



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

К О Н Ц Е П Ц И Я

**ЗА ОРГАНИЗИРАНЕ НА СПЕЦИАЛНИ МЕСТА ЗА ДОСТЪП ДО
ИНФОРМАЦИЯ В ОБЛАСТНИТЕ И ОБЩИНСКИ
АДМИНИСТРАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА КОНКРЕТНАТА Й
РЕАЛИЗАЦИЯ ВЪВ ВСЯКА ЕДНА АДМИНИСТРАЦИЯ**

Изпълнител: СДРУЖЕНИЕ „НАШ СВЯТ” , гр.Варна

Варна
м. юли 2009



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

СЪДЪРЖАНИЕ

I. Концептуални аспекти на взаимодействието между граждани и администрация по въпросите за достъпа до обществена информация	3
1. Принципно изисквания и подходи към взаимодействието между граждани и администрация.	7
2. Анализ на съществуващата практика на общинските и областни администрации в Североизточен регион за организиране на специални места за достъп до информация за гражданите	11
Област Варна	12
Област Добрич	31
Област Търговище	44
Област Шумен	55
II. Концептуална рамка за формиране на система от специални места за достъп на гражданите до информация в общинската/областната администрация.....	76
А. Класически, традиционни, конвенционални специални места за достъп до информация	77
Б. Интерактивни, високотехнологични, компютъризирани специални места за достъп до информация в областните и общински администрации.....	83
III. Предложения за реализация на общата концепция във всяка една областна и общинска администрация, включена в проекта, базирани на направения анализ и специфичния облик на всяка администрация.....	87
Област Варна	87
Област Добрич	92
Област Търговище	96
Област Шумен	98



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Настоящата Концепция е разработена по проект А08-12-21-С/02.02.2009 г. на Областна администрация Варна в партньорство с областни администрации Търговище, Шумен и Добрич „За прозрачни и открити областни и общински администрации”, финансиран по Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Област Варна - Общини Аврен, Аксаково, Белослав, Бяла, Ветрино, Девня, Долни Чифлик, Дългопол, Провадия, Суворово;

Област Добрич - Общини Балчик, Генерал Тошево, Добрич град, Добрич селска, Крушари, Тервел, Шабла;

Област Търговище - Общини Антоново, Омуртаг, Опака, Попово, Търговище;

Област Шумен - Общини Велики Преслав, Венец, Върбица, Каолиново, Каспичан, Никола Козлево, Нови пазар, Смядово, Хитрино, Шумен

I . Концептуални аспекти на взаимодействието между граждани и администрация по въпросите за достъпа до обществена информация

Функцията на държавната администрация е производна на метафункцията на по-ниско стоящите в йерархичен план звена в административната система – областната и общинската администрация. Административните служители, както и държавните служители, в частност, са позиционирани на различни постове и позиции в административната система в услуга преди всичко на гражданите. От тях данъкоплатецът очаква внимание, уважение и респект. Те трябва да са личностите, които със силата на закона и с качеството на административните услуги защитават и подпомагат отделния гражданин в



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

проблемите, които той среща. Става дума за проблеми при опазването, промяната и трансформациите на собствеността и богатството му; такива, които отделният гражданин среща в бизнеса си и регулациите на този бизнес, както и проблемите, които възникват при взаимоотношенията му с другите граждани и институции. Накратко, в условията на представителната демокрация от съвременен тип, държавното управление и администриране е един вид продължение на волята на народа в принципен план.

Днес нуждите на обществото се увеличават неимоверно по обем и сложност. Това е причината в момента представителите на властта и административните служители, които са един вид техни агенти в упражняването на властовите им функции, да попадат в един лабиринт от бюра, офиси, агенции, комисии, съвети, процедиращи на базата на сложна система от закони и подзаконови нормативни документи и обработващи огромно количество документи, формуляри, справки, декларации и пр. Огромна обществена енергия и впечатляващ по мащаби кадрови потенциал се употребяват ежегодно, за да се ориентират отделните граждани в този невероятен административен „лабиринт”.

Няколко са причините за решаване на проблема за прозрачни и открити областни и общински администрации. Едната е увеличената взискателност на гражданите, която е резултат на съзряването на обществото и достигане на един по-висок етап в развитието му. В детайлизиран план това означава издигане на образователното, комуникационното и цивилизационно равнище на гражданите и различните обществени групи от професионален, статусен и религиозен характер. Друга е навлизането на новите технологии в комуникацията между администрацията и гражданите, което предполага въвличането на нов тип специалисти в областта на: информатизацията на административния процес, техническата поддръжка на информационните и комуникационни системи в различните административни звена; пбблик-рилейшънс, имидж-мейкърството, рекламата.

Паралелно с професионалната експанзия на административния корпус протича и един друг процес на нарастване на правомощията на голяма част от административния персонал. Това привлича нови кандидати за



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ“

административни позиции и постове. Нарастналите властови и регулативни правомощия са стимул на служителите с административен опит и компетентност независимо от възрастта да удържат заеманите позиции максимално дълго. Това пречи на кариерното развитие на младите и амбициозни административни служители и оттам поражда известно текучество в административната система при по-непрестижните и по-ниско стоящите в йерархията на административната система длъжностни позиции.

С нарасналите правомощия на администрацията на областно и общинско равнище нараства и административния произвол и лансирането на угодни за определени интереси закони, по които действат административните структури. Нерядко под прикрието на демократичните принципи и практики се прокарват нормативни актове, в основата на които стои преимуществено личният, а не толкова обществен интерес. Именно разминаването на тези два интереса прави административните процедури тромави и неефективни и подменя обществените ценности с нечии лични интереси. Това е възможно главно поради слабата информираност на гражданите относно техните права и интереси. Крайният резултат е, че отделният индивид престава да се отъждествява с държавата, чийто суверен е самият той по силата на демократичния основен закон – Конституцията. Нещо повече, индивидът се дистанцира от държавата, отчуждава се от нея, гледа на нея като на субект, който не само не защитава живота и имота му, но дори и прави битието му по-сложно и в някои частни случаи дори невъзможно. Дистанцирането и отчуждението на индивидите от държавата води до липса на адекватност както от страна на гражданите към управляващи и администрация, така и в обратна посока.

В принципен план административната система е създадена с цел да се изгради мост между популярното и бюрократичното управление. Сложността на връзките и взаимодействията между граждани и администрация е най-очевидна при местното управление и администриране. Това е нивото, което е най-близко до гражданите с оглед на услугите, които предлага, а също така и с достъпността на избраните и назначени държавни и административни служители. В основата на взаимодействието между администрацията и гражданите стои разбирането,



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

че организациите и институциите могат да имат успех само посредством обществен консенсус, който им позволява да постигат и реализират нормативно регламентирани си цели.

Политическата демокрация е предназначена да работи в интерес на мнозинството от гражданите. Като следствие от това принципно положение се налага да се гарантира достъп на обществеността и в частност на отделните граждани до управлението чрез достъп до обществена информация. Администрацията е връзката между гражданите и системата на управление на различните нива – областно и общинско. При демокрацията обществената информация е от изключително значение, защото спазването на демократичните принципи и права зависи от редовния двупосочен обмен между управляващи и управлявани. Често законът изисква от държавните и административните органи да разясняват недвусмислено последиците от някакъв тип или вид политика; от промяната на дадени данъчни условия и принципи; въвеждането на нова услуга за гражданите или лобиране за подкрепа на определен етап от реформирането на административната система. Казано по друг начин, лабиринтът и препятствията в държавното управление и администриране се нуждаят от обяснение, тълкуване и изясняване. Именно благодарение на информацията гражданите формират и придобиват необходимата представа за „технологията”, алгоритъма и процедурите, които ще им осигурят достъп до различни по характер административни услуги, както и ще им дадат възможност да подкрепят или участват във формирането и реализирането на определен тип административна политика.

Необходимостта от взаимна информираност между администрацията и гражданите предполага сътрудничество между административните структури и подструктури и гражданите и групите от граждани от ситуативен тип. Това е безспорно необходимо условие за отговорното и ефективно управление, което следва да произтича от живота и проблемите на хората, а не да бъде налагано силово от горе надолу.

В съвременното общество – високотехнологично, постматериалистично, фрагментарно и твърде сложно в културно отношение, планирането на градската среда излиза извън пределите на търговията с недвижими имоти и строителството. Уличното движение,



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

замърсяването, насилието, социалната маргинализация са проблеми, които оказват влияние върху оформянето на градско пространство и намиране на подходящи места за разполагане на архитектурни съоръжения за информиране на обществеността по проблеми, пряко касаещи техния начин на живот. В решаването на тези проблеми общинската администрация, незисимо от спецификата на населеното място, не може да се справи без подкрепата, сътрудничеството и ангажираността на гражданите, представляващи плурализма от интереси, идеални цели и обществени потребности на различни териториални, съсловни и професионални обществени групи.

Главната дилема пред социалното управление в повечето развити демократични държави днес е между технологията и стопанския ръст, от една страна, и социалната стабилност, от друга. За решаването на този генерален проблем вече не са достатъчни икономическите средства и методи, с които е свикнала да оперира съвременната държава. Този важен извод съвсем естествено навежда на мисълта, че ефективността на органите на държавната власт и местното самоуправление е пряко свързана с провеждането на все по-активна и целенасочена политика в нестопанските сфери на обществения живот и най-вече в областта на публичното администриране. В този аспект проблематиката за изграждане на открити и прозрачни администрации е не само актуална, но и необходима за напредъка на следващ етап от развитието на обществото, поставен с масовизирането на Интернет-технологиите. В този план новите публични уеб-медии, реализиращи двупосочни модели за равнопоставена комуникация и изнасянето на местата за информация на гражданите извън сградите на общинските и областни администрации са една съвсем реална потенциална възможност за оптимизиране на съвременната практика на социално управление на всички равнища и съдействат в максимална степен за еволюция на индивидуалното съзнание по посока на постикономическите ценности.

1. Принципно изисквания и подходи към взаимодействието между граждани и администрация.

Съвременната градска администрация може да управлява главно чрез помощта на вътрешни и външни мрежи от отношения. В Европейските



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

страни има разработени стандарти на градските услуги, инфраструктурата и администрацията. Логично е тези стандарти да са различни по отношение на общинската и на областната администрация. Причината за това различие е, че развитието на градовете и областите като самоуправляващи се общности предполагат оперативност в рамките на централно-създадените нормативи и търсене на форми за допълнително и паралелно финансиране на градските и регионални инициативи и проекти. Градовете и регионите обаче са зависими от централната власт и тази зависимост се проявява главно в два аспекта – нормативен и финансов. Доколкото областните центрове се явяват естествени центрове на административни услуги е резонно административните структури в главния град на областта и плановия регион (общинска) да бъдат водещи във въвеждането на нови методи и практики в подобряване на прозрачността в работата на местната администрация, чрез изграждане на специализирани места за достъп до информация по проблеми на местната политика.

Като цяло взаимодействията между граждани и местна администрация могат да се реализират в контекста на няколко модела.¹:

1. Командно-бюрократичен модел, който се реализира главно чрез прилагане на административна принуда по отношение на гражданите и на групите от граждани – формални и неформални;
2. Договорно-координационен модел – този модел предполага няколко равнища на диалог:
 - диалог между гражданите и икономическите структури (бизнес-единици, синдикати, институции);
 - диалог между самите икономически структури, една с друга;
 - диалог на общината с икономическите структури.
3. Пазарен модел на взаимодействие – при този модел икономическите структури стават източник на средства за постигане на целите на общинската администрация.

¹ Недялкова, А., П. Димитров Общината против бюрократията. – Варна:, „Г.Бакалов”, 1989, с. 74-77.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Конкретно за взаимодействието между гражданите и местната администрация най-адекватен и пълноценен е „пазарния модел” на взаимодействие. В случая диалогът ще се трансформира в следните две равнища: граждани – общинска администрация и граждани – областна администрация. Смисълът на подобен диалог е гражданите да бъдат коректив на местната власт в посока към подобряване на градската среда на социалната инфраструктура на региона, решаване на проблемите на хората в неравностойно положение, проблемите с бедността, неграмотността, социалната адаптация и пр.

Крайната цел на този тип взаимодействия е да се реализират относително мащабни социални трансформации в градски и в регионален мащаб, като поредица от микро-промени, като съответно се работи по придаване на тежест, осезаемост, актуализация и разпространение на ефектите от микроизмененията, чрез кампании по лобиране, привличане на вниманието на обществеността, въздействие върху общественици и политици и различни по мащаби и нива на реализация социални форуми. За да има ефект от социални иновации, те трябва да се трансформират от интелектуален „търговски” продукт в действащ мониторинг върху работата на общинската администрация. Това предполага гражданите да придобият опит в работата с правно-нормативните информационни системи, да познават нормативната база на администрирането на градско и на регионално ниво, като това е възможно в изградени специализирани места за информиране и обслужване на граждани.

Принципната идея относно резултатността от взаимодействието на гражданите с общинската администрация е постигането на устойчиво развитие на общината или областта, т.е. развитие с прецизирани и регулирани темпове. В голяма степен проблемите на устойчивото развитие на общината и областта имат информационен характер. Това предполага развитие на възможности у гражданите да търсят информация не само в Интернет и в информационните центрове за обслужване на гражданите, а и на други неконвенционални места - когато пазаруват, посещават болнични заведения, автогари и спирки на градски транспорт, водят децата си в образователни центрове и заведения. Средствата да бъдат разнообразни и съобразени с човешките рецептори за възприемане на информация като



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

ползване на мегафони, радиоточки, сменящи се електронни информационни табла тип билборд,

Резонно е в процеса на взаимодействие между гражданите и администрацията да възникват противоречия – в центровете за обслужване на гражданите, на остъклените гишета, създаващи бариера в общуването и предпоставки за конфликти. Тактичността и дипломатичността при този тип взаимодействия предполагат споровете и противоречията да се удържат в рамките на така нареченото „плодотворно разногласие”². Подобен резултат предполага умения и от двете страни да се води коректна дискусия с аргументи и факти, добра чуваемост между двете страни, подкрепящи съответните тези.. Подобно ниво на подготвеност, компетентност и експертни познания по дискутираните проблеми изисква ползване на консултантски услуги на различни нива. За представителите на гражданството е важно да знаят кой за какво може да ги консултира и да им помогне със съответно експертно мнение, когато трябва да защитят дадена позиция, теза или идея. В този аспект носенето на баджове, поставянето на информационни указателни табели на видни места се явява необходимост.

Областта не е регламентирана като структура на местното самоуправление, а като административно-териториална единица за провеждане на държавната политика по места. Като структура областите изпълняват ролята на свързващи звена, чрез които се постига съответствие, координация и единство между централните и местните интереси. Общината е основна организационна структура на местното самоуправление. Устойчивостта и жизнеността на общината се дължи на нейните дълбоки корени в народа. Поради това реализирането на политика за функциониране на Центрове за обслужване и информиране на гражданите в областните градове трябва да обхване и определяне на форми и места за осъществяване на информационната връзката между граждани и местно управление включително обособяването на обществени места за информиране на гражданите по проблеми, касаещи развитието на града, с

² Риуфолъ, Вероника Подходи к социальной трансформации в социальных форумах. - //Международны журнал социальных наук, февраль 2006, № 52, с. 95-105, с.104.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

ползване на неконвенционални средства, присъщи иначе на маркетинговите практики.

2. Анализ на съществуващата практика на общинските и областни администрации в Североизточен регион за организиране на специални места за достъп до информация за гражданите

За анализиране на съществуващата практика и ползването ѝ за основа за реализация и създаване на Концепция за организиране на специални места за достъп до информация в общинските и областни администрации в Североизточен регион са използвани преди всичко оценките и констатациите от проведените анонимни анкетни допитвания с граждани, избрани на случаен принцип, и писмени експертни оценки на 5 специалисти от посетените общински и областни администрации. Целевите групи бяха интервюирани по въпросите за съществуващата организация на дейността и видовете услуги, извършвани от областните и общинските администрации, за физическото разположение на местата за предоставяне на услуги и информация за гражданите. Специално място и значимост се отделиха на въпросите, касаещи начините за достъп до информация, степента и периодичността на обновяването ѝ, нейната актуалност, когато тази информация е предназначена за гражданите като жители на общината и областта. Проучи се организацията на работата на служителите във връзка с предоставянето на информация на гражданите и бизнеса. Посетени бяха областните администрации Варна, Търговище, Шумен, Добрич и включените в проекта общински администрации.

Посоченият анализ включва и споделените добри практики, слабости, пропуски, нередности в дейността отразени в регионалните медии, касаещи организацията по информационното обслужване на гражданите от страна на областните и общинските администрации.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ВАРНА

Варна е най-големият град в Северна България, както и по българското крайбрежие на Черно море. Той е третият по големина град в България и център на едноименните община и област, с население 361 738 (15.06.2009 г.) жители. Площта на област Варна е 3819,5 кв.км.

От проученото следва, че:

Сградата на областна администрация Варна е реновирана, приспособена за ползване и от хора в неравностойно положение (има поставена специална рампа). Служителите са любезни, услужливи, носят личния си бадж и са облечени делово. Службата разполага със следните канали за информация:

- звено административно обслужване;
- информационни табла от обикновен тип с посочено приемно време на ръководните служители; сведения за предоставяните от Областна администрация услуги с посочени срокове, необходими документи, образци и начин на попълването им;
- бюлетени, листовки и брошури;
- сайт на Областта (<http://www.vn.government.bg/>), широкообхватен, съдържащ информация за структурата на администрацията, адрес, телефони и e-mail за контакти, видове услуги, необходими документи, бланки за изтегляне, срокове за приключване, обяви, заповеди, търгове, конкурси, проекти и др. Има и работещ английска версия, която е не по-бедна на информация, но в нея не се отварят препратките към различните общини;
- приемна за гражданите;
- печатни и електронни медии, като за подаването на информацията към тях отговаря конкретен служител /звено Връзки с обществеността/;

На въпроса дали съществува система на контрол на достъпа до информация двама от анкетираните служители не дават отговор, един разяснява системата за обновяване и един отбелязва, че не се допускат анонимни молби, жалби и сигнали от граждани. Информацията се обновява периодично, а отговорността за това се вменява в длъжностните характеристики на персонала. Сроковете и периодите за изпълнение на



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ“

дадена административна услуга са законово определени и спазвани. Началникът на отдел “Правно-нормативно обслужване” визира използването на деловодна система “Акстър” като средство за повишаване ефективността на административното обслужване. Служителите отбелязват, че като цяло не се наблюдават съществени проблеми по отношение получаването на информация от страна на гражданите. Затруднения възникват понякога поради ниската степен на грамотност на ползващите услугите на Областна администрация, но не се наблюдава езикова бариера. От гледна точка на служителите като проблем се отчита, че гражданите често не правят разлика между достъп до обществена информация и предоставяне на информация, защото при входиране на заявления по ЗДОИ индексът е един, а по АИК – друг, което създава предпоставки за грешки както при обявяване на срокове, така и при отчитане в края на определения период. Както в общините, така и тук за най-ефективен канал е определен личният контакт с гражданите, успоредно с това с голям успех се ползва сайта на Областна администрация, тъй като възможностите, които предлага, спестяват на гражданите време и нерви. В количествен план ефективността и полезността на системата за информиране работещите в администрацията отчитат като обхващаща целия нужен спектър на услуги и дейности, които могат да бъдат предложени. В качествен план тя е точна и актуална. За обратна връзка с гражданите, ползващи услугите на Областна администрация се разчита на писма – на хартиен и електронен носител, анкети и непосредствена оценка в приемните дни. Като пряк резултат от получените мнения се явява атестирането на служителите, което се отразява върху възнагражденията им. С цел подобряване системата на обслужване анкетираните предлагат установяване на възможност за издаване и подаване на документи по електронен път, въвеждане на телефонна линия тип “телефон за гражданите”, а също така и периодично опреснително обучение, свързано с промени в законодателството, като е важно то да има изпреварващ, а не догонващ характер.

Проведено бе анкетно директно допитване с трима жители на град Варна – една жена и двама мъже в момент на получаване на административна услуга в новото “Деловодство”. По тяхно мнение комуникацията, която осъществяват със служителите на областна администрация не е достатъчно добра. Различно е виждането им по въпроса кой е най-удобният начин за информиране - гише информация, средства за масово осведомяване, табло и срещи с гражданите. Те отчитат



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

сведенията, които им се предоставят, като неразбираеми с използваната терминология. Проблем с консултациите на този етап не е отчетен. Обстановката в администрацията е определена от гражданите като по-скоро приятна. Единодушно е виждането на жителите на областта, че са получавали ненавременни сведения, а редовно нужната им информация просто се забавя прекалено дълго време. Отчетен е отказ от достъп до публична информация, като гражданите мислят, че “някои неща остават неясни” по въпроса дали им се предоставя пълната информация за проблемите, касаещи тях и областта. Жителите считат, че използваните от администрацията средства за обслужването им не се използват целесъобразно и в пълните им възможности, например организацията на работното време не е полза на гражданите - по време на обедната почивка на служителите се създават възможности за опашки, цялостната организация за обслужване от служителите е оценена добра, но тромава. В своите идеи гражданите споменават, че е нужно бързо и ефективно обслужване, учтиво отношение от страна на персонала и създаване на информационни бюра по кварталите с цел улеснение на възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Общинска администрация Аврен

Общината има 17 населени места с общо население 7985 жители

От проученото следва, че:

Сградата на общината е добре поддържана и приветлива, а служителите услужливи и вежливи. Голяма част от тях не носят личен бадж и не са облечени делово. На този етап има какво още да се желае по отношение на улесняване на хора с увреждания, възрастни хора и бременни жени.

Анкетираните са петима служители от различни служби на администрацията със стаж в общината между 2 и 10 години. Всички те обаче считат, че са достатъчно подготвени за добра комуникация с гражданите. Каналите за информация, които се използват са информационни табла от обикновен тип, брошури, изложени образци с документи и начин на попълване, сайт на български и английски език (<http://www.avren.org/>), вестник и гише информация. Служителите отбелязват, че има изградена система за контрол на достъпа до



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

информация в общината. Информационен център е изграден през 2006 година, но се намира в отделна сграда на няколко метра от самата община. Актуализирането, поддържането и обновяването на сведенията в таблата в информационния център се извършва постоянно, като при необходимост се изнася новата информация на всички канали. Персоналът сам определя, че достъпът, който осигурява на гражданите до услугите на общината е безпроблемн, а информацията – ясно поднесена, точна, актуална и всеобхватна. За обратна връзка гражданите имат на разположение кутия и тетрадка за мнения, сигнали и препоръки, както и обособена секция в сайта на общината. Като свои идеи за подобряване системата за достъп до информация на жителите, служителите посочват поставяне на телефонна линия тип “телефон за гражданите”, възможност за електронно обслужване и използване на нови неконвенционални подходи за разпространяване на обществена информация.

Анкетираните са трима жители на Община, на възраст между 21 и 40 години. Двама от тях споделят, че прибегват много често до услугите на общината. Само един отбелязва, че не може да осъществи добра комуникация с персонала. За да си набавят нужните сведения, жителите най-често използват гише информация, сайт на Общината и индивидуални срещи с ръководството на общината. Информацията, която дават служителите на администрацията за едни се оказва ясна и компетентна, а за други неразбираема. Категоричен е отговорът, че няма случаи, в които да им бъде отказана консултация по какъвто и да е въпрос. Двама души от анкетираните споделят, че през годините е имало случаи, в които са получавали ненавременна информация. Достъп до публична информация до сега не е бил отказван, но въпреки това гражданите мислят, че има неща, касаещи града и населението, които остават неизяснени. “Не винаги” е категоричният отговор на въпроса дали използваните от администрацията средства за информация се използват целесъобразно и в пълните им възможности. Организацията на работата на общинска администрация Аврен е определена като тромава, но гражданите нямат предложения и идеи на този етап, относно това, какво може да се направи за подобряване и усъвършенстване на системата.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Общинска администрация Аксаково

Община Аксаково има над 3500 жители и е една от малките общини на Област Варна. Има 23 населени места с общо население 20 139 жители (10.01.06 г.).

От проучването следва, че:

Общинската сграда разполага с Център за услуги и информация на граждани от 2005 година. Достъпна е за всички с изградените рампи. Обстановката е приятна, с обособени места за попълване на документи. Каналите за информация, с които Общината разполага, са: информационни табла от обикновен тип с посочени служби, помещения, телефони; изложени са образци на по-често попълваните документи, като за всеки са посочени срокове за подаване. Издават се бюлетини, листовки и брошури; ежемесечен вестник. Има работещ сайт (<http://www.aksakovo.info>) с посочени в него адрес, телефон и e-mail и препратки към сайта на Комисията по превенция и противодействие на корупцията. На въпроса съществува ли система на контрол на изградения достъп до сведенията в общината служителите не посочват отговор. Системата за поддържане, обновяване и актуализиране на информацията е определена като непостоянна, като отговорността за това е включена в длъжностните характеристики на определени служители. Единодушно работещите в администрацията оценяват работата си с гражданите като много добра, но отчитат проблем при осъществяване на връзката между различните звена в администрацията. По отношение на обратната връзка с гражданите се разчита на кутия за мнения и препоръки, анкети. Трима посочват електронна поща. Предложенията на работещите в Община Аксаково се състоят в организиране на телефонна линия, макар че в сайта са посочени телефоните на канцеларията на кмета и такъв за връзка с администрацията, както и електронна поща, която същевременно се посочва и като канал за връзка с гражданите.

Анкетирани са само петима граждани на Община Аксаково поради нежелание на хората да отговарят на въпроси, свързани с работата на Общината. От запитаните, трима успяват да осъществят добра комуникация с обслужващите ги, двама са категорични с отговор „НЕ”. Като най-използван канал за сведения е посочено ” гише информация”. Трима определят информацията като ясна и компетентна, а двама – като неразбираема. Двама отчитат рядко ползване на консултации при нужда.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Само един от анкетиранията определя обстановката в администрацията като неприятна. Трима от запитаните са получавали неточна информация, двама съобщават за отказ до определен вид публична такава. Оценката по въпроса за организацията на служителите и тяхната работа е преобладаващо добра. Гражданите на Община Аксаково не дават идеи за подобряване достъпа до информация.

Общинска администрация Белослав

Общо население в общината 11 541 жители

От проучването следва, че:

Общинската сграда разполага с Център за услуги и информация на граждани от 2002 година. Достъпна е за всички, тъй като е на едно ниво с тротоара. Обстановката е приятна. Каналите за информация, с които Общината разполага, са: информационни табла от обикновен тип в сградата на Общината, където са закачени образци на документи, както и табло извън сградата на Общината, съдържащо информация, касаеща гражданите и бизнеса. Има гишета за информация, издава се общински вестник, работят радиоточка и сайт (<http://www.beloslav.org>), който е добре организиран, ясен и достъпен, с посочени в него адрес, телефон и e-mail, с възможност за подаване на сигнали за корупция - пряка препратка към сайта на Комисията по превенция и противодействие на корупцията. На въпроса съществува ли система на контрол на изградения достъп до сведенията в общината всички единодушно посочват, че се съобразяват със Закона за достъп до обществена информация. Поддържането, обновяването и актуализирането на информацията е постоянно, като за това отговарят служителите в ЦИОУ, гл. специалист ИО, гл. специалист ВО, гл. експерт ЦИОУ. Служителите единодушно оценяват работата си като много добра. По отношение на обратната връзка с гражданите е поставена кутия за мнения, сигнали и жалби. Трима служители маркират използване на анкетни карти в ЦИОУ, един посочва телефон за връзка на гражданите с Общинска администрация, като получената информация се използва за подобряване на обслужването. Предложенията на работещите в Община Белослав се състоят в инсталиране на електронно табло, подаване и издаване на документи по електронна поща и възможност гражданите да



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

подават заявления в кметствата и оттам с транспорт на Общината да се носят в ЦИОУ и отдел ТСУ за изпълнение.

Анкетирани са девет граждани на Община Белослав на възраст между 21 и 85 години. Повечето от тях споделят, че успяват да осъществят добра комуникация с обслужващите ги, но двама считат, че има какво да се изисква. Като най-използвани канали за сведения са посочени гише информация и сайт на общината. Осем от гражданите определят информацията като ясна и компетентна, а един – като неразбираема. Двама са посочили рядко даване на консултации при нужда. Обстановката в администрацията за гражданите е определена като приятна. Почти 50% от запитаните са получавали ненавременна или грешна информация, двама съобщават за отказ до определен вид публична такава. По-малко от половината определят, че общинската администрация не използва в пълните си възможност средствата за доставяне на нужните сведения за живущите. Оценката по въпроса за организацията на служителите и тяхната работа е преобладаващо добра, като само двама са дали определенията “тромава” и “неефективна”. Гражданите на Община Белослав не посочват идеи за подобряване достъпа до информация.

Общинска администрация Бяла

Общината има 6 населени места с общо население 3273 жители

От проученото следва, че:

Сградата на Община Бяла е малка, но добре поддържана, но няма обособен Информационен център и се работи с Фронт офис. Служителите са любезни и приветливи и по тяхно мнение са достатъчно подготвени за комуникация с гражданите като непрестанно се стремят да поддържат знанията и уменията си в съответствие с промените в нормативната уредба. Каналите за информиране, с които Общината разполага са следните:

- обикновено информационно табло
- сайт (<http://www.byala.org>)
- рекламни брошури
- образци на документи и заявления
- срещи с граждани
- новини по кабелна телевизия



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- гише на фронт офис

Контролът на достъпа до информация се осъществява чрез въведените процедури, инструкции, указания и други разпоредителни документи, включително заповеди на кмета на общината, с които се определя редът и условията за:

-пропусквателен режим

-работно време

-достъп до обществена информация и административно обслужване

-администриране на лични данни - достъп до ЛБД и НБД

-достъп до класифицирана информация

-достъп до архивирани документи и материали

-документооборот, съхраняване и архивиране на информацията на хартиен и на електронен носител.

Административното обслужване на гражданите и бизнеса е организирано на принципа „едно гише", в неговата разновидност - фронт офис, който е изграден през 2001 год. Той не функционира в неговата чиста форма. Служителите във фронт офиса предоставят обща информация - необходими документи, срокове, такси/цени на услугите и др., а гражданите в голяма част от случаите се нуждаят от допълнителни разяснения, които са от компетенциите на съответните специалисти- изпълнители на услугата. Наличният сграден фонд не осигурява достатъчно и леснодостъпно място за обявяване на информацията в близост до фронт офиса, което поражда затруднения за гражданите.

Служителите не са удовлетворени от размера на възнаграждението, което получават - това до известна степен ги демотивира и се отразява на качеството на изпълнение на административните услуги за граждани. Системата за поддържане, обновяване, актуализиране на предоставената информация е непостоянна - информацията се актуализира при настъпили промени, с изтичане на технологичното време за влизане в сила на решения. Периодично се прави преглед на информационното табло за наличие на информация с изтекъл срок на действие, която следва да бъде обновена или премахната. Служителите споделят, че за да получат информация, гражданите предпочитат посещение на място, запитване по телефона, а в последно време се е увеличил броят на запитванията и по електронна поща. На местна почва се очертава несъответствие между темповете на модернизация на администрацията и възможностите на населението да се възползва от предоставянето на



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

информация по електронен път, защото ограничен брой от местното население разполага с компютърна техника. Възрастовата структура, в комбинация с образователното равнище на преобладаващата част от населението, обясняват до голяма степен трудностите при ориентация в информационния поток и възприемане на промените. Възможностите на обикновените информационни табла и сайта на Общината покриват нищожна част от нуждите на гражданите от обществена информация, тъй като предоставят ограничена по размер и обхват такава. Липсват средства за обществено информироване - местен печат, радио, телевизия, които биха достигнали до най-широк кръг потребители. Този проблем би могъл да се реши с електронни табла с автоматизирана подмяна на информацията. Почти целият обем полезна за гражданите информация се обявява в общинския център - населението в кметствата трудно се ориентира в информационния поток при липса на постоянна възможност за консултация на място. Изградената система за достъп до информация не е достатъчно ефективна в количествен план, защото липсва свободно пространство - няма помещение, в което да се организира прием за консултации, въпроси и отговори на гражданите. Наблюдава се съпротива при въвеждането на ограничения на достъпа до специалистите, работещи в бек офиса - гражданите приемат това не като оптимизиране на организацията, което им носи ползи, а като ограничаване на техните права. Обратната връзка за оценка от страна на гражданите е организирана чрез използването на отделни форми, които не са обвързани в системата:

- работа с жалби, предложения и сигнали - процедурата е отворена и се променя по предложения на служителите и граждани;
- проучване на мненията на служителите, гражданите и бизнеса, чрез провеждане на анкети (включително чрез сайта на Общината) и кутии за предложения и сигнали.

Като идеи и предложения за усъвършенстване на системата за достъп до информация на гражданите и бизнеса служителите посочват:

- развитие и реструктуриране на организационното звено за административно обслужване и информация за гражданите и бизнеса от фронт офис към информационен център;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- създаване на места за електронен публичен достъп и дигитални информационни табла при затворени врати (достъпни извън работно време, в почивни и празнични дни);
- въвеждане на електронни услуги;
- изграждане на система за обратна връзка с гражданите и бизнеса - горещ телефон, приемни - в т.ч.и по кметствата;
- изграждане на електронна система за междуведомствена комуникация - движение на преписките по служебен път към/от структурите, с които общината комуникира преобладаващо. Елементи от такава система има вече изградени — с Варненския административен съд и с Областната администрация;
- изграждане на Интернет връзка и електронна система за комуникация с кметствата.;
- публикуване на информация на чужд език(английски) - за улеснение на живущите в Бяла чужди граждани, както и на туристите

Анкетираните са 5 жители за дейността и видовете услуги, предоставени от общинска администрация Бяла. Те споделят, че средно годишно ползват услугите й 5-6 пъти. На въпроса дали осъществяват добра комуникация със служителите, анкетиранияте отговарят с “да”, “не достатъчно” и “не обесняват разбираемо”. Като най-ефективни канали за информиране са изброени гише информация и сайт на Общината. Сведенията, които гражданите получават, оценяват за ясни по някои въпроси, но неразбираеми по други. Отчетено е, че при наличие на проблем поради неразбиране на терминология, са отказвани консултации на граждани.. Разностранно е мнението на жителите – някои са получавали грешна или ненавременна информация и им е бил отказван достъп до определен вид публична такава, а на други не. 50% от анкетиранияте считат, че администрацията не предоставя пълните сведения, касаещи проблемите на града. След анализ на отговорите на гражданите се достига до извода, че организацията на административното обслужване следва се отвори към гражданите. Отново доста различна е оценката, която гражданите дават на организацията на Общинска администрация – добра, тромава, неефективна. За съжаление анкетиранияте не изказват мнения и предложения по въпроса за подобряване на начините за информиране.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Общинска администрация Ветрино

Общината има 10 населени места с общо население 6799 жители

От проученото следва, че:

Община Ветрино посреща с услужливи и вежливи служители, които обаче не носят личен бадж. Сградата разполага с рампа, което за съжаление не улеснява хората в неравностойно положение, защото преди да се стигне до нея има и други стълби, на които няма обособена такава.

Анкетираните са петима служители на администрацията, работещи от 3,4,7,11 и 24 години. Само един от тях счита, че не е достатъчно подготвен за комуникация с гражданите. Общината разполага с информационни табла от обикновен тип, на които са изложени образци и са указани срокове; обособени са гишетата, разпространяват се брошури, използват се сайт (<http://www.vetrino.bg/>) и местен вестник. Информационният център съществува от 10.12.2005 година. При нужда сведенията се актуализират и обновяват. Ясна, четлива и актуална е информацията най-вече на сайта на Общината, като служителите споделят, че съществува езикова бариера с някои граждани поради неграмотност, а при наличието на проблем той се разрешава по най-бързия начин. За обратна връзка с гражданите служат анкетни карти, мнения давани по електронен път и устно при директен контакт. Като изисквания служителите споделят желанието си за поставяне на електронно табло, телефонна линия тип “телефон за гражданите”, възможност за подаване и издаване на документи по електронна поща, поставяне на техника за допълнителни услуги като копиране и принтиране, както и модернизиране на компютрите.

Четирима граждани са анкетираните по въпроси, свързани с работата на администрацията. Те споделят, че редовно им се налага да прибегват до услугите на Общината и комуникацията, която осъществяват с обслужващите ги не е достатъчно добра. За жителите най-удобни канали за информиране са гише информация, срещи с граждани, вестника и новините по телевизията. Сведенията, които им се предоставят, те определят едновременно като ясни, но и с нотка на некомпетентност. Въпреки това признават, че при необходимост консултации не са им отказвани. По въпроса, касаещ обстановката в сградата, преобладаващите отговори са, че не е приятна и има какво да се желае. 50% от анкетираните



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

казват, че са получавали неясна информация и им е отказван достъп до определен вид публични сведения. Негативно е виждането относно предоставянето на пълната информация, касаеща проблемите на града от администрацията. Според гражданите средствата за информираност на гражданите, използвани от общинска администрация не винаги се използват с пълния им капацитет. Организацията на работата на служителите е определена в някои аспекти като добра, а в други - неефективна, поради тромавост на процедурите. Като идеи и желаниа гражданите са доста активни и изискват поставяне на електронно табло, по-голяма прозрачност при обявяване на взетите от Общината и Общински съвет решения, повече уважение при работа с тях, назначаване на компетентен и квалифициран персонал и най-вече – да няма етническо разделение, защото на този етап служителите “делят хората”.

Общинска администрация Девня

Общината има 3 населени места с общо население 10 277 жители

От проученото следва, че:

Сградата на общината разполага с обособена рампа за хора с увреждания, а служителите са вежливи. Облечени са делово, но не носят личен бадж. Информационен център е изграден през август 2007 година. Общината разполага с инфомационни табла от обикновен тип, с изложени образци на документи и указан начин на попълване, сайт (<http://devnia.bg/>), приемна за гражданите, каталог с услуги и техните цени, обслужване на “едно гише”, вестник, радиоточка, новини по кабелна телевизия. Липсва табло, указващо приемните дни на администрацията. Служителите отчитат наличие на система за контрол достъпа до информацията, но не уточняват каква е тя. Обновяването, поддържането и актуализирането на сведенията се извършва постоянно, а сроковете, за които се изпълняват исканите услуги, се определят съгласно наредба от общински съвет Девня. Служителите отчитат, че е налице проблем с грамотността и езикова бариера с жителите. Като най-ефективен канал за информиране на гражданите те определят гишетата за информация. Гражданите получават точна и актуална информация. За обратна връзка на жителите с общината



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

служат кутия за жалби, сигнали и мнения, както и оценка по електронен път.

Предложенията на служителите са следните:

- монтиране на електронно табло в сградата, обособяване на информационни кътове на всеки етаж и поставяне на две обикновени табла тип “билборд” в различните райони на общината
- въвеждане на електронно обслужване с възможност за използване на услуга с “електронен подпис”
- online излъчване на заседанията на ОС
- Закупуване на професионален скенер, сървъри, компютърни конфигурации, антивирусен софтуер, ксерокс с цел подобряване на обслужването на гражданите
- Създаване на английска версия на сайта

Анкетирани са 6 жители на Община Девня на възраст между 21 и 60 години, които са на мнение, че осъществяват добра комуникация, но има още какво да се подобри в работата на общинска администрация с гражданите. Най-предпочитани начини за информиране са личният контакт, информационните табла, сайтът и приемните с граждани. Информацията е определена като ясна и компетентно давана, но неразбираема заради позлваната терминология и препратки към различни закони. Не е отчетен отказ на консултация, но преобладават отговорите за получаване на грешни или ненавременни сведения. Обстановката в Общината е оценена преобладаващо като отрицателна. Само един гражданин е посочил, че му е отказван достъп до публична информация. 70% считат, че администрацията не предоставя пълната информация относно проблемите, касаещи тях или града и че служителите не използват пълноценно средствата за информираност, с които разполагат. Едва 30% отчитат работата на общинската администрация като неефективна. Изискванията на жителите са:

- електронно табло
- любезно обслужване
- по-чести срещи с гражданите
- редовни публикации на съобщения в сайта на Общината
- изготвяне и разпространение на брошури за гражданите

Общинска администрация Долни чифлик

Общината има 17 населени места с общо население 20 670 жители



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

От проученото следва, че:

Общинската сграда разполага с Център за услуги и информация на граждани от 2003 година. Обстановката е приветлива, а обслужването вежливо. Каналите за информация, с които общината разполага са информационни табла от обикновен и електронен тип, сайт (<http://www.dolni-chiflik.acstre.com>), каталог с административни услуги, образци на документи, гишета за информация, общински вестник, радиоточка и изнасяне на новини по кабелна телевизия. На въпроса съществува ли система на контрол на изградения достъп до сведенията в общината, всички единодушно посочват, че се съобразяват със Закона за достъп до обществена информация. Поддържането, обновяването и актуализирането на информацията е постоянно, а предоставянето на нова се извършва веднага след появяването на такава. Служителите единодушно оценяват работата си като много добра. Най-ефективен канал според тях са таблата и сайта, но се отбелязва, че гражданите предпочитат гише информация. Специално поставена кутия за мнения, сигнали и жалби служи като обратна връзка с жителите, като на тяхното мнение се обръща внимание и в Интернет-форума на общината. Промени се въвеждат постоянно за едно по-добро информироване на гражданите. Новите идеи и предложения се състоят в създаването на „телефон за гражданите” и възможност за подаване и издаване на документи по електронен път.

Анкетирани са петима граждани на Община Долни Чифлик на различна възраст. От мнението им личи лек негативизъм и скептицизъм относно работата на административните служители. Някои от тях успяват да осъществят добра комуникация с обслужващия ги персонал, но останалите считат, че има какво да се изисква в работата с клиенти. Като най-използвани канали за сведения са посочени гише информация, табла от двата типа (обикновено и електронно) и сайт на общината. Двама от гражданите определят достъпността до информация като ясна и компетентна, а останалите – като неразбираема. Отказ на консултации не е отчетен, а оценката за обстановката в администрацията е строго индивидуална- приятна, незадоволителна, лоша. Жителите са получавали ненавременна или грешна информация, но отказ до определен вид публична такава не е имало. Единодушно е виждането, че общинската администрация не използва целесъобразно и в пълните си възможности средствата за доставяне на нужните сведения за живущите. Разнообразна е



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

оценката по въпроса за организацията на служителите и тяхната работадобро, лоша, тровава и неефективна. Гражданите на Община Долни Чифлик изискват занапред повече информационни табла, повече сведения чрез медиите и радиата и най-вече компетентни служители с висше образование.

Общинска администрация Дългопол

Общината има 16 населени места с общо население 17211 жители.

От проученото следва, че:

Сградата на общината е разделена на две части, намиращи се една срещу друга. Информационен център има от март 2005 година, разполагащ с рампа за хора с увреждания. Служителите са любезни, не всички носят личния си бадж. Всички служители, дали експертна оценка считат, че са достатъчно подготвени за една добра комуникация с гражданите. Общинската администрация разполага със следните канали за информация:

- информационни табла от обикновен тип с изложени образци на документи и заявления
- сайт на Общината (<http://www.dalgopol.org/>), разполагащ с английска версия
- бюлетени, брошури, листовки по специализирани проблеми
- приемни дни за гражданите, посочени на табло
- оформено гише информация
- общински вестник

Отбелязано е, че има система на контрол на достъп до информацията в общината, но каква не е уточнено. Обновяването и актуализирането на информацията се извършва редовно. Предоставяната от служителите информация гражданите определят като ясна, точна и компетентна, но въпреки това смятат, че най-ефективният канал за тях е пряк контакт на специално гише информация. За обратна връзка с гражданите общината използва:

- кутия за сигнали за корупция
- тетадка за мнения и препоръки
- книга за жалби



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

На въпроса какви идеи и предложения имат за усъвършенстване системата за достъп до информацията, служителите отговарят, че е направено всичко необходимо за улеснение на гражданите. .

Забързани в своето ежедневие, гражданите отказваха анкета с думите, че не ги интересува какво се случва с тяхната община. Запитани са шестима живущи в Дългопол – 4 жени и 2 мъже на възраст между 21 и 60 години. Не е отбелязана честотата на ползване услугите на общинската администрация от анкетираните граждани. Преобладаващо е мнението, че не може да се осъществи добра комуникация със служителите. Единодушно е виждането, че “гише информация” е на-удобният начин за информиране, като един от анкетираните отбелязва и брошурите. Предоставяната на жителите информация е определена като компетентна и ясна, въпреки съществуващата езикова бариера. При наличието на дадени ясноти не е отчетен отказ на консултации. Обстановката в общинската сграда е определена като приятна с желание за подобрене. 70% от анкетираните споделят, че са получавали понякога ненавременна информация, а 50% отчитат отказ на достъп до публични сведения. “Някои неща остават неясни” е преобладаващият отговор на населението по въпроса, касаещ предоставянето на пълната информация относно проблемите, касаещи тях и града.. Създадената организация и работата на общинските служители според някои е оценена задоволителна. Липсват предложения за подобрене на системата, от което отново личи незаинтересоваността на живущите в Община Дългопол.

Общинска администрация Провадия

Общината има 25 населени места с общо население 27224 жители

От проученото следва, че:

Община Провадия се помещава в голяма и представителна сграда на центъра на града. Общинските служители посрещат с вежливо отношение. Повечето от тях са облечени делово, но не носят личен бадж. Работата на Общината е съобразена с политиката по качество БДС EN ISO 9001:2001. Информационният център е приветлив и добре организиран, намира се на първи етаж. Съвсем скоро той ще бъде абсолютно достъпен и за хора с увреждания, майки с колички и възрастни хора. По време на проучването се изграждаше рампа за хора в неравностойно положение.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Петима служители са дали своето експертно мнение относно състоянието на организацията за достъп до информация, дейността и видовете услуги, извършвани от администрацията. Всички единодушно смятат, че са достатъчно подготвени по въпросите на предоставянето на информация на гражданите. Инфо-центърът разполага с обикновени информационни табла с изложени образци на документи и указания за попълване; съобщения за търгове, наредби и решения на Общински съвет. Има и брошури относно предлаганите услуги, цени и срокове за изпълнение, които се разпространяват на гишетата. Такава информация може да се открие и на сайта на Общината www.provadia.bg. За съжаление обаче интернет страницата не предоставя достатъчно пълна и актуална информация, липсват също електронни услуги. Други канали за информация са организираната приемна за гражданите за консултации, оплаквания и запитвания. Използват се и радиоточка и кабелна телевизия за обявяване на съобщения на общинска администрация и различни информационни кампании. Почти всички служители отговарят, че има система на контрол на достъпа до информация. Един служител посочва, че в информационната мрежа има създадени нива на достъп според длъжността и се използват пароли. Центърът е изграден за улеснение на гражданите през 2002 година с финансовата подкрепа на Американската агенция за международно развитие и Фондацията за реформа в местното самоуправление по програма „Подобряване обслужването на гражданите”. В него работят шест служители. Актуализирането на предоставената информация е постоянно, навременно и се прави при необходимост. Съществува вменяване на отговорност за поддържане на информационните табла в длъжностните характеристики на някои служители в центъра за обслужване на граждани. Служителите смятат, че предоставяната от тях информация е ясна, но отчитат и проблеми с грамотността на гражданите. За най-ефективен информационен канал се посочва индивидуалния разговор между служител и гражданин, както и използването на Интернет страницата. Най-често възникват проблеми при промяна на нормативна база и последствията във връзка с процедури по административните услуги. Оценката за ефективността и полезността на системата е: „Изключително в полза на гражданите” и „Много добра”, точна и обхватна. За обратна връзка с гражданите служат тетрадка за мнения и препоръки, кутия за предложения и сигнали. Един служител отбелязва, че се вземат предвид и устно подадените мнения и оценките на гражданите по време на обслужването им. Като идеи и предложения за



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

усъвършенстване системата за достъп до информация на граждани и бизнеса се посочват:

- телефонна линия тип „телефон на гражданите”;
- възможност за издаване и подаване документи чрез Интернет;
- гише на предприемача-консултация за фирми
- връзка на кметствата по селата с Община Провадия по Интернет и обмен на информация с цел улесняване на гражданите по селата;
- електронно табло за информация;
- нови компютри (настоящите са от 2002 година).

Анкетираните за дейността и видовете услуги, предоставени от общинската администрация са осем граждани на град Провадия, на възраст между 21 и 60 години. Някои от анкетираните много често ползват услугите на Общината. Сред тях преобладаващо е мнението, че комуникацията със служителите не е достатъчно добра, главно заради неразбираемостта на даваната от тях информация. Като предпочитани начини за информиране гражданите сами посочват обособяване на гише информация и монтиране на електронно табло. Желателно е използването на средствата за масово осведомяване регулярно, а не кампанийно, Интернет-сайтът на общината и организиране на повече индивидуални срещи с граждани. Предоставяната информация се характеризира предимно като ясна и компетентна, като се отчитат и случаи на езикова бариера. На никого обаче не му е отказвана индивидуална консултация при необходимост от такава. Малцина от анкетираните са получавали грешна информация, най-вече по въпроси, свързани с недвижима собственост и патетни декларации. На 90% от анкетираните не им е отказван достъп до публична информация. Преобладава мнението, че някои неща остават неясни относно проблемите, касаещи населението и града и не винаги използваните от Общината средства за информация се използват ефективно и ефикасно. 75% от анкетираните оценяват организацията за обслужване като тромава. Като идеи и предложения гражданите посочват:

- подобряване на комуникационната политика за работа с клиенти и специализирани семинари във връзка с изменения на нормативна уредба ;
- въвеждането на експресни поръчки за всички услуги;
- организиране на повече приемни с гражданите;
- обогатяване съдържанието на сайта и и по-често актуализиране на информацията в него;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Общинска администрация Суворово

Жителите на общината са 7590, разпределени в 9 населени места с обща площ 216 кв. км.

От проучването следва, че:

Общинската сграда разполага с Център за услуги и информация на граждани от 2008 година. Достъпност за хора с двигателни увреждания е подсигурана от рампа, но тя е стръмна. Обстановката е приятна. Каналите за информация, с които Общината разполага, са: специален телефон за връзка на гражданите, информационни табла от обикновен тип, разположени в сградата на Общината – 1 етаж с образци на документи; обособени гишета за информация, местен вестник и двуезичен сайт (<http://www.suvorovo.bg>). Интернет страницата работи добре и предоставя възможност за получаване на обширна информация по въпроси, касаещи различни аспекти от живота на хората с пряка препратка към сайта на МДААР за ползване услугите на електронното правителство. Самата страница обаче не позволява електронно обслужване. Поддържане, обновяване и актуализиране на информацията се прави непрекъснато, като за това отговарят служителите в ЦИОУ без това да е вменено с длъжностна характеристика. Актуализацията прави по предложение на директора на съответната дирекция и се съгласува със Секретаря на общината. Служителите единодушно оценяват подготовката си за работа с граждани като достатъчна. По отношение на обратната връзка с гражданите е поставена кутия за писма, тетрадка за мнения, сигнали и жалби, а двама посочват и сайта на общината като възможност за даване на предложения. Четирима от работещите в Община Суворово посочват като необходимост създаване на електронна система за подаване и издаване на документи.

Анкетираните са двадесет и двама граждани на Община Суворово на възраст между 20 и 60 години поради повишен граждански интерес. Почти 25% не успяват да осъществят достатъчно добра комуникация с обслужващите ги, четирима са категорични, че не могат да осъществят нормална комуникация, двама считат, служителите не обясняват разбираемо. Като най-предпочитани информационни канали са посочени гише информация, електронно табло, средствата за масово осведомяване и сайта на общината. Осем от гражданите определят информацията като неразбираема, но поред по-голямата част тя се дава компетентно. Има случаи на затруднена комуникация поради езиковата бариера, което прави



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

информацията недостъпна на ниво разбиране. Над 75% от анкетираните посочват, че са получавали необходимите им консултации, шестима - рядко, а един е категоричен, че не е получавал такава при нужда. Почти $\frac{3}{4}$ определят обстановката в Общинска администрация като по-скоро приятна. Половината от запитаните са получавали неточна информация, а на четирима е бил отказван достъп до определен вид публична такава. Мнение на повече от половината анкетирани е, че общинската администрация не използва всички възможности средствата за информированост на гражданите в пълния им капацитет. Не малка част от гражданите определят организацията по обслужване на гражданите и предоставяне на информация като тромава. Гражданите на Община Суворово посочват необходимост от присъствие на млади образовани и обучени хора в Общината или съкращаване на неоправдано големия според тях щат на служителите като предпоставка за подобряване ефективността на системата.

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ДОБРИЧ

Областта е с площ от 4719.4 км² и се състои от 8 общини с общо население 213 325 души.

От проучването следва, че:

Сградата на областна администрация Добрич е добре поддържана, приветлива и приспособена за ползване и от хора в неравностойно положение (има поставени специални рампи и асансьор). Служителите са любезни, услужливи, носят личния си бадж и са облечени делово. Администрацията разполага със следните канали за информация:

- информационни табла от обикновен тип
- изложени образци на документи и указания за попълването им
- бюлетени, листовки и брошури за информация
- сайт на Общината (<http://www.dobrich-governor.org/>), който е пълен и обхванен, съдържащ и английска версия
- гише информация
- приемна за гражданите
- вестници, регионално радио, кабелна телевизия

Информационен център в Областна администрация Добрич съществува от август 2000 година, приведен с изискванията по ISO. Сведенията се



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

обновяват постоянно, ежедневно, а отговорността за това се вменява в длъжностните характеристики на персонала. Сроковете и периодите за изпълнение на дадена административна услуга зависят от изискванията на вътрешната нормативна уредба. На въпроса дали съществува система за контрол на достъпа до информация трима от анкетиранияте служители отговарят с “Да”, но без да посочват как точно се осъществява. Информацията, която предлагат, самите служители определят като ясна и четлива. Проблеми на този етап се получават поради непознаване от гражданите на личните им права и задължения и при забавяне на преписки поради сложни процедури. Както в общините, така и тук като най-ефективен информативен канал е определен личният контакт на гише информация. В количествен план ефективността и полезността на системата за информиране работещите в Администрацията отчитат като обхващаща целия нужен спектър на услуги и дейности, които могат да бъдат предложени. В качествен план тя е определена като точна и актуална. За обратна връзка с гражданите се разчита на поставени кутия за писма, анкетна книга и непосредствена оценка по електронен път. С цел повишаване ефективността на обслужване служителите предлагат да се постави гласов портал, да се установи възможност за издаване и подаване на документи чрез електронна поща и да се използват в пълна степен възможностите на електронното правителство, по което се работи в настоящия сайт.

Анкетирани са четирима граждани- двама мъже и две жени на възраст между 21 и 60 години, които споделят, че осъществяват добра комуникация с обслужващите ги. Като най-удобни канали за информиране те посочват гишето информация, таблата, сайта на администрацията и приемните дни. На нито един от запитаните жители не е отказана консултация при наличието на неясноти. Информацията, която са получили запитаните, е определена като компетентна. Гражданите считат, че обстановката в сградата на Областна администрация е приятна, но има какво още да се желае. Не е отбелязан сигнал за получена грешна или ненавременна информация или за отказ до определен вид публична такава. Цялостната работа на служителите, анкетиранияте определят като добра и безпроблемна и може би поради този факт предложения и идеи за подобрене не са подадени.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Общинска администрация Балчик

Общината има 23 населени места с общо население 23150 жители.

От проучването следва, че:

Община Балчик впечатлява още с външния си вид- сградата е нова и разполага с рампа за хора с увреждания. От две години има обособен Информационен център, чиито служители разполагат с добра материална база за обслужване и работа с граждани. Служителите носят баджове с информация и снимка, а в някои от отделите - и униформа. Центърът разполага с достатъчно информационни табла. Има и информационни брошури, поставени на видно и достъпно място. Сложена е специална кутия за мнения, жалби и препоръки, които биват обработвани ежеседмично от Комисията за сигнали и жалби. Има няколко гишета за информация с цел по-добра и бърза работа с гражданите. Обособено е място за гражданите, където в специални папки са показани образци за попълване на видовете документи, молби и др. Разполага се със специални телефонни линии за комуникация с гражданите. Общината залага много и на средствата за масова информация – издава общински седмичник “Балчик”, в който се помества всяка актуална информация. Има и интернет сайт www.balchik.bg, който на този етап е в реконструкция. Поставени са анкетни карти с цел изследване удовлетвореността на гражданите. В отделни случаи, сроковете за поставените задачи са кратки, което предполага възможност за просрочване на времето за извършването им. Община Балчик е сертифицирана от международната организация по стандарти за качество ISO.

Анкетираните са служители с богат опит в общинската администрация на Балчик. Те се считат за достатъчно подготвени за комуникация с гражданите по въпросите за предоставяне на информация за дейността на администрацията и видовете услуги, извършвани в общинската служба. Отчитат за свое голямо предимство лятното си работно време – от 08:00 до 18:00 без прекъсвания за почивки. Единодушно е мнението, че съществува изградена система на контрол на изградения достъп до информацията в общината, като самата достъпност се дефинира като добра и ясна, но изпъкват възгледите, че колкото и средства да се използват, гражданите предпочитат личната комуникация на гишетата. Служителите определят системата за поддържане, обновяване и актуализиране на предоставяните



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

новини и сведения като променлива и актуална. Според тях сайтът е безспорно най-добрият източник, но не и най-подходящият, защото на този етап не всеки има достъп до Интернет. Половината от анкетираните служители считат, че няма какво повече да се желае на този етап и администрацията е добра. Останалите предлагат слагане на електронно табло, външно информационно табло, “гореща” електронна поща, устройства СЕМКО за измерване удовлетвореността на гражданите и най-вече по-добра лична комуникация с гражданите.

Анкетираните са и граждани на Община Балчик. Те твърдят, че не им се налага често използване на услугите на общинската администрация. От отговорите на жителите се констатира задоволство от начина, по който биват обслужени. Почти единодушно е мнението, че най-удобният и полезен начин за информиране е гише информация. Използват се и сайтът на общината, средствата за масова информация. Живущите споделят еднаквото виждане, че сведенията, които получават, са ясни и компетентни и много рядко нещо остава неразбрано. Обстановката отчитат като приятна и приветлива, но има и граждани, според които има какво да се желае още. Две трети от анкетираните твърдят, че получават пълна информация относно града, но е имало случаи, в които им е била предоставяна грешна или ненавременна информация. 16% от жителите споделят, че им е отказан достъп до публична информация, дори от консултация. Масово е разбирането, че средствата за информация се използват целесъобразно в пълните им възможности. Организацията за обслужване на гражданите е оценена като много добра. Единствените изисквания, които анкетираните жители споделят в анкетите, са за по-добър вариант на сайта на общината с повече сведения и новини.

Общинска администрация гр. Ген. Тошево

Общината има 42 населени места с общо население 20194 жители .

От проученото следва, че:

Сградата на общината е приветлива, а служителите - усмихнати и вежливи, което създава една приятна атмосфера за предоставяне на услуги. Изграден е подстъп за улесняване хора с увреждания, бременни жени и възрастни хора. Анкетираните са служители, работещи от 2-5 години в администрацията, но видно добре подготвени с нужната им информация.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Един от запитаните споделя, че винаги има какво още да се научи. Общината разполага с почти пълен набор от канали за информация-информационни табла от обикновен тип, разположени из цялата сграда на Общината, изложени образци за попълване на документи, срокове и цени за услуги, брошури, съдържащи актуална информация за събития и новини, местен вестник, гише информация и сайт (<http://toshevo.org>), в който посетителите могат да намерят сведения както за града и региона, така и за административните услуги на Общината. Сайтът на Генерал Тошево е подреден, ясен и предоставя възможност за получаване на мнение от гражданите чрез форума си. В него са оповестени видове предлагани услуги, приемни дни и цялостна информация за работата на администрацията, но е нужно да се изготви и английска версия. Община Генерал Тошево притежава сертификат за управление на качеството на услугите за гражданите ISO 9001:2000 и сертификат за Система за управление на околната среда в съответствие със стандарта ISO 14001:2004. Обновяването и актуализирането на сведенията се извършва постоянно, като информацията по таблата и останалите канали се поддържа от служителите в центъра. За обратна връзка общинските служители посочват кутията за мнения, жалби и сигнали, поставена на видно място, анкетни допитвания, дневник за похвали и оплаквания и оценка по електронен път на сайта на Общината. Ежемесечно се преглеждат мненията и препоръките на жителите, защото “те са добър барометър за администрацията”. За подобряване на информираността служителите предлагат доразработване на проекта за “електронна област” и “електронно правителство”, за да могат да бъдат предоставяни онлайн услуги на гражданите.

Анкетираните граждани отбелязват, че много рядко им се налага да прибегват до услугите на администрацията, тъй като не са постоянно пребиваващи в общината. Само един от запитаните десет човека смята, че не може да осъществи добра комуникация със служителите.

Жителите посочват като най-използвани канали за информация сайта, брошурите, таблата и гишетата за информация. 50% от анкетираните са получавали грешна или ненавременна информация или им е отказан достъп до определен вид публична такава. Според половината от запитаните има неща, касаещи проблеми, свързани с , които остават неясни. Използваните средства за информиране на жителите се прилагат целесъобразно, а създадената организация за обслужване на гражданите е добра. Жителите на Община Генерал Тошево изискват създаване на



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

информационно гише за туристическа и бизнес консултация, увеличаване броя на гишетата и самостоятелно- обособен информационен център.

Общинска администрация гр. Добрич

Градът е осми по население в страната с население 134 931 жители и площ 17.05 км² .

От проученото следва, че:

Сградата на Община Добрич е снабдена с рампа за улеснение на хора с увреждания. Общинска администрация Добрич е сертифицирана по ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, ISO 20001:2005. От 2001 година има изграден Център за услуги и информация, чието работно време е непрекъснато от 08:00 до 17:00 часа. Системата за обновяване, поддържане и актуализиране на информацията е постоянно действаща, т.е. при наличието на нови сведения те веднага биват обявени чрез посочените по-нататък канали, като за това отговарят определени служители. Работещите в Общинска администрация са любезни, услужливи и приветливи. Облечени са делово и са снабдени с личен бадж, отговарящ на изискванията. Всички анкетирани служители работят от години в администрацията и това личи от знанията, информираността и отношението им към задълженията и посетителите. За да задоволи нуждата от информация на гражданите Общинската администрация разполага с: информационни табла от обикновен тип в и извън сградата, електронно табло, изложени образци на документи и заявления, изведени срокове и цени на предлаганите услуги, средства за масова информация (вестник, ТВ, радио точка) и сайт (www.dobrich.bg), който предлага актуална, разнообразна и изчерпателна информация. Чрез него гражданите са максимално улеснени при получаване на достъп до общинските служби (могат да се запишат за приеман ден, без да ходят лично до Общината). Ефективността е на всички нива, информацията, която се предоставя на жителите е ясна, достъпна и разбираема. Служителите единодушно споделят, че по техни наблюдения “клиентите” са доволни от обслужването и на този етап проблеми възникват много рядко, когато се иска от тях дадена информация, която



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

засяга трето лице, но такава не може да бъде дадена по Закона за защита на информацията. Работещите в администрацията твърдят, че всички канали са еднакво ефективни поради факта, че информацията навсякъде се обновява постоянно. В Центъра за услуги и информация има отделено “Гише на предприемача”, което спестява на предприемачите самостоятелното търсене на информация за административните изисквания. За обратна връзка гражданите могат да използват денонощен телефон, акетните карти на хартиен и електронен носител, кутия и тетрадка за мнения, препоръки, жалби и сайта, в който също има обособено място за тази цел. При необходимост от промени се въвеждат такива както в работата на персонала, така и в начина на информиране на жителите. Предимство на администрацията е, че поради наличието на чуждестранни жители, има специално обслужване и на английски език. Анкетиранияте служители посочват нуждата от създаване на електронен архив на всички преписки, като по този начин биха улеснили достъпа до информация и ще се съкратят сроковете на изпълнение на услугите.

Шестима граждани споделят почти еднакви виждания относно работния процес на местната им администрация. Някои от тях прибегват много често до нейните услуги, а други рядко, но всички са единодушни, че осъществяват добра комуникация със служителите. Каналите за сведения, които се използват най-често, са гише информация, електронно и обикновено табло, уведомителни писма, сайт на Общината и приемни дни. Гражданите считат, че информацията, до която имат достъп, е ясна и компетентна, а в случаите, когато има нещо неясно, винаги получават консултация. На 100% еднакво е и мнението им, че обстановката в сградата е приятна и приветлива. Само един от гражданите е получавал грешна или ненавременна информация, но подробности не са уточнени. Достъп до публична информация не е отказван до сега. Според гражданите използваните от администрацията средства за информация се използват целесъобразно и в пълните им възможности. Създадената организация е оценена като добра. Изискванията на жителите са за повече информационни табла и места за информация в по-отдалечените места (кварталите) и за довършване на таблото във фойето на Общината.

Общинска администрация Добричка

Общината има 68 населени места с общо население 26914 жители.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

От проучването следва, че:

В община Добричка бяха анкетирани 5 служители и 4 граждани. Сградата разполага с рампа за хора с увреждания. Всички служители считат, че са добре подготвени за работа с гражданите и са информирани по въпросите, засягащи живущите. Каналите за информация, с които разполага общината, са: информационни табла от обикновен и електронен тип, сайт на общината (<http://www.dobrichka.bg/>), който е пълен и обхванен, брошури (които бяха отбелязани като метод за информиране, но липсваха - поставките бяха празни), гише информация, телефон, писма и средства за масова информация и не на последно място - гражданите имат право да присъстват на заседанията на общинския съвет. Общината е сертифицирана по системата за управление на качеството ISO 9000-2001. Информационният център на Добричка община е изграден през 2006 година. Информацията, която се поднася на жителите на общината и окръга е ясна, достъпна, открита и прозрачна за всички. Една от служителките сподели мнението, че от наблюденията си счита за най-ефективни информационните табла и средства за масово осведомяване. Начинът, по който общината информира своите граждани, е характеризирани като обхванен, актуален и точен, нямащ пропуски. Относно въпроса за обратна връзка на жителите с общината бяха посочени кутията за жалби, мнения и сигнали, страница в сайта на общината, телефони и система за измерване удовлетвореността на гражданите от административните услуги чрез анкети по различните канали. Служителите предлагат за усъвършенстване на информираността, която предлага общината, поставяне на информационни табла по населените места и редовното им обновяване от отговарящите за това служители, както и достъп до Интернет, за да могат живущите там да ползват и сайта на общината.

Анкетираните граждани убедено твърдят, че комуникацията им със служителите в Добричка община е добра. Очаквано те посочват като най-предпочитан канал за сведения гише информация и сайта на общината. Жителите считат, че обслужващите ги са компетентни по въпросите, за които отговарят, а обстановката в сградата определят като приятна. На този етап от време никой от анкетираните не отбелязва да е получавал грешна или ненавременна информация и не им е била отказвана консултация при наличие на някакви запитвания. Въпреки това за някои от тях има неща и въпроси, които са неясни, защото считат, че



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

администрацията не предоставя пълната информация относно проблемите, касаещи тях. Спорно е мнението на гражданите по въпроса дали използваните от администрацията средства за информация се използват целесъобразно и в пълните им възможности. Абсолютно единодушно е виждането, че организацията в администрацията за обслужване на граждани е добра и няма оплаквания. На този етап гражданите нямат изисквания за допълнителни методи за информиране, но при наличието на такива веднага ще изкажат мнението си в анкетите в Информационен център.

Общинска администрация Крушари

Общината има 19 населени места с общо население 7895 жители.

От проученото следва, че:

Общината се намира в ремонт с цел подобряване на условията и поставяне на рампи за хора с увреждания. Независимо от стажа си в общината, служителите имат нужната подготовка за комуникация с гражданите по въпросите за предоставяне на компетентна информация за дейността на администрацията и видовете услуги, извършвани от общински служби. Като използвани канали те единодушно посочват информационните табла от обикновен тип с изложени образци на документи, указани срокове и цени на предоставяните услуги, сайта на общината (www.krushari.bg), който трябва да се допълни, издаваните брошури и непрекъснатото работно време на първия етаж от сградата (от 08:00 до 17:00 ч.). Достъпът до информация се осъществява от системата за документооборот “Акстър” –система за управление на административните процеси и система за управление на качеството. Тя работи по технологията “Клиент - сървър”, осигурявайки на всички служители едновременен достъп до необходимата им информация посредством локална мрежа и не изисква особени изчислителни ресурси. На този етап в общината се изгражда Информационен център, като преди това се е работило с фронт-офис. На въпроса каква е системата за поддържане, обновяване и актуализиране на предоставяните сведения, се отговаря единодушно, че споменатите дейности се извършват постоянно, отговорностите на служителите се вменяват в длъжностните им характеристики. Гражданите



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

имат свободен достъп до информация, но комуникацията на служителите между различните общински звена е затруднена, което прави цялата административна организация тромава и създава условия за недоверие у гражданите за получаване на достоверна информация. Обратна връзка жителите могат да осъществяват чрез кутията за жалби, сигнали и препоръки, както и устно. Стимулите и наказанията за работещите в общинската администрация се определят според установения правилник за вътрешния трудов ред. Разбираемо е предложението на всички анкетираните за създаване на електронни услуги за гражданите, тъй като има нужда от тях. Приемните дни не са указани, но по данни дори и извън тях, гражданите пак биват изслушвани.

Анкетираните бяха 10 граждани на Община Крушари от различни възрастови граници. Спорни и различни са техните мнения по зададените им въпроси. По данните от анкетните карти се отчита минимално, но регулярно използване на услугите на общинската администрация. 60% от анкетираните споделят, че осъществяват добра комуникация със служителите, 20% твърдят, че има какво още да се желае, а други 20% - отбелязват, че общуването с лицата от администрацията е затруднено. Използваните канали от страна на жителите са гише информация, информационните табла, сайтът на общината, уведомителните писма и срещите с граждани. Достъпността до интересуващите ги въпроси те определят като ясна и компетентна, но за някои тя е неразбираема или съществува езикова бариера. Спорно е мнението относно получаването на консултации, когато има неуточнени въпроси. За обстановката в сградата на Община Крушари няма единодушие, срещат се и положителни, и отрицателни. Трима от анкетираните живущи са получавали грешна или ненавременна информация, а на двама е отказана определена публична информация. Преобладаващо е виждането, че някои неща остават неясни относно проблемите, касаещи самите тях или града и, че не винаги общината използва ефективно средствата за информираност, с които разполага. Организацията на административното обслужване също е оценена индивидуално - за някои граждани тя е добра, за други тромава, а за трети - неефективна. Две трети от анкетираните споделят, че към момента нямат идея какво още може да бъде направено. Останалите изказват предложения за повече информация в средствата за масово осведомяване, поставяне на електронни табла и набиране на качествени, оградени и квалифицирани служители с отношение към работата и гражданите.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Общинска администрация Тервел

Общината има 26 населени места с общо население 28 773 жители и обща площ от 579,7 кв. км.

От проучването следва, че:

Общинска администрация гр. Тервел не предостави експертни оценки на служителите, поради което запознаването с дейността ѝ се осъществи въз основа на публикуваните документи в сайта на общината, анкетите с гражданите и личните наблюдения на анкетаторите.

Обстановката в Община Тервел е по-скоро неприветлива, което би могло да се разглежда като следствие от течащия строеж на рампа за хора в неравностойно положение отвън. Служителите са любезни, но не носят личен бадж. Има изграден информационен център, но информационните табла са недостатъчни откъм съдържание и се забелязва нередовното им актуализиране. Няма информация на английски език за чуждите граждани, живеещи в общината. Не съществуват специализирани информационни гишета. Сайтът на общината (www.tervel.bg) не е функционален от гледна точка на граждани, търсещи информация за услуги и техните цени, търгове, конкурси, приемни дни. Няма възможност за подаване на сигнали и предложения от граждани по електронен път. Не е фиксиран приемен ден на кмета. В общината се разпространява безплатно вестник „Тервел” – седмично издание на Общинската администрация. Като средство за информиране на обществеността се използват и двата местни кабелни оператора. Услугите, извършвани от различните общински отдели, се оповестяват чрез печатане на брошури. Гражданите могат да присъстват на заседанията на Общинския съвет и да вземат участие в обсъждане на проектобюджета на Общината, но не проявяват особена активност.

В Община Тервел бяха анкетирани петима граждани на възраст между 24 и 57 години, които считат, че не се осъществява достатъчно добра комуникация със служителите. Според тях най-удобните канали за информиране относно предлаганите услуги са: гише информация (4 души), сайт на общината (1 човек), срещи с граждани (3 души). Информацията, която гражданите получават при необходимост, определят поравно като компетентна, но неразбираема. Анкетираните посочват, че рядко са получавали консултации, когато не им е била ясно нещо. Трима считат, че



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

са получавали ненавременна или грешна информация, четирима считат, че им е бил отказван достъп до публична такава. Като цяло това мнение дава отражение при отговорите относно пълнотата на информацията, касаеща проблемите на хората и града – 80% считат, че „някои неща остават неясни”. Логично е становището на анкетиранияте, че средствата за информация на гражданите не винаги се използват достатъчно ефективно.

Общинска администрация Шабла

Общината има 16 населени места с общо население 6205 жители.

От проучването следва, че:

Общинската сграда е ремонтирана външно, но няма обособена рампа за хора с увреждания. Служителите не разполагат с униформи, но са с делови външен вид и добри обноски. Сградата разполага с информационни табла от обикновен тип, намиращи се в Информационния център, гишета за информация, брошури по определени въпроси, поставени на видно и достъпно място и обособено пространство, където посетителите могат да се запознаят с нужната им информация. Община Шабла е в процес на въвеждане на серия от стандарти ISO. Сайтът на Общината – www.shabla.info - е богат на информация, новини и факти, интересни за посетителите. Има телефони, на които гражданите могат да осъществят връзка със служителите на администрацията и да зададат своите въпроси. Общината издава местен вестник – “Изгрев”, много рядко използва регионалния вестник. При нужда прибегва и до услугите на кабелната телевизия или местна радио точка. В отделни случаи, сроковете за извършване на административни услуги са кратки, което предполага възможност от просрочване на времето за извършването им и създаване предпоставка за неудовлетвореност на гражданите от общинската администрация. Анкетирани са служители, работещи от дълги години в областта на администрацията, и граждани, родени в Шабла или живеещи в общината от много време.

Всички служители смятат, че са достатъчно подготвени за комуникация с гражданите по въпросите за предоставянето на информация за дейността на администрацията и видовете услуги, извършвани от общинските служби. Общината има постоянен текущ контрол и свободен достъп за жителите само до публичната информация. Според служителите



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Информационен център има от 6 години, но има и такива, които работят от много години, а не са запознати с това. Информацията непрекъснато се актуализира по всички канали, а системата “Архимед” следи за правилното изпълнение на задачите на служителите. Обслужващите считат, че по начина, по който е поднесена информацията, не би трябвало да има проблеми с разбираемостта и яснотата на сведенията. Единодушно е виждането, че системата за достъп до информация, изградена в административния център, е ефективна и безпроблемна. Личи незапознатост с начините за обратна връзка от страна на гражданите- 50% от анкетиранияте отговарят, че такава система няма, а останалите 50% отбелязват наличието на такава под формата на телефон за гражданите, приемни дни на кмета, определено място в сайта на общината, където могат да се пускат жалби, мнения и препоръки. Съществуват известни разминавания и по въпросите какво може да бъде усъвършенствано в работата с цел добра информираност на гражданите, което говори за недостатъчна осведоменост, тъй като някои от анкетиранияте служители твърдят, че общината няма нужда от нищо на този етап, а други – че тяхна цел е поставяне на кутия за жалби и сигнали на видно място и завършване и поставяне на електронно табло.

На въпросите на анкетата отговарят петима граждани на Община Шабла. Обстановката в общината те намират за приятна и приветлива. Две трети от тях считат, че осъществяват добра комуникация със служителите на общинската администрация, а останалите изказват мнение, че има какво да се желае за подобряване на общуването между двете страни. За най-удобен начин за получаване на нужните им сведения жителите посочват гише информация и средствата за масова информация. Разнопосочни са вижданията, касаещи оценката на достъпността на информацията- за някои тя е ясна и компетентно предоставена, а за други - съществува езикова бариера. Гражданите отбелязват, че никога не им е била отказвана консултация при нуждата от такава. Всички анкетирани споделят, че не са получавали грешна или ненавременна информация, но един гражданин отбелязва в своите отговори, че му е отказан достъп до публични сведения. Масово е схващането, че що се отнася до информацията, касаеща града или хората, много неща остават неясни. Организацията на администрацията за обслужване на гражданите е определена и като добра, и като тромава. Живущите в Община Шабла споделят, че редовно се позовават на местния вестник “Изгрев” и изискват неговото разпространение и занапред.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ТЪРГОВИЩЕ

Областта е с площ от 691.59 км² и се състои от 52 населени места с общо население 75 158 души

От проученото следва, че:

Сградата на Областна администрация Търговище е добре поддържана и разполага с обособена рампа с цел улесняване на хора с увекдания. Администрацията е сертифицирана по ISO 9001:2000 и ISO/IEC 27001:2005. Анкетирани са петима служители с дългогодишен стаж, които считат, че са достатъчно добре подготвени за работа с гражданите. За информиране на жителите се използват следните канали:

- обикновено информационно табло във фойето
- сайт (<http://www.tg.government.bg>)
- информационни брошури и бюлетини за областта
- прием на граждани всеки понеделник от 11.00 часа, обявен на входа
- медии- местни, регионални и национални
- гише информация, предлагащо описани в списък административни услуги

На въпроса съществува ли система за контрол на достъпа до информация служителите отговарят, че контролът се осъществява от главния секретар съгласно Устройствения правилник на областните администрации. Поддържането, обновяването и актуализирането на информация се осъществява чрез навременно подаване от съответните служители, като се съгласува между двете дирекции. Работещите в администрацията споделят, че интернет страницата се очаква да бъде актуализирана към стандартите по корпоративна идентичност по проект на МДААР по ОПАК, което ще я направи още по-разбираема. Достъпността до информацията е оценена като безпроблемна за юридическите лица, но при някои от гражданите съществува бариера поради неграмотност. Ефективността и полезността според служителите в количествен план е отлична – обстойна, детайлна и обхваща широка гама услуги и процедури. Но в качествено отношение достъпната за гражданите информация



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

не е достатъчно точна и актуална. За обратна връзка на жителите с областната администрация служат:

- книга за мнения, предложения и забележки
- кутия за жалби и сигнали, намираща се на видно място във фоайето
- анкетни карти

Като свои идеи и предложения за усъвършенстване на системата за информиране в експертните оценки служителите посочват замяна на съществуващото информационно табло с електронно такова, откриване на телефонна линия тип “телефон за гражданите”, създаване на условия за електронно обслужване на граждани - подаване и проверка на документи: автоматизирана точка за достъп (“Киоск”) с образци на заявления за административни услуги, обособяване на места по централната алея за разпространение на брошури сред гражданите, увеличаване броя на обученията на служителите от деловодството, както и за създаване на система за обмен на информация с други областни администрации.

Общинска администрация Антоново

Има 57 населени места с общо население 7985 жители.

От проучването следва, че:

В Общинската сграда от 2002 година е разположен Център за услуги и информация на граждани. Центърът е достъпен и за инвалиди, тъй като е на едно ниво с тротоара. Обстановката е приятна, с обособени места за попълване на документи. Каналите за информация, с които Общината разполага, са: информационни табла от обикновен тип; изложени са образци на по-често попълваните документи и са посочени срокове за подаването им. Само един служител е посочил, че се издават бюлетини, листовки и брошури. Използват се за поместване на информация за гражданите и регионалните вестници и сайта (<http://www.antonovo.bg>) с посочени в него адрес, телефон и e-mail за връзка с общинска администрация. В него има препратки към сайтовете на различни Министерства и ведомства. На въпроса съществува ли система на контрол



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

на изградения достъп до сведенията в общината двама от служителите не посочват отговор, останалите отговарят само с „ДА”, без да уточняват, което навежда на мисълта, че не са запознати със Закона за достъп до обществена информация. Системата за поддържане, обновяване и актуализиране на информацията е определена като постоянна, без отговорността за това да е вменена на определени служители в длъжностна характеристика. Служителите почти единодушно оценяват работата си с гражданите като много добра, но отчитат проблем при осъществяване на връзката между различните дирекции в администрацията. От гледна точка на ефективността на системата за достъп до информация двама служители не дават отговор, един посочва, че тя обхваща много дейности и процедури, а други двама - че системата работи на ниско ниво, даваща ограничена информация. По отношение на обратната връзка с гражданите се разчита на кутия за мнения и препоръки. Предложенията на работещите в Община Антоново се състоят в организиране на безплатна телефонна линия за гражданите, поставяне на електронно табло за информация вътре и извън сградата, обслужване във всяко кметство, а не само в Общинска администрация, разширяване възможностите на електронната мрежа за обработка на документи.

Анкетираните са десет граждани на Община Антоново. Половината от запитаните осъществяват добра комуникация с обслужващите ги административни служители. Като най-използван канал за сведения е посочено гише информация, но гражданите искат да бъдат информирани и чрез сайта на Общината, брошури, лични срещи и уведомителни писма. От анкетираните 60% определят информацията като ясна и компетентна, за останалите е неразбираема, ненавременна и недостъпна. Трима са посочили, че при нужда рядко им е давана консултация. Анкетираните намират обстановката в администрацията по-скоро приятна. 30% от запитаните са получавали ненавременна или грешна информация и съобщават за отказан достъп до определен вид публична такава. Повече от половината определят, че общинската администрация не използва целесъобразно и в пълните си възможности средствата за доставяне на нужните сведения за гражданите. Оценката по въпроса за организацията на служителите и тяхната работа е преобладаващо негативна – 50%



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

определят системата като тромава и неефективна, един – директно като лоша. Гражданите на Община Антоново имат следните идеи за подобряване достъпа до информация: поставяне на информационно табло и извън сградата на общината – на достъпно 24 часа място, подаване на изпреварваща информация относно важните за гражданите срокове, организиране на информационни кампании в различните населени места от Общината.

Общинска администрация Омуртаг

Общината има 45 населени места с общо население 32 861 души

От проученото следва, че:

Общинска администрация Омуртаг се помещава в три различни сгради. Анкетирани са петима служители, от които само един с малък професионален стаж. Те считат, че не са достатъчно подготвени за работа с гражданите, което налага интензивни уоркшопове, семинари, обмен на опит. Гражданите се обслужват на гише, без да има изложени на видно място списък на предлаганите услуги и ценоразпис за тях. Каналите за информиране на жителите са още:

- информационно табло от обикновен тип с недостиг на материали и такива, предоставящи неактуална информация
- радиоточка „Омуртаг”
- новини по местна кабелна телевизия
- табло, указващо приемните дни на кмета и заместник- кметовете

„Информацията се актуализира при нужда” казват някои от анкетираните. На този етап има създаден сайт, който обаче не е актуален и активен, защото е празен и само основните менюта са написани. Служителите единодушно споделят, че нямат проблеми с информацията, но по техни наблюдения гражданите предпочитат личния контакт, тъй като срещат затруднения с попълването на различни документи. По отношение на проектите към ЕС информацията се оказва неразбираема за голяма част



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

от населението. Информацията, която Общината предоставя във връзка с решения на общински съвет е определена като точна и актуална. До този момент не е създаден достъпен начин за гражданите, чрез който те да могат да отправят своите жалби, сигнали и препоръки към Общината, и това се прави устно или писмено в приемните дни на кмета. Като свои идеи и препоръки анкетиранияте служители посочват създаването на актуален сайт, поставяне на електронно информационно табло и кметът и заместниците да разполагат с актуални образци на документи, за да могат да ги приемат на място от гражданите.

В Община Омуртаг са анкетирани 6 жители- трима мъже и три жени на възраст между 18 и 40 години. Много граждани отказваха да бъдат анкетирани. Отбелязва се задоволство от общинската администрация. Само един от шестимата сподели, че служителите не обясняват разбираемо. Като най-удобни канали за информиране са посочени медиите и лични срещи с кмета, информационното табло. Живущите в Омуртаг определят обстановката в общината като приятна, но считат, че има още какво да се желае по визуализацията къде каква услуга и в какви срокове се извършва тя. При отправени запитвания служителите обясняват на гражданите процедури, срокове, цени и начини на попълване на документи. Не е отчетен отказ на консултация при наличието на проблем или неточност. Няколко от анкетиранияте споделят, че са получавали неточна и ненавременна информация от служителите на Общинска администрация. Гражданите считат, че трябва да има по-голяма публичност на взетите решения по проблемите на града и възможност да бъдат информирани за това в различните части на града. Само двама мислят, че използваните от администрацията средства за информация се използват целесъобразно и в пълните им възможности. Гражданите излизат със свое предложение да се създадат специализирани информационни бюра за консултиране и обслужване на гражданите.

Общинска администрация Опака

Общината има 6 населени места с общо население 8 135 души



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

От проученото следва, че:

Общинската администрация се намира на втори етаж на сграда, достъп до която има чрез обособена рампа за лица с физически затруднения. Служителите са мили и любезни. На този етап информационен център не е изграден, тъй като за създаването му е необходимо да се извърши реконструкция на сградата на Общината, а не са налични нужните средства. За информиране на гражданите са предоставени следните канали:

- информационно табло от обикновен тип с изложени образци с документи и материали, съдържащи информация за срокове за заплащане на данъци и такси по ЗМДТ, решения на Общински съвет, цени на предлаганите услуги и срокове за изпълнението им
- сайт на Общината (<http://www.opaka.bg>)
- медии – местен вестник и радиовъзел

Контрол на достъпа до информация съществува по отношение на информацията, която се публикува на страницата на общината. Организиран е и достъпът до протоколите и решенията на Общинския съвет. Информационните табла се поддържат от служителите в звеното за административно обслужване, като това е заложено и в длъжностните им характеристики. Сведенията, които те предоставят, са определени като постоянно променящи се. Информацията е достъпна и точна, но е налице проблем с грамотността на гражданите при попълване на необходимите формуляри и образци на документи. Затруднения възникват и с езиковата бариера при по-възрастните жители. Въпреки, че сроковете за предоставяне на видовете услуги са обявени на информационните табла, има проблеми със спазването им от страна на гражданите. Системата за достъп до информацията в Общината служителите оценяват като ефективна, точна и актуална, като по отношение на обхвата може да се разшири. За обратна връзка на гражданите със служителите на общинска администрация на този етап няма създадени варианти и методи. Като идеи и предложения служителите посочват:

- поставяне на електронно информационно табло
- изграждане на Информационен център



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- подобряване на материално-техническата база
- оптимизация на интернет страницата на Общината

Анкетирани са 11 граждани на Опака на възраст между 21 и 50 години. Според осем от тях комуникацията, която осъществяват със служителите на администрацията, е добра, а останалите трима считат, че е не достатъчно добра и има какво да се промени. Като най-удобни канали за информиране те са посочили гише информация, информационно табло, медии, сайт и приемни дни на кмета. 90% от запитаните оценяват предоставяната информация като ясна и компетентна. На този етап при наличието на проблем или неяснота консултации не са отказвани и само двама от жителите споделят, че са получавали не до там прецизна информация. По отношение на обстановката в администрацията жителите смятат, че е приятна, но има още какво да се изисква за подобряването ѝ. На две трети от живущите в Община Опака не им е отказван достъп до публична информация. Създадената организация в административната за обслужване на граждани е оценена като добра. На въпроса какви предложения и идеи имат за подобряване методите за информираност никой от запитаните не е отговорил нещо конкретно.

Общинска администрация Попово

Общината има 35 населени места с общо население 36 692 жители

От проучването следва, че:

Сградата на Община Попово е добре поддържана, а служителите са приветливи и любезни. Те са облечени делово и носят личния си бадж, съдържащ нужната информация. Информационен център съществува от 2002 година. Административните служители считат, че са достатъчно подготвени за комуникация с гражданите, но е споделено мнението, че общуването и обслужването на гражданите изискват техните знания и умения непрекъснато да се обновяват. Каналите за информиране на гражданите са:

- информационни табла от обикновен тип



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- сайт на Общината (<http://www.popovo.bg>)
- брошури
- медии – местен вестник, радиоточка
- приемна за гражданите
- табло с образци на документи
- папка с извършваните от администрацията услуги
- съобщения, касаещи информираността на гражданите два пъти седмично чрез местната кабелна телевизия
- гише информация

Физическият достъп до информация е улеснен - всички регистри на Община Попово се съхраняват на едно място. Като проблеми са отчетени липсата на съхранена документация и на регистри, което затруднява издаването на необходимия за гражданите документ. Актуализирането на предоставяната информация става текущо при промяна в условията на съответната услуга. За промените има вменияване на отговорност, записана в длъжностните характеристики. Достъпността до сведенията служителите определят като добра, като липсата на жалби, сигнали негативни оценки е показател за ефективността на начин за предоставяне на информация. Като най-удобен канал персоналът на администрацията посочват брошурите и изложените образци на документи, както и сайтът на Общината. За обратна връзка на гражданите с общинска администрация служат:

- анкети
- кутия за оплаквания, препоръки и писма
- телефон

Като идеи и предложения служителите посочват възможност за подаване и издаване на документи по електронна поща, предоставяне на електронни услуги online, изграждане на връзка между централизираната деловодна система на Общината и десет пилотни кметства.

Анкетираните са десет граждани на Община Попово-трима мъже и седем жени на възраст между 31 и 50 години. Само един споделя, че не може да осъществи добра комуникация със служителите на администрацията. Като най-удобни канали за информиране са посочени гише информация, средства за масово осведомяване, сайтът на Общината и информационните табла. 80% определят информацията като ясна и компетентна, а за



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

останалите 20% е неразбираема. Единодушно е мнението, че при наличието на неясноти консултации не са били отказвани до сега. Обстановката в сградата е оценена като добра и приятна. Анкетираният отговарят с “не” на въпроса дали им е отказван достъп до определен вид публични сведения. Двама от запитаните граждани считат, че някои неща остават неясни относно предоставянето на пълната информация, касаеща проблемите, свързани с тях или града. Средствата за осведомяване се използват целесъобразно и в пълните им възможности. Организацията на работата на служителите на Общината е оценена като добра, като само един гражданин я определя за тровава. Гражданите са пасивни по въпроса за предложения и идеи относно подобряване на каналите за информираност. Все пак съществува едно предложение за поставяне на електронно информационно табло.

Общинска администрация Търговище

От проучването следва, че:

Специализираният Информационен център, изграден със собствени общински финансови средства, съществува от 2008 година, е част от приветливата и добре поддържана сграда на Община Търговище. Впечатлява с обособените работни места на служителите и съобразяването им с идеята гражданинът от пасивен потребител на услуги да се превърне в активен участник в процеса на местно самоуправление. Всички служители са облечени делово и носят личен бадж с нужната информация. Деловият стил на работа с гражданите може да служи за пример на други общински администрации по отношение на организация, подредба на материали, табла, гишета, подаване на информация. Работното време е ориентирано към гражданите – почивките са на ротационен принцип, така че да не остава време, в което не се обслужват граждани. Общината е сертифицирана по **ISO 9001:2000 ; ISO 14001:2004**. Служителите смятат, че са добре подготвени за комуникация с гражданите. Канали за информиране на жителите:



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- информационни табла (обикновени и електронни), локализирани на различни и лесно достъпни места в сградата на Информационния център
- сайт на общината (<http://www.targovishte.bg/>)
- бюлетини, листовки, брошури, поставени на гишетата и информационни табла.
- приемна за гражданите с обявени на видно място графици по длъжности
- гишета информация - „Гражданска регистрация и гражданско състояние", „Териториално-селищно устройство и архитектура", „Деловодство", „Земеделие, транспорт, социални дейности", „Общинска собственост", „Търговия, търгове, обществени поръчки", „Каса", „Вътрешно деловодство" и „Местни данъци и такси"
- електронни монитори за достъп до сайта на общината и ползване на електронни услуги
- образци на формуляри, върху които е указана информация за цена, срокове, съответстване с нормативна уредба, необходими документи.

Всяка промяна на информацията, касаеща извършването на услуги се променя в съответствие с Вътрешни правила за организация на административното обслужване. В длъжностните характеристики на служителите не е вменена отговорност за поддържане на информационните табла., но такава потребност има и за това във Вътрешни правила за организация на административното обслужване има залегнали клаузи. . Предоставяната информация е ясна, четлива и достъпна. При проблеми с грамотността и езика, гражданите получават компетентна помощ от съответния служител. Информацията, която се предоставя на гражданите обхваща всички административно-технически услуги. Тя е точна и актуална. При промяна в нормативната уредба информацията се променя в уеб портала и съответните образци на заявления. През месец август 2008 година е внедрена пилотна инсталация на устройство СЕМКО /Система за експресно мнение на качеството на обслужване/, а през месец март 2009 година още 3 броя устройства. Устройството СЕМКО е част от реализацията на проект за измерване на мненията на гражданите за административното обслужване Системата има общо 5 степени - от очарован до крайно недоволен. Информацията се публикува на Интернет страницата на общината и се актуализира на всеки 30 минути. 91.55 % от гражданите, които са използвали



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

услугите, предоставяни от служителите са очаровани от обслужването - вежливост, информираност, компетентност. Има тетрадка за мнения и препоръки. Периодично се извършват анкетни проучвания.

В експертните оценки на служителите се дават следните предложения:

- Да се разработи и внедри механизъм за обмен на документи и информация по електронен път между общинска администрация и регионално представените държавни институции на територията на община Търговище
- Да се предоставят на кметствата на територията на общината набор информационни материали и заявления за всички услуги, предоставяни от общинска администрация Търговище.

Анкетирани са осем жители на Търговище на възраст между 18 и 60 години. Седем от тях отчитат, че осъществяват добра комуникация със служителите на Областна администрация и само един отбелязва, че служителите не обясняват разбираемо. Като най-удобни за тях канали за информиране се отбелязват: гише информация, интернет сайт и информационно табло. Всички единодушно споделят, че обстановката в сградата е приятна. Информацията, която получават, е определена като ясна и компетентна. Всички анкетирани твърдят, че не им е отказвана консултация при определен проблем. Трима граждани отчитат, че са получавали ненавременна информация, но само един човек не е получил достъп до публична такава. Мнението на гражданите относно използването на средствата за информиране в пълните им възможности са разнопосочни, повечето обаче считат, че работата и организацията в администрацията е добра. Като свои изисквания гражданите изкават да им се предостави възможност за електронни услуги и електронна комуникация.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ШУМЕН

Област Шумен е една от 28-те области на България. Площта и е 3390 кв. км. В територията на областта са включени 10 общински администрации (152 населени места). Население - 205 395 жители.

От проученото следва, че:

Областна администрация Шумен се помещава в сграда в центъра на града. Достъпна е за всички граждани. Има изградена рампа и асансьор. Портierer посреща гражданите и ги насочва към отделите, тъй като няма указателно табло.

За целите на проучването своята експертна оценка дават петима административни служители. Опитът им в работата на областната управа е между 3 и 7 години. Служителите се чувстват достатъчно подготвени за комуникация с гражданите. Те споделят, че доста често участват в обучения по нови проекти, ежегодни професионални работни срещи с колеги от другите областни администрации с цел обмяна на опит на хоризонтално и вертикално ниво.

Администрацията е с работно време от 9 до 17 часа, което се оказва неудобно за гражданите. Самите служители предлагат да започват работа в 8 часа и да имат по-голяма обедна почивка, за да могат до по-късен час да обслужват гражданите и от съседните общински администрации поради графика на автобусния превоз.

Трима служители се грижат за обслужването на гражданите в отдел “Деловодство”. В този кабинет има обикновени информационни табла, бланки и образци на документи. Интернет страницата е добре оформена, с пресцентър, съдържащ списък на услугите, предоставяни от областна администрация Шумен със срокове за изпълнение. Не съществува система за контрол на изградения достъп до информация. Главният секретар е отговорен за обновяването на информационните табла, разположени в коридорите по етажите. Обратна връзка за оценка от страна на гражданите се осъществява чрез кутия за жалби, която се проверява също от главния секретар.

Служителите на областната администрация изказват следните



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

предложения за усъвършенстване на системата за достъп до информация:

- монтиране на електронно информационно табло;
- видео система за наблюдение;
- поставяне на билборд с административните услуги;
- пропускателен режим.

Общинска администрация Велики Преслав

Общината има 12 населени места с общо население 16 780 души

От проученото следва, че:

Община Велики Преслав се помещава в голяма, приятна и добре поддържана сграда в центъра на града. Има изграден автоматизиран пропускателен режим в сградата, като портиерът насочва допълнително гражданите. Облеклото им е делово, но не носят лични баджове.

Своята експертна оценка относно състоянието на организацията за достъп до информация са дали петима административни служители с дългогодишен опит в работата на Общината (средно 19 години). Повечето смятат, че са достатъчно подготвени за комуникация с гражданите, но все пак се отбелязва: „всеки човек има потенциал за развитие”.

Информационният център е изграден през 2006 година, намира се на трети етаж спрямо главния вход на Общината, но е абсолютно достъпен за гражданите. За целта са изградени две рампи за хора в неравностойно положение. Самият център е просторен и е много добре организиран с множество информационни табла за съобщения, образци на документи, Харта на клиента. Обслужването е на принципа на „едно гише”, което от една страна улеснява гражданите, но от друга-удължава времето за обслужване тъй като се създават условия за струпване на чакащи граждани. Работното време е между 8 и 17 часа. Има определени и видни за гражданите приемни дни за консултации, оплаквания и запитвания с кмет, заместник кметове и секретар. Новини за дейността на Общината се съобщават по регионалното радио. Електронният вестник „Седмица” също предоставя информация на гражданите относно актуални събития. Линк за вестника има на интернет страницата на администрацията. Сайтът www.velikipreslav.bg съдържа разнообразна и полезна информация за дейността на Община Велики Преслав-всички важни заповеди,



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

нормативни документи, списък с административните услуги със срокове за изпълнение и цени, електронни услуги. Гражданите имат възможност да изразят мнение и препоръки на страницата. Липсва обаче версия на английски език.

Служителите споделят, че съществува система за контрол на изградения достъп до информация на лични данни чрез Системата за Финансово Управление и Контрол на Община Велики Преслав, както и чрез инструкции и наредби относно събиране на МТЦУ. Предоставяната информация по таблата се обновява своевременно от секретаря, а тази на сайта - от друг, натоварен с това задължение служител. Тя е определена като разбираема и четлива. Служителите отчитат и проблеми с грамотността и наличието на езикова бариера с някои граждани - като най-ефективен информационен канал е посочен прекият контакт - лична среща със служителите и информационните табла. Най-често срещаните проблеми са свързани с цените на услугите, както и с достъпа на населението по селата до касаещата ги информация. Дадени са положителни оценки за системата за достъп до информация - ”обхватна”, ”точна”, ”актуална”, но също и с възможности за усъвършенстване. Обратната връзка с гражданите е добра предвид двете кутии за сигнали, предложения и мнения - една във фоайето на инфоцентъра и друга - вътре в него. Гражданите могат да дават непосредствена оценка и по електронен път чрез сайта. Служителите посочват следните предложения:

- по-големи табла за излагане на документи;
- телефонна линия тип „телефон на гражданите”;
- електронна система за обслужване на гражданите с възможност за подаване на заявления, издаване на документи, проследяване на преписките, което ще е особено полезно за жителите на по-отдалечените населени места и за да се избегне пътуване до общинския център;
- изграждане на Интернет-базирана система за връзка между отделните кметства в общината и общинския център;
- обучение на персонала, работещ в инфоцентъра за “Работа с клиенти”

За целите на проучването бяха анкетирани трима граждани на Общината на възраст 31-50 години. Комуникацията със служителите е определена като добра. Предпочитани канали за информиране за услугите са гише информация и интернет сайт, а предоставяната информация гражданите намират за ясна и компетентна. Всички са получавали нужната им консултация. По-скоро приятна определят обстановката в администрацията. Гражданите споделят, че не са получавали ненавременна



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

или грешна информация и не им е отказван достъп до публична информация. Относно изчерпателността на информацията, касаеща гражданите и града повечето отговарят, че “някои неща остават неясни” поради неразбиране на терминологията. Средствата за информация не винаги се използват целесъобразно и в пълните им възможности. Организацията в администрацията е оценена по-скоро положително, като само един гражданин я определя като “тромава”. Изразено е едно предложение за усъвършенстване на системата за обслужване на граждани и бизнеса чрез издаване на ежемесечен бюлетин с най-актуалните дати и срокове за извършване на съответните услуги и дейности на Общината.

Общинска администрация Венец

Общината има 13 населени места с общо население 13 391 жители.

От проучването следва, че:

Общинската сграда разполага с Център за услуги и информация на граждани от 2000 или 2002 година /по данни на служителите/. Достъпността е осигурена с помощта на специално изградени рампи. Обстановката е приятна. Каналите за информация, с които Общината разполага, са: информационни табла от обикновен тип в сградата на Общината с образци на документи и указания за попълването им. Сайтът на общината (<http://www.venets.bg>) е съдържателен откъм информация за контакти и връзки - с посочени телефони и e-mail , с линкове към държавни институции, държавни агенции и комисии, регистри, неправителствени и международни организации. Интернет страницата обаче не предоставя конкретна информация за предлаганите административни услуги с посочени срокове, необходими документи и цени. На въпроса съществува ли система за контрол на изградения достъп до сведенията в общината служителите отговарят само с „ДