротоарни настилки;



- изкърпване на улични платна и асфалтови настилки;
- почистване на дъждосъбирателните шахти, канавки и банкети;
- почистване и оформяне на писта и зелени площи;
- направа на подпорна стена и изкърпване на пътеки за седалки с бетон;
- почистване и оформяне на канавки на подходи и пътища към градския стадион;
- работа на територията на археологически комплекс «Калето»;
- възстановяване на алеята на здравето в градския парк;
- изкоп на газопровод.

Работата, извършвана от младежите, се отразява широко в местните и регионални медии.

Всяка година интересът към лятната бригада нараства, като се включват кандидат-студенти и ученици от горните класове.



*За контакти:*

*Нина Данколова - секретар на община Мездра*

*Тел: 0910 9 25 21*

*Факс: 0910 9 23 21*

*E-mail: dankolova@mail.bg*

*Адрес: гр. Мездра, ул. „Христо Ботев” № 27*

### III.2.2. Общинска администрация – Козлодуй

#### III.2.2.1. Практика 1: „От и за общината” – информационно издание на община Козлодуй

Изданието включва новини относно дейността и услугите, които общината извършва, сроковете за данъци, решенията на ОбС, както и кратко представяне на служителите в администрацията. Публикува се също информация за предстоящи културни, спортни и други общински мероприятия.

Информационното издание се разпространява безплатно и излиза от месец февруари 2009 година. Идеята за издаването му е породена от стремежа за публичност и прозрачност в управлението на община Козлодуй. Информационното издание обективно отразява дейността на общинската администрация и всички структури, свързани с нея.

Изданието има и електронен вариант, който се публикува на страницата на общината и във вътрешната мрежа на АЕЦ – Козлодуй. Предвид засиления интерес на обществото към интернет-комуникацията и бързия и лесен достъп на хората до информация, се предлага безплатен абонамент за електронното издание, което се изпраща на заявен e-mail.

Началниците на отдели предоставят текуща и актуална информация на редакторския екип. Специално участие вземат и децата от Клуба по журналистика към Общински детски комплекс, които улесняват творческия процес и помагат на екипа със снимки, интервюта, анкети, както и при разпространението на изданието. Информация предоставят още кметствата, училищата, читалището, както и други институции, свързани с общината. Партньори са и местните медии, които чрез своя професионализъм и креативни идеи подпомагат за добрата визия и съдържание на изданието.

Изданието се радва на голям интерес и търсене и в двата си варианта. Все по-активно гражданите изразяват своята гражданска позиция чрез коментари и мнения, а при конкретни запитвания отговорът се публикува на страниците на изданието.

*Оформление на изданието*



*Примерни раздели на изданието*

- НОВИНИ ОТ И ЗА ОБЩИНАТА
- ПРЕДСТАВЯМЕ ВИ...
- ИНТЕРВЮ
- ОБЩИНСКИ СЪВЕТ
- КУЛТУРА
- ПОЩА
- ПОЛЕЗНА ИНФОРМАЦИЯ
- СПОРТ И КУЛТУРА

*За контакти:*

*Деница Александрова - гл. експерт "Връзки с обществеността"*

*Тел: 0973 85 862*

*Факс: 0973 80 183*

*E-mail: [pr\\_kozloduy@abv.bg](mailto:pr_kozloduy@abv.bg)*

*[www.kozloduy.acstre.com](http://www.kozloduy.acstre.com)*

*Адрес: гр. Козлодуй, ул. "Христо Ботев" 13*

### **III.2.3. Общинска администрация – Кубрат**

#### **III.2.3.1. Практика 1: Прозрачност на дейността на Общински съвет - Кубрат**

Доброто управление е парадигма, посредством която се осъществяват на практика ценностите и стандартите на демокрацията, човешките права и върховенството на закона. Доброто управление е необходимо изискване за всички нива на публичната администрация. На местно ниво то е от фундаментално значение поради факта, че местното самоуправление е най-близко до гражданите и им предоставя основни за техния живот услуги, а именно на това ниво те могат да усетят ясно и недвусмислено принадлежността си към предприемането на действия в полза на обществото като цяло.

**В своята дейност Общински съвет – Кубрат и Общинска администрация – Кубрат се ръководят от следните основни принципи:**

- законност;
- отговорност;
- публичност;
- самостоятелност;
- гарантиране и защита на интересите на общината и нейните граждани.

Общински съвет – Кубрат има собствен интернет сайт ([www.kubrat.bg/obs](http://www.kubrat.bg/obs)), разработен в контекста на водената общинска политика, насочена към прозрачност на местното самоуправление.

На сайта на общински съвет е публикувана пълна и актуална информация за дейността на местния парламент - наредби, правилници, решения, отчети за дейността, протоколи от проведените заседания на съвета и постоянните комисии към него, стратегии за развитие на регионални политики, програми и планове за развитие, архивен фонд за последните два мандата.

Налична е и възможност за обратна връзка чрез директно задаване на въпроси, мнения и жалби. Порталът на Общински съвет – Кубрат е обособен като отделен модул от изградения портал на Общинска администрация - Кубрат. Идеята за изграждането му възникна в контекста на:

- предоставяне на удобен, дружелюбен и последователен потребителски интерфейс-портал, който да интегрира плътно клиентските настолни приложения и уеб-браузъри, за да се предостави последователно преживяване за потребителите, което улеснява начина, по който гражданите взаимодействат със съдържанието, процесите и бизнес-данните;
- по-добра информираност на гражданите чрез предоставяне на важни данни и информация на едно централно място, което събира и показва важна информация от различни източници – отчети, електронни таблици, ключови индикатори за изпълнение;
- опростен достъп до информация от различен характер – създаване на хранилища на документи в администрацията, които да подпомагат потребителите на портала да съхраняват и организират документите на едно централно място;
- свързване на гражданите и бизнеса със служителите за информация и с опит по определени въпроси.

Реализирани са няколко форми на механизми за включване на гражданите в процеса на вземане на решения на местно ниво:

- обществен експертен съвет;

- участие на граждани като външни експерти към постоянните комисии на ОбС;
- периодични срещи на ОбС с граждани и бизнеса;
- периодични проучвания на мнението на гражданите;
- публични обсъждания и дебати по важни теми, касаещи местната общност;
- участие на гражданите в разработването, изпълнението и контрола на общинския бюджет;
- информация и прозрачност при обществените поръчки и сделки с общинска собственост;
- партньорство с бизнеса и НПО.



### III.2.3.2. Практика 2: Практики на община Кубрат за постигане на публичност и прозрачност

#### A. Участие на гражданите в разработването, изпълнението и контрола на общинския бюджет

Общинският бюджет е основният финансов инструмент и документ на политиката на общината за разрешаване на текущи потребности и създаване на база за реализиране на дългосрочни цели. Чрез бюджета и управлението на извънбюджетните фондове се реализират инициативи, водещи до постигане на стратегическите цели и визията на общината. Много често към ръководството на община Кубрат се задават въпроси за какво и къде се харчат средствата от общинския бюджет.

Поради недобрата информираност на гражданите по отношение разходването на средствата от бюджета в обществото дори се говори за корупционни практики, свързани с финансовото управление на общината. Въпреки че заседанията на Общински съвет - Кубрат, където се вземат важните за управлението на общината решения, са отворени за посещения от граждани и всеки има възможност да се запознае с дейността на общината и да намери отговори на своите въпроси, много е малък броят на присъстващите граждани в залата.

В търсене на възможности за осигуряване на по-голяма публичност и прозрачност, както и на удовлетворяване на обществения интерес към действията на местната власт, по-конкретно към финансовата отчетност, ръководството на общината представя подробна информация по темата за разходването на общинските финанси в публичното пространство. На интернет страницата на Общински съвет - Кубрат и в регионалните вестници се публикува пълният поименен списък с капиталови разходи за всяка бюджетна година.

Новият подход при изготвяне и отчитане изпълнението на местния бюджет на принципа „е-управление” е реализиран в община Кубрат чрез изградената и функционираща повече от 3 години интранет информационна система „Бюджет”. Община Кубрат продължава да гради върху това свое приложение с увереността, че внедряването на принципа „е-управление” е ключ към по-ефективно и качествено управление на местно ниво и към по-голяма прозрачност в бюджетната политика на общината - <http://www.flgr.bg/bg/innovations//?iid=1032>.

### **Б. Прозрачност при обществените поръчки и сделки с общинска собственост**

Разпореждането и управлението с общинската собственост са въпроси, които винаги са вълнували обществото ни с оглед материалния интерес, който неминуемо съпътства този вид дейности. Съмненията за злоупотреби се засилват при липса на достатъчно информация сред обществеността за механизмите и принципите на разпореждане и управление на общинската собственост.

Реализацията на практиката премина през следните етапи:

- Привличане на гражданите към процеса на изготвяне и изпълнение на наредбите на ОбС и контрол върху провежданите процедури за разпореждане с общинска собственост с цел прозрачност и публичност в действията на общинската администрация;
- Изграждане и поддържане на информационна база данни на общинските активи за ефективно и ефикасно управление с цел автоматизация на процесите на регистрация на общинските имоти и контролиране на процеса на стопанисване;
- Публично представяне на предлаганите общински обекти чрез обяви, репортажи по местната кабелна телевизия и информационни бюлетини;
- Приемане на годишни програми за управление и разпореждане с имоти общинска собственост в община Кубрат, публикувани на сайта на Общински съвет - Кубрат;
- Приета стратегия за управлението и разпореждането с общинска собственост за периода 2008 - 2011 г., публикувана на сайта на Общински съвет - Кубрат;
- На сайта на община Кубрат са достъпни електронен регистър за разпоредителните сделки с имоти за последните 2 години, както и регистър на обществените поръчки.



## **В. Партньорство с бизнеса и НПО**

Основната форма на партньорство на община Кубрат с местния бизнес и НПО включва концесиониране на микроязовири и водоеми на територията на общината, както и подпомагане на международни и национални музикални фестивали и конкурси – „Божурите”, „Медни гласчета” и „Хумор и сатира”.

*За контакти:*

*Бюлент Дахилов – директор на дирекция „АПИО”*

*Тел: 0848 720 20*

*Факс: 0848 73 205*

*E-mail: [bulent@kubrat.bg](mailto:bulent@kubrat.bg)*

*[www.kubrat.bg](http://www.kubrat.bg)*

*Адрес: гр. Кубрат, ул. „Княз Борис” № 1*

### **III.2.4. Общинска администрация – Ямбол**

#### **III.2.4.1. Практика 1: Местни инициативи за прозрачност в устройството и управлението на община Ямбол**

Проектът „Местни инициативи за прозрачност в устройството и управлението на община Ямбол” се осъществява с финансовата подкрепа на оперативна програма „Административен капацитет”.

Общата цел на проекта е постигане на повече прозрачност в дейността на администрацията чрез осигуряване на широк обществен достъп до навременна и разбираема информация относно устройството и управлението на територията (УУТ) на община Ямбол.

#### **Проектът цели:**

- да изгради необходимите механизми за осигуряване на информация за устройството и управлението на територията на община Ямбол;
- да създаде предпоставки за диалог и обмен на информация между заинтересованите страни в процесите на УУТ;
- да осигури механизъм за прозрачност и обществен достъп до информация за УУТ на общината.

**За постигането на целите в реализацията на проекта са включени представители на следните целеви групи:**

- неправителствените организации на територията на община Ямбол;
- представители на общинска и областна администрация и администрацията на другите териториални звена на централната администрация;
- социално-икономическите партньори на територията на общината.

#### **Очаквани резултати:**

- повишена прозрачност на дейността на административните структури на територията на община Ямбол;
- осигурени ефективни инструменти за широк обществен достъп до информация за развитието и УУТ на община Ямбол;
- повишена информираност на местните общности относно механизмите за вземане на решения в сферата на развитието и УУТ в общината;
- създадена географска информационна система.

Съвременната географска информационна система (ГИС) не е просто средство за цифрово картографиране, а съвкупност от инструменти за пространствен анализ, моделиране и визуализация на пространствена информация, както и средство за информиране на обществото.



### Ролята на ГИС:

- информационно обезпечаване на процесите на регионално и местно развитие;
- подпомагане на вземането на информирани управленски решения;
- широк обществен достъп до навременна информация за развитието и УУТ на общината;
- задоволяване на информационните потребности на местната общност.

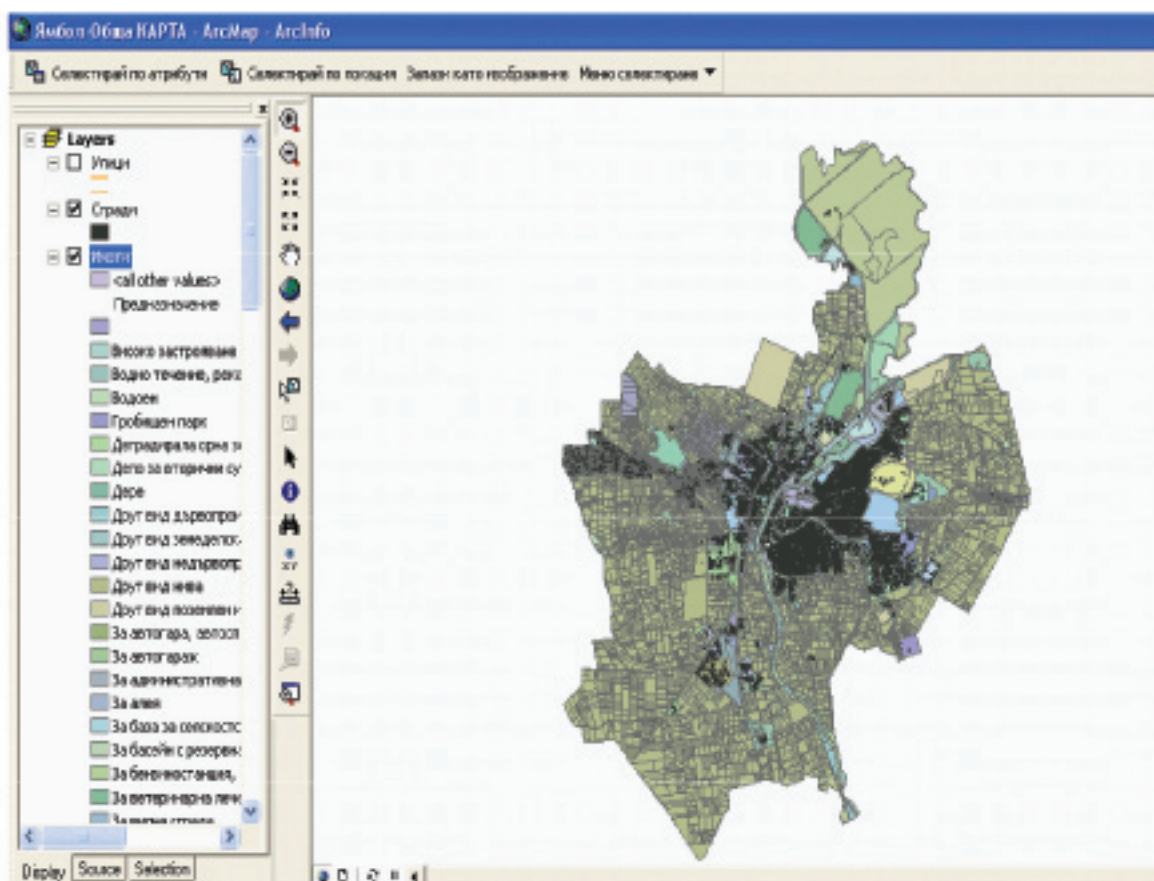
### Проектът се реализира чрез:

- съвместна работа на община Ямбол и всички заинтересовани страни – НПО, бизнес, държавни органи и институции;
- осигуряване на инструменти за ефективен обществен достъп до информация за УУТ;
- публични събития и мероприятия за разпространяване на резултатите на местно и национално ниво.

### Направеното до момента е:

- събран е голям обем от информация за общината (заедно с партньорите);
- събрана, анализирана и адаптирана е наличната теоретична информация за УУТ;
- създадена е цифрова географска база данни за общината с информация за устройството на територията, собствеността и т.н.;
- създадена е необходимата функционалност на ГИС-приложението за извличане на информация.

## Геобаза данни на община Ямбол



## Информационно-справочни дейности

**Бързо и ефективно идентифициране на обекти и извличане на информация за тях**

**Запитване към базата данни - "Кои са общинските имоти частна собственост, за които е предвидено високо застрояване?"**

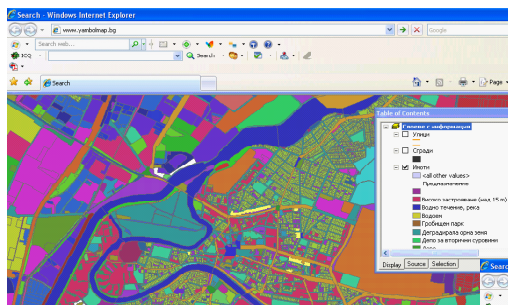
Field	Value
OBJECTID	11412
SHAPE	Polygon
SHAPE_ARE	87314
КООРДИНАТИ	4959699.291
КОординатY	4639625.242
ИДЕНТИФИКАТОР	87314.0.537.149.1
Параметър	235.75489
Площ	1850.514919
Тип на конструкцията	Малка частична стоканобитови елементи
Начин на ползване	Сграда за културни и обществени дейности
Етажна конструкция	МС
Етажна Позиция	0
Етажна Плън	2МСВ0
Етаж	2

```
SELECT * FROM JProperties WHERE [Устройств] = 'Високо застрояване (над 15 м)' AND [Собственост] = 'Общинска частна'
```

### Предстои:

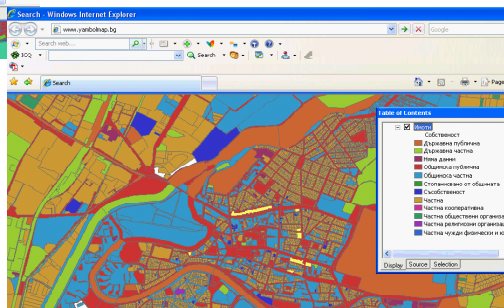
- да се създадат и приложат механизми за обществен достъп до информацията;
- да се разработи интернет портал с вградена ГИС-функционалност за достъп до реална информация за устройството на територията на общината.

## Публичен интернет достъп



Осигуряване на инструментариум за ефективен публичен достъп до информация за устройството на територията чрез интернет  
**ИНФОРМИРАНост=ПРОЗРАЧНОСТ**

**ИНФОРМИРАНост=ПО-ВИСОКА  
ИНВЕСТИЦИОННА АТРАКТИВНОСТ  
НА ОБЩИНАТА**



*За контакти:*

ИЗПЪЛНИТЕЛ: СНЦ „Клуб Европейски Инициативи – ИДЕА”, гр. Ямбол

ПАТРЪНОР: Община Ямбол

Тел: 046 66 22 66

Факс: 046 66 22 47

E-mail: [obsv@obshtinayambol.org](mailto:obsv@obshtinayambol.org)

Адрес: гр. Ямбол, ул. „Раковски” № 7

### **III.2.5. Общинска администрация – Стралджа**

#### **III.2.5.1. Практика 1: Разработване на интегриран план за действие на общините Стралджа и Болярово**

През последните години българските общини осъзнаха необходимостта от междуобщинско сътрудничество за осъществяване на съвместни проекти по предоставяне на услуги, осигуряване на достъп до кредити или емитиране на облигации, кандидатстване по оперативни и други програми. Процесът на регионално развитие изисква сътрудничество между общините, най-вече при идентифициране и реализация на проекти с надобщинско значение и/или при реализация на държавната политика в районите за целенасочено въздействие. В много случаи сътрудничеството между общините по определен проект е задължителен критерий или се насърчава от съответната програма.

Необходимостта от междуобщинско сътрудничество произтича от съображенията за решаване на проблеми от общ интерес (с регионално въздействие), чрез обединяване на ресурсите, за да се избегне дублиране на действията и разходите и да се осигури по-висока ефективност.

В настоящия проект бяха ангажирани две общини от Югоизточен планов регион, област Ямбол - община Стралджа и община Болярово. Практиката се реализира по проект „Обществен форум”, с подкрепата на ФРМС и фондация „Болкан асист” и финансовата помощ от ШАРС. Беше приложена методологията на форум-процеса. Той представлява активна форма на въвличане на гражданите, бизнеса, местните власти и държавните институции като равноправни партньори при вземане на решения по важни за общността проблеми. Главната цел на форума е да се намери разрешение на проблема чрез обсъждане на различни гледни точки, предложения на различни варианти за решение, като с консенсус се приеме най-добрият от тях.

В рамките на проекта двете общини проведоха 6 форум-сесии, в които участваха представители на граждански сдружения, браншови организации, бизнес-средите, младежки неправителствени организации, неформални граждански групи, представители на териториални звена на държавни органи, общински съветници, представители на общинските администрации. Процесът започна с обучение на участниците във форума, последвано от изготвяне на анализ на съществуващото състояние на общините и SWOT-анализ. Въз основа на резултатите и след идентифициране на проблемите беше изготвен «Интегриран план за действие на общините Стралджа и Болярово».

#### **Цели на плана:**

- Създаване на благоприятни условия за привличане на инвестиции чрез подобряване на състоянието на техническата инфраструктура и околната среда;
- Задоволяване на потребностите на населението от образование, здравни и социални услуги, културна дейност и спорт;
- Развитие на туризъм на базата на съхранените природни и културни ресурси.

**Какво се постигна с реализирането на практиката:**

- Изграден капацитет за провеждане на форум-сесии като форма на гражданско участие и създаване на стратегически документи в двете общини;
- Активизирано гражданско участие в процесите на управление и вземане на решения при подготовката и реализацията на стратегически документи;
- Повишен капацитет за разработка на проекти по оперативните програми;
- Обогатена практика за междуобщински партньорства.

Фактът, че дейностите са предлагани, обсъждани и приети на проведените обществени форуми с активното участие на граждани, общински съветници, представители на неправителствени организации, бизнеса и администрацията, гарантира тяхната устойчивост и широка обществена подкрепа, а финансирането им се осигурява от бюджета и/или по оперативните програми.

Общините партньори се отчитат за изпълнението на плана с регулярни отчети на кметовете пред гражданите и на сесии на общинските съвети.

Мониторинг и оценка на изпълнението се извършва от екипа на проекта и участниците във форума от двете общини.

**Ползи от реализиране на практиката за общините партньори:**

- разработен анализ на социално-икономическото състояние на двете общини;
- създаден интегриран план за действие на общините Стралджа и Болярово.

Ползи от реализиране на практиката за гражданите:

- активност и увереност за участие в процеса на разработване и реализиране на стратегически документи;
- повишен капацитет на СГО за партньорство с местната власт.

**Бъдещи планове за развитие на практиката:**

- Партньорството получи отлична оценка както от администрациите, така и от гражданите и тази оценка дава основание за неговото разширяване. В момента се работи за създаване на местна инициативна група (МИГ) - междуобщинско партньорство по ос 4. - ЛИДЕР на Програмата за развитие на селските райони.
- Практиката на обществения форум може да се прилага във всяка община в България. Форум-процеси могат да се реализират по всеки междуобщински проблем и най-ценното при тях е, че решенията се вземат от много широк кръг участници, в партньорство и след постигане на консенсус.

*За контакти:*

*Иван Иванов - зам.-кмет*

*Атанаска Кабакова - зам.-кмет*

*Тел: 04761 25 00*

*Факс: 04761 34 04*

*<http://www.straldzha.net>*

*Адрес: гр. Стралджа, ул. "Хемус" № 12*

### **III.2.6. Общинска администрация – Септември**

#### **III.2.6.1. Практика 1: Осигуряване на прозрачност на местното самоуправление**

**Прозрачността на местното самоуправление в община Септември се постига чрез:**

- Публикуване на всички наредби, правилници, решения на ОбС, заповеди на кмета, административни услуги и други на страниците на общински вестник "За Септември" (седмичник) и на официалния сайт на община Септември;
- Създаване на възможност за попълване на анкетни карти, които са предоставени в ЦИОК и данъчна служба, както и on-line анкети на официалния сайт на община Септември, тъй като обратната връзка с гражданите по отношение на тяхната удовлетвореност от административното обслужване е особено важна за ръководството на общината;
- Осигуряване на прозрачност при разпореждането с бюджета - преди приемането му се правят публични обсъждания както с населението на община Септември, така и с директорите на училища и детски градини като второстепенни разпоредители с бюджетни средства.

**Подобрена е достъпността до общински услуги чрез:**

- Обслужване на едно гише в Общинска администрация - Септември (от 2004 година);
- Осигурен достъп за хора с увреждания до различни институции на територията на община Септември (ЖП гара - изградена естакада по проект "Красива България", медицински център и др.).

*За контакти:*

*Славка Христоскова - секретар на община Септември*

*Тел: 03561 20 67*

*Факс: 03561 24 84*

*E-mail: [municipality@septemvri.org](mailto:municipality@septemvri.org)*

*<http://www.septemvri.org>*

*Адрес: гр. Септември, ул. "Ал. Стамболийски" № 37А*

### **III.2.7. Общинска администрация – Дряново**

#### **III.2.7.1. Практика 1: Център за информация и услуги на гражданите в община Дряново**

Община Дряново е една от първите в България, която през 1999 г. откри център за информация и услуги за гражданите и до момента работи за подобряване на качеството на предоставяните услуги и изграждане на модерна е-община.



В центъра се предоставя комплект от над 80 услуги, които са заявявани най-често от гражданите и предприемачите. Въведено е автоматизирано обслужване на целия документооборот, с което се постига увеличаване на броя на обслужваните лица. Центърът осъществява обмен на документи и информация по електронен път между общинските администрации - гр. Трявна, гр. Севлиево, гр. Габрово, областна администрация, окръжен съд - Габрово, НАП - Габрово, като този начин позволява предоставяне на комплексни административни услуги за гражданите и бизнеса чрез използване на съвременните информационни технологии. Това допринася за намаляване на контактите на гражданите с администрациите, а оттам и намаляване на възможностите за корупция.

### **III.2.7.2. Практика 2: Електронно плащане на данъци и такси**

Община Дряново в качеството на администрация, осигуряваща събирането на данъци, такси и други публични и частни вземания, се включи като пилотна община в проект на Министерството на държавната администрация и административната реформа за осигуряване на възможност на гражданите и организациите за плащане по електронен път на данъци, такси и други публични или частни вземания във връзка с предоставяните електронни административни услуги посредством средата, осигуряваща електронни разплащания в процеса за предоставяне на административни услуги по електронен път.

Въвеждането на практиката за административно обслужване на едно гише дава необходимата на физически и юридически лица информация за документите, необходими за извършването на конкретна услуга. Заплащането на предоставените услуги се извършва от същия служител, който приема заявлението, като по този начин на гражданите се спестява време.

### **III.2.7.3. Практика 3: Проект „ Администрацията близо до нас, партньор на всеки”**

Община Дряново участва в проект на фондация „Спорт” - „Администрацията близо до нас, партньор на всеки”, осъществяван с финансовата подкрепа на оперативна програма „Административен капацитет”. В рамките на проекта беше проведено анкетно проучване на 128 граждани за нивото на потребителска удовлетвореност от административните услуги. Резултатите от анкетното проучване показаха, че сред 4-те общини на област Габрово, община Дряново е с най-добри показатели като възможност за достъп до информация за услугите, които се предоставят; отсъствие на корупционно поведение; бързина и качество на обслужване, индивидуален подход към потребителите на административни услуги.

### **III.2.7.4. Практика 4: Обратна връзка с гражданите**

Обратната връзка с гражданите е един от ключовите инструменти за подобряване на административното обслужване. В центъра за услуги и информация на гражданите е въведена система за експресно мнение за качеството на обслужване на гражданите (СЕМКО), която

включва устройство за регистриране на мнението на клиента, програмен продукт за предаване на информацията от устройството през сървърния компютър към интернет-страницата на общината, където веднага се отразяват резултатите от изразеното мнение и се визуализират актуални справки и графики от събраната информация. С въведената система се подобрява обратната връзка с гражданите, като в реално време може да се проследи тяхното мнение за качеството на обслужване. Идентифицира се и връзката между оценката и изпълнителя на услугата. По този начин се повишава ангажираността на служителите към качеството на обслужване. Възможността за публикуване в интернет-страницата гарантира прозрачността на процеса и повишеното доверие на гражданите. Интерфейсът на системата е изключително достъпен и удобен и този начин на обратна връзка се оказва най-предпочитан от гражданите.

За осъществяване на обратна връзка с гражданите и за предложения относно подобряване на обслужването са предоставени анкетни карти и книга на гражданите, както и пощенски кутии за сигнали с последващ анализ на получената информация и дефиниране на необходимите бъдещи действия с цел удовлетворяване очакванията на клиентите.

#### **III.2.7.5. Практика 5: Подобряване на административното обслужване**

Предоставяните административни услуги са подробно описани в брошури, които включват наименованието на услугата, необходимите документи, срок и дължимата такса за извършване. Тази информация е достъпна и на сайта на общината. Оттам могат да бъдат изтеглени всички бланки и формуляри, касаещи административното обслужване. За удобство на гражданите пред ЦИУГ е поставено информационно табло, на което е изложена най-важната и актуална информация от дейността на общината.

Чрез сайта на община Дряново е осигурен достъп до сектор “Открито управление”, където се публикува информация, свързана с финансовата дейност, действащите наредби, обществени поръчки, достъп до обществена информация, проекти и програми на общината.

#### **III.2.7.6. Практика 6: Гарантиране на прозрачност в дейността на общинския съвет:**

Прозрачността в дейността на Общински съвет - Дряново се осигурява посредством:

- официалния сайт на община Дряново, където се публикуват всички решения на наредби, правилници, програми, планове и стратегии на ОбС; своевременно се актуализират подзаконовите нормативни актове; предоставя се информация за предстоящите заседания на ОбС и проекта за дневен ред;
- местния кабелен оператор, местния радио-възел и вестник, чрез които се предоставя



информация за датата, часа и мястото за заседанията на ОбС;

- в процес на разработка е отделен сайт на Общински съвет – Дряново, където ще се публикуват материалите за заседанията (освен решение, наредби, правилници и т.н.), новини за изявите на председателя на ОбС и общинските съветници, ще има възможност за регистриране на потребители и за изпращане на съобщения. Сайтът ще стартира до един месец.

### III.2.7.7. Практика 7: Консултативен съвет към Общински съвет – Дряново

Консултативният съвет към Общински съвет – Дряново е създаден с решение на ОбС и стартира своята дейност в началото на м. февруари 2009 г. В него участват представители на бизнеса, специалисти и експерти в различни области, представители на НПО и младежка организация. Беше приет правилник за работата на съвета. КС развива своята дейност чрез доброволни работни групи към постоянните комисии на Общински съвет – Дряново.

Описаните практики подпомагат развитието на гражданското общество и на един нов тип мислене по пътя на преодоляване на бюрократизма и осъвременяване на местните администрации в България.



E-mail: [dryanovo@dryanovo.bg](mailto:dryanovo@dryanovo.bg)  
[www.dryanovo.bg](http://www.dryanovo.bg)  
 Адрес: гр. Дряново, ул. „Бачо Киро” № 19

За контакти:  
 Кмет: 0676 7 23 50  
 Зам.-кмет: 0676 7 23 34  
 Секретар: 0676 7 43 88  
 Централа: 0676 7 29 62, 64, 65  
 Факс: 0676 7 43 03

### **III.2.8. Общинска администрация – Берковица**

#### **III.2.8.1. Практика 1: Практики за осигуряване на прозрачност в местното самоуправление**

##### **А. Изграждане на център за услуги и информация, структуриран на принципа „едно гише” със следния обхват за услуги:**

- „Гише за обслужване на хора с увреждания”;
- „Гише за социални услуги” (съвместно с местното бюро по труда и дирекция „Социално подпомагане”);
- „Гише на предприемача”;
- „Гише за данъчни услуги”;
- Информационно табло;
- Мултимедиен видеоекран с видовете административни услуги и цени, образци на документи, информация за бюджета на общината, публичните обсъждания, актуална информация за предстоящи събития;
- Информационни брошури с видовете услуги.

##### **Б. Създадени базови документи за качествено административно обслужване:**

- Харта на клиента;
- Политика по качеството;
- Етичен кодекс на служителите в администрацията;
- Вътрешни правила за административно обслужване;
- Правилник за вътрешния ред;
- Вътрешни правила за достъп до обществена информация;
- Ред за искане и предоставяне на достъп до обществена информация.

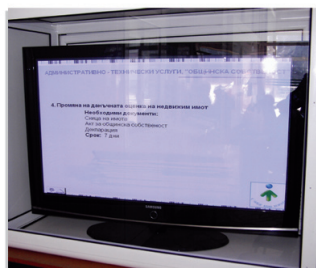
##### **В. Комуникации и обратна връзка с обществеността:**

- Общински електронен вестник: [www.berkovitsa.dir.bg](http://www.berkovitsa.dir.bg);
- Общински бюлетин „Община Берковица”;
- Общинско кабелно радио с ежедневни новини от администрацията;
- Интернет-форум;
- Ежеседмични брифинги с медиите;
- Книга за мнения и предложения;
- Ежемесечни анкети за мнението на клиентите;
- Работещ „горещ телефон” и телефон за корупционни сигнали;
- Възможност за предложения на клиентите по интернет;

- Организирана ежесечна приемна на кмета на общината в селата, включени в състава на община Берковица;
- Създадена информационна база на нестопанските организации и местния бизнес.

### **Г. Взаимодействие местни власти – бизнес – гражданско общество**

- Решенията на общинския съвет се публикуват в сайта на общината: [www.berkovitsa.com](http://www.berkovitsa.com);
- Създадена е страница на общинския съвет на официалния сайт на общината;
- Проведжат се „изнесени” сесии на общинския съвет в съставните села на общината;
- Общината осигурява публичност и достъпност на гражданите до процедурите по Закона за обществените поръчки;
- В комисиите за обществени поръчки се включват външни експерти, браншови организации и общински съветници;
- Общината поддържа публичен регистър на общинските имоти и регистър на обектите, определени за отдаване под наеми и на концесии;
- Реализирана е практика за унифицирани формуляри за услуги на гражданите и бизнеса;
- Организират се срещи с чуждестранни експерти от страните на ЕС, всяка година в общината гостуват специалисти от организацията „Сеньор експертен сървиз” в различни области (туризъм, икономика, земеделие);
- На разположение на клиентите и бизнеса са специални дупляни с адресите и възможностите на оперативните програми на ЕС;
- На разположение на клиентите е експерт от администрацията (в центъра за услуги), който предоставя необходимата информация за програми, проекти и новости, свързани с европейското финансиране.







За контакти:

Пламен Керанов – началник отдел  
„Административно, правно  
и информационно обслужване”

Тел: 0953 89 111, 0889 224 334, 0878 538 024

Факс: 0953 88 405

E-mail: [ob@berk-bg.com](mailto:ob@berk-bg.com)

[www.berkovitsa.com](http://www.berkovitsa.com)

[www.berkovitsa.dir.bg](http://www.berkovitsa.dir.bg)

Адрес: гр. Берковица, пл. „Йордан Радичков” № 4

### III.2.9. Общинска администрация – Ловеч

#### III.2.9.1. Практика 1: Създаване на центрове за информация и услуги в деветте села от Деветашкото плато, повишаване на местния капацитет и развитие на устойчив туризъм в региона

Практиката „Създаване на центрове за информация и услуги в деветте села от Деветашкото плато, повишаване на местния капацитет и развитие на устойчив туризъм в региона” се реализира в изпълнение на проект „Прозорец към света” на сдружение „Деветашко плато”, финансиран от Норвежката програма за сътрудничество.

Дейности:

- Създаване на туристически и информационни центрове в селата Агато̀во, Брестово, Горско Сливово, Деветаци, Крамолин, Крушуна, Кърпина, Кърпачево и Тепава – закупуване на компютри, принтери, ремонт и обзавеждане на центрoвете и доставка на интернет. Центровете ще обслужват както местното население при предоставяне на електронни административни услуги, така и туристите – за информация и реклама.
- Обучение за работа с информационни технологии – за желаещите местни жители и за работещите в центрoвете.
- Обучение за устойчив туризъм и управление на природните ресурси – с помощта на норвежките ни партньори – практически опит и идеи за прилагане в Деветашкото плато.
- Включване на младежите – стимулиране на интереса на младите хора към културно-историческото наследство. Организиране на училище сред природата с палатка и велосипед. Изследване на историята на селата и на района като цяло, събиране на интересни легенди, обичаи и традиции; издаване на брошура/книжка.
- Популяризиране на района – разширяване на уеб-сайта на сдружението и превод на английски език, публикуване на информация за възможностите за туризъм в региона, издаване на информационни и рекламни туристически материали, които ще се разпространяват и в информационните центрове, публикации в местните и национални медии.
- Изграждане на модерна туристическа инфраструктура – на базата на споделения норвежки опит и наличните ресурси участниците в обучението ще разработят маршрути, табели, описания на забележителности, места за наблюдение и снимане на птици и други туристически атракции, ориентирани към устойчивото използване на природните и културни ресурси и към общ туристически продукт на Деветашкото плато.

Партньори: Сдружение на междуобщинските съюзи за отдих на открито, Норвегия, общините Летница, Ловеч и Севлиево.

*За контакти:*

*Ива Таралежкова - председател на УС на сдружение „Деветашко плато”*

*Тел: 0888 397 432*

*Адрес: гр. Летница, бул. “България” 19*

### **III.2.10. Общинска администрация – Свиленград**

#### **III.2.10.1. Практика 1: Създаване на добри икономически условия и възможности за реализация на младите хора в община Свиленград**

В миналото община Свиленград е определяна като погранична „с две съседни държави – Турция и Гърция”, днес тя е контактна зона между два съседни балкански региона и основна, може би най-важна външна граница на Европейския съюз - между „Изтока и Запада” във всичките ѝ аспекти – икономически, културен, религиозен и т.н.

Това определя и водещата ѝ роля в бъдещото развитие както на европейските транспортни коридори, така и на развитието на качествено ново сътрудничество във всички области. Трансграничното сътрудничество е от изключително значение за общината. Уникалната ѝ даденост да граничи с Турция и Гърция крие големи възможности за конкретни дву- и тристранни проекти в сферата на икономиката, културата, бизнеса, околната среда, екологията. Трансграничните инициативи са със значим потенциал за икономическия просперитет на Свиленград.

Животът в малкия град има своите предимства. Той става по-привлекателен, когато са налице по-добри условия за живот, по-качествена среда и по-висок жизнен стандарт. В тази посока са насочени усилията на общинското ръководство, за да може да реализира една от основните си цели - предоставяне на добри възможности за реализация на младите хора и тяхното завръщане в родния град.

Подкрепа при реализация на тази цел общината получава от всички заинтересовани страни и най-вече от гражданско сдружение „Заедно за Свиленград”. Същото съществува от 2006 г. и е създадено да подпомага развитието на община Свиленград в утвърждаване на демократичните ценности, повишаване на икономическия просперитет на местния бизнес, повишаване на качеството на живот на жителите, подпомагане на даровити деца и младежи, развитие на духовните ценности - култура, изкуство и наука.

Търсейки възможности за достигане до младите хора, за да ги мотивира да останат в родния град, общинското ръководство съвместно с гражданско сдружение „Заедно за Свиленград” реализира дейности за достигане на целта, която си е поставило:

- Срещи на ръководството на общината с младите хора за запознаването им с икономическото развитие на общината, с проектите, по които се кандидатства и очакванията за предоставяне на нови възможности за реализация на младежта на Свиленград;
- Срещи на младежите с представители на бизнеса с цел запознаване с възможностите за последваща реализация и по-добра професионална ориентация. На форума бизнесмените представиха основните дейности на фирмите си и уточниха от какви квалифицирани специалисти се нуждаят. Студентите също поставиха своите изисквания за добри условия на труд и адекватно заплащане, отговарящо на квалификацията им;

- Организиране на кръгла маса на тема “Възможности за развитие на туризма на територията на община Свиленград” с участието на представители на Агенцията по туризъм, туроператори, туристически агенции, НПО, млади хора, студенти;
- Създаване и поддържане на регистър на завършващите средно образование и специалностите, по които продължават образованието си;
- Учредяване на стипендии за студенти в затруднено финансово състояние. Средства за тези стипендии се набират от гражданско сдружение „Заедно за Свиленград”. Правилата и условията, на които трябва да отговарят студентите, се определят от управителния съвет на сдружението. Комисията разглежда постъпилите документи и взема решение за отпускане на стипендия. От 2007 година стипендиите са определени на стойност от 1 200 лв./годишно, а броят на отпусканите стипендии се определя от управителния съвет в зависимост от събраните средства. Обявата за стартиране на набиране на документи, както и резултатите се публикуват в местен вестник и на сайта на общината. Броят на отпуснатите стипендии до момент е седем.

*За контакти:*

*Ася Райкова – зам.-кмет на община Свиленград*

*Тел: 0379 7 43 18; 0886 000 743*

*Факс: 0379 7 43 71*

*E-mail: raikova@abv.bg*

*Адрес: гр. Свиленград, бул. “България” № 32*

## **III.2.11. Общинска администрация – Правец**

### **III.2.11.1. Практика 1: Участие на младите хора от община Правец в процесите за прозрачно и ефективно управление**

#### **Причините за избор на предлаганата добра практика са:**

- младите хора са образовани и притежават енергията и необходимия потенциал да бъдат ключов фактор за развитие на района, в който живеят;
- районите на малките общини не са привлекателно място за младите хора и подсигуриването на условия за развитие и реализация ще ги привлича и задържа по родните места;
- активирането на местната младежка общност за участие в общинската политика за ефективно и прозрачно управление ще повлияе върху напредъка на процесите за промяна в региона.



Участието на младежите от община Правец в процесите на управление и вземане на решения от местната власт включва:

#### **А. Модел „Мисли глобално – действай локално”**

**Проучване на работещи европейски практики и опит и прилагането им на местно ниво:**

- осъществени са контакти с млади хора и младежки организации от европейската общност;
- представители на местната младежка общност участват в международни младежки форуми, презентират общински успешни практики, включват се в подготовката на програмните документи на MIJARC Европа, запознават се с модели, опит, идеи и успешни практики.

**До момента представители на местната младежка общност са участвали в:**

- Генерална асамблея на MIJARC Европа, Холандия, април 2008 г.;
- Генерална асамблея на MIJARC World, Уганда, май 2008 г.;
- Международен летен лагер в Белгия, 2008 г.;
- Семинар на тема „Европейският принос към концепцията за учение през целия живот” - представяне на националната образователна система и презентация на проект за рехабилитация и социална интеграция на деца с увреждания, Франция, октомври 2008 г.
- Световна конференция за образование и устойчиво развитие - месец януари - месец март 2009 г., Германия;
- работни срещи по следните теми: „Земеделие и хранителна суверенност”; „Младежко участие”; „Мисли глобално – действай локално”, Франция, февруари 2009 г.

Публикации на материали по темата могат да се намерят в бюлетина на MIJARC Европа и електронния му вариант.

#### **Б. Модел за добра практика „Млади хора за прозрачни избори”**

Участие на младите хора в изборите за Европейски парламент – юни 2009 г.:

- участие в разработването на рекламни и информационни материали за избори за Европейски парламент;
- кампания за повишаване информираността по въпроси за европейските измерения и главната роля на членовете на Европейския парламент – законодателни, бюджети и контролни права;
- идентифициране от 3 до 5 горещи местни проблема, които да бъдат представени пред кандидатите за европейски депутати за подкрепа, лобиране и застъпничество;
- провеждане на местни инициативи за необходимостта и ползите от активно участие на гражданското общество в изборите за Европейски парламент;
- съдействие от страна на младите хора на местната власт за организиране на гражданите за участие в изборите на евродепутати.

Моделът се прилага и за избори на депутати за Народно събрание в Република България.



## **В. Община Правец – домакин на Генералната асамблея на MIJARC Европа**

Генералната асамблея ще се проведе в Република България, гр. Правец, от 1 до 9 август 2009 г. Участват 50 представители на младежките организации от 8 страни в Европа и света.

**Местната младежка общност ще бъде активен съорганизатор на Генералната асамблея, като:**

- Участва в техническата подготовка и разработване на материалите от българска страна за работата на Генералната асамблея;
- Представители на младежката общност съпровождат групите от различни националности, участници в Генерална асамблея;
- Представители на младежката общност участват в деловата работа на форума и културно-развлекателната програма, във всички форми на обсъждане на важни за младежите и обществото проблеми и изработване на дългосрочна политика за тяхното решаване;
- Участието в работата на младежка организация MIJARC Европа е активно работеща формула за директен обмен на идеи, обсъждане на бъдещи политики, инициативи и мерки за решаване на проблеми от глобален характер с непосредствено участие с младите хора. Тази практика ще се поддържа и развива от местните органи на управление (общински съвет и общинска администрация) от община Правец в сътрудничество с неправителствената организация фондация „Съвременност“.

*За контакти:*

*Мая Цанова – секретар на община Правец*

*Янка Янчева – представител на фондация „Съвременност“*

*Тел: 07133 22 88*

*Факс: 07133 24 33*

*Адрес: гр. Правец, пл. „Освобождение“*

## **IV. Форми за изграждане на партньорство между местните власти и структурите на гражданското общество**

Въз основа на резултатите от националното представително социологическо проучване и изпратените практики на областните и общинските администрации могат да се очертаят пет основни форми за изграждане на партньорство между местните власти и структурите на гражданското общество: информирание, убеждаване, сверяване, консултиране и обединяване.

## IV.1. Информирание

Участието на гражданите се свежда до получаване на информация и изясняване на съществуваща ситуация. Активността на гражданите се изразява основно в търсене и получаване на информация. Гражданите не участват в анализ на ситуацията, избор на приоритети и алтернативни решения. Пасивността на този вид взаимодействие от гледна точка на гражданското участие, без да се получава редовно информация за местната власт и нейните действия и намерения и обратно за гражданските организации и бизнеса и техните дейности и намерения, не би могло да се премине към по-активните форми на общуване.

Териториалната администрация (областна и общинска) трябва да определи коя информация е достъпна за гражданите и в каква форма. Всички областни и общински служители на техните нива в областта/общината трябва да са запознати с това коя е тази информация и по какъв начин, в каква форма и в какъв срок гражданите следва да получат достъп до нея.

Териториалната администрация трябва да има своя политика за информирание, която да включва законовите разпоредби за предоставяне на информация и активното разпространяване на ключова информация, дори и тя да не е потърсена от граждани или организации. Възможно е тази политика да е определена в комуникационна стратегия за прозрачно управление и превенция на корупцията в областната/ общинската администрация.

Важно е на гражданите да са известни сроковете за отговор на дадено питане, които в политиката на областната/общинската администрация може да са по-кратки от тези в закона за достъп до информацията.

### **Активното публикуване/оповестяване на информацията може да става:**

- на редовни пресконференции;
- чрез прессъобщения;
- публични информационни кампании;
- редовно публикуване на печатни материали (доклади, проектобюджети, отчети, стратегии и програми, наръчници, ръководства, брошури и други);
- чрез местните и регионални радиопредавания и телевизии;
- общински информационен бюлетин;
- интернет страници;
- информационни табла на достъпно място;
- достъп до решенията на общинските съвети;
- достъп на граждани до заседанията на общинските съвети;
- информационни центрове;
- други.

**Показатели за добро административно управление от гледна точка на култура на предоставяне на информация от местната администрация към гражданското общество са:**

- наличието на процедури в съответната област/община за управление и защита на информацията;
- подходящо техническо осигуряване на областната/общинската администрация от гледна точка на информационното обезпечаване на администрация, на гражданите и гражданските структури;
- етичен кодекс или правила, които определят етичните норми, спазвани от местните власти при комуникация и взаимодействие с гражданите и структурите на гражданското общество;
- отношението към постъпилите неформалните заявки;
- формулирани ясни правила и процедури, които регламентират коя информация и кои вътрешни документи може да се предоставят на гражданите без формални процедури за това.

Всяка местна власт трябва в рамките на своята политика за информиране да определи кой на различните нива в администрацията изпълнява информационни задачи. В длъжностните характеристики на съответните лица следва ясно и точно да са посочени техните информационни функции и съответните задачи и отговорности. В съответната политика за информиране следва ясно да са посочени и субординационните връзки с различните нива на управление в съответната община.

Политиката на съответната местна власт за информиране на гражданите следва да е достъпна и публично оповестена.

Въпреки акцентирането на информирането главно в посока от местната власт към гражданите, то би следвало да е двупосочно – от местна власт към граждани, групи и структурите на гражданското общество и обратно. За местната власт също е важно да има информация за това какво правят структурите на гражданското общество и неформалните групи в областта и в общината.

Познаването на работата на различните институции, гражданските структури, бизнес и неформални групи изгражда взаимно доверие и е отправна точка за така желаното от всички партньорство. Добре е да има ясни процедури и начини за запознаване на местната власт с дейностите, постиженията и проблемите на гражданските организации, групи и бизнес.

Гражданите, различните структури на гражданското общество и групи по интереси следва да познават своите права за достъп до информация и активно да изискват и отстояват тяхното спазване.

Гражданите трябва да са запознати с политиката на съответната местна власт за информиране и да лобират за промени в нея, позволяващи по-активно предоставяне на информация от местните власти.

Гражданите следва да спазват правилата и процедурите за информиране, приети от съответната местна власт.

## IV.2. Убеждаване

Това е също информиране на гражданите за съответни решения или действия на областната/общинската администрация, които са факт или тяхната реализация предстои, като се полагат специални усилия от страна на местната власт за убеждаване на гражданите и структурите на гражданското общество (граждански организации, бизнес) за полезността на тази решения и/или действия. При този начин на общуване за местната власт е изключително важно да получи одобрението на местната общност. Участието на гражданите при тази форма на общуване се изразява в задаване на въпроси за изясняване същността и логиката на съответното решение.

### **Инструменти за убеждаване са:**

- пресконференции на определени периоди;
- директни интервюта, становища, речи или изявления по определен проблем, намерение или решение;
- информационен бюлетин;
- интернет страница;
- монтиране на интерактивни автоматизирани точки за достъп до информация и обратна връзка;
- въвеждане на „гласов портал”, адаптиран за хора с увредено зрение (звукова информация);
- електронно подаване на заявления, жалби, молби и запитвания от гражданите в сайтовете на областните и общинските администрации;
- табло на достъпно място;
- достъп до решенията на ОбС и активното им предоставяне чрез някои от гореизброените инструменти;
- участие на граждани в заседанията на ОбС;
- доклади и статии (например годишен доклад за дейността и постиженията на областта/общината);
- наръчници, ръководства, брошури, листовки и постери;
- информиране по телефона или чрез пощата при много важни въпроси;
- информационни центрове;
- информиране по време на публични събития;
- реклама;
- сътрудничество с граждански организации и съдействието им за информиране на гражданите;
- други.

В зависимост от целите, които си поставя съответната администрация, тя може да използва различни инструменти и по различен начин. Конкретните подходи и инструменти биха могли да са част от комуникационната стратегия на областната/общинската администрация. Възможно е обаче да се изготви списък с така наречените „постоянно” използвани инструменти като

пресконференции, бюлетин, интернет и т.н., а останалите да се употребяват при необходимост и в зависимост от ситуацията и контекста. И в двата случая областното/общинското ръководство следва да разполага с политика за информиране и убеждаване на гражданите.

### IV.3. Сверяване

Това е също информиране на гражданите за вече взето решение, като се търси обратна връзка с оглед изясняване на пречки и/или рискове, които могат да затруднят или изобщо да попречат на ефективната реализация на решението. Участието на гражданите и гражданските организации се изразява в подаване на обратна връзка по вече взетото решение.

### IV.4. Консултиране

Ръководството на съответната областна/общинска администрация търси и получава обратна връзка от гражданите по определени въпроси, намерения и/или решения.

В този вид общуване проблемът или възможността за развитие/промяна вече са идентифицирани. Търси се участието на гражданите за изясняване на различните алтернативни решения/възможности, тяхното приложение и възможните резултати. При този вид общуване вече информацията е двупосочна – от местната власт към гражданите и обратно. Нещо повече - при този тип общуване се използват техники, при които да се „осигури” обратната връзка от гражданите. Тук не е достатъчно само да се осигури и предостави атрактивно определена информация на гражданите, а да се изясни тяхното мнение по въпроса. Чрез този вид общуване се получават предложения за подобряване на решенията, както и за допълнителни, нови решения. При него се използват техниките и подходите за проучване на мнението на гражданите.

#### **Инструментите за сверяване и консултиране са:**

- анкетни проучвания – разработване на въпросник, разпространение, обобщение и анализиране, публикуване на резултатите;
- фокус-групи;
- събрания;
- конференции;
- семинари и други;
- социологически проучвания (при по-мощни изследвания на общественото мнение);
- активно работещ форум, е-мейл или пощенски кутии на подходящи места - обикновено се задава въпрос и се определя срок, в рамките на който гражданите могат да отговорят. Насърчават се гражданите да изразят мнението си по даден въпрос;
- публични дискусии – кръгли маси, събрания и др.;
- консултативни съвети;
- други.

**Различни инструменти могат да бъдат използвани в зависимост от целта, която си поставя областното/общинското ръководство. Независимо кой инструмент се използва, е необходимо:**

- Началото и целта на консултативния процес да се обяви достатъчно широко, както и къде и как ще се реализира;
- Предварително да е определена целта на консултирането и очакваните резултати;
- Съобразно целта се избира подходящ инструмент и аудитория за проучване на мнението;
- Трябва да има ясни и прозрачни/публикувани правила за процеса на селекция на участниците в проучването и в целия процес на консултирането;
- Трябва предварително да е ясно, че резултатите от консултирането ще бъдат използвани.

Може би резултатите от консултирането ще променят само някои решения и нагласи на местната администрация, но неизползването им ще доведе до срив в доверието и нарушаване на отношенията между граждани и ръководство на местната власт.

Консултативният процес изисква време и то често пъти повече, отколкото първоначално е планирано.

#### **IV.5. Обединяване**

Това е най-ефективната форма на общуване и взаимодействие между местната администрация, гражданите и структурите на гражданското общество. При нея гражданите участват във вземането на решения и формирането на политики и практики на местните власти по въпроси, касаещи местната общност. В нея са заложили механизми за участие на структурите на гражданското общество още на ниво определяне на проблема/те.

Представителите на местната общност съвместно с администрацията дефинират проблемите, приоритизират ги и търсят най-доброто решение. На практика гражданите участват в процеса на вземане на решения на местно ниво. Те участват в определянето на местни политики, определят приоритетите на местната администрация, визията и плановете за действие. Разбира се, крайното решение по Закона за местното самоуправление и местната администрация е на общинския съвет, но по този начин гражданите могат реално да упражняват значителен контрол и влияние върху местната политика. Общинският съвет остава отговорен за решенията, които взема, и се отчита пред гражданите като суверени на демокрацията.

##### **Инструментите за обединяване са:**

- споразумения за съвместна работа – определят рамкови правила и области на съвместна работа; формализират и издигат на по-високо ниво традиционно добри взаимоотношения между ръководството на местната администрация и граждани и/или структури на

гражданското общество;

- партньорства – съвместни действия в определени от споразумението области за съвместна работа;
- граждански/обществени съвети с постоянно действие;
- участие в постоянните комисии на ОбС;
- съвместно разработване на общинския план за развитие, бюджета на общината, стратегии, концепции и други;
- обществени форуми – с периодично действие и вземане на решения с консенсус;
- конференции с консенсус;
- участие на експерти в съвместни работни групи, комисии и екипи;
- отворени работни групи с участие на всички заинтересовани страни;
- други.

За изграждането на партньорство между местните власти и структурите на гражданското общество могат да бъдат използвани различни инструменти и комбинация от тях в зависимост от целта, която си поставя областното/общинското ръководство. Независимо кой инструмент се използва, следва да се обърне внимание на:

- Предоставяне на достатъчно време и ресурси - включването на гражданите за активно участие изисква повече време и ресурси отколкото общуването чрез информиране и консултиране. За да се включат пълноценно гражданите в диалога, те се нуждаят от високо равнище на информиране и познание. Обикновено те са включени в няколко фази или в пълния цикъл на формиране на местната политика. Това увеличава времето и ресурсите, които общинското ръководство следва да предвиди за дейности за активно участие.
- Осигуряване на баланс и справедливост - поради силното влияние на този вид общуване върху вземането на решения, процесът следва да е структуриран, балансиран, прозрачен и справедлив. Категорично следва да се избягва манипулирането, като общинското ръководство от самото начало следва да е наясно и готово да приеме резултатите от този процес. Силно се препоръчва воденето на процеса от външен, независим модератор.
- Създаване на условия за обединяване на разнопосочни интереси - при въвличане на голям брой граждани в процеса трябва да е ясно, че ще се получат и защитават разнопосочни интереси и решения. От самото начало на процеса следва да се помисли за техники за обединяване, консолидиране на разнообразните мнения и предложения на отделните граждани и групи.
- Уважаване ролята и правата на органа за местно самоуправление - следва да се избягват инструменти или техники и подходи, които биха намалили ролята и правата на органа за местно самоуправление.
- Подходящо огласяване на процеса, правилата и процедурите.

Действията и практиките на ръководството на местната власт за оценка на дейностите за информиране, убеждаване, сверяване, консултиране и обединяване (активно включване) трябва

да се основават на проверка - до каква степен тези дейности са ефикасни, ефективни и адекватни и дали водят до постигане на целите, поставени в началото на процеса.

**Могат да се използват различни инструменти за оценката, например:**

- неформални прегледи;
- събиране и анализиране на количествени данни;
- проучвания и изследвания;
- мониторинг;
- други.

**Когато се използват инструменти за оценяване, следва да се дефинира потребността от данни предварително и да се изясни инструментът, който се предвижда да се използва. За целта местната администрация трябва да си отговори на въпроси като:**

- Каква е целта на оценката?
- Върху какви данни ще се базира тя?
- Кой ще събира данните, по какъв начин, срок и отговорник?
- Как се измерва успехът? Какви са индикаторите за това?
- Кой ще оценява?
- Как ще се използват резултатите от оценката?

## V. Заключение

Информирането и въвличането на гражданите за участие във вземането на решения е ключов момент в съвременното управление, като широкото участие на гражданите е белег за демокрация, възможност за формиране на по-добри политики и общоприети възможности за развитие. Тясното взаимодействие между държавната администрация, местната власт, гражданите, структурите на гражданското общество и бизнеса е пътят за ефективно, отговорно и демократично управление.

Екипът на ФОНДАЦИЯ ЗА ПРОЗРАЧНИ РЕГЛАМЕНТИ се надява с разработките си в изпълнение на проект „Прозрачност и публичност на действията на областните и общинските администрации – гаранция за почтено и добро управление” по оперативна програма „Административен капацитет”, приоритетна ос I. „Добро управление”, подприоритет 1.2. „Прозрачна и почтена държавна администрация” да е допринесъл за по-ефективното и прозрачно управление на обласните и общинските администрации и по-доброто им взаимодействие със структурите на гражданското общество.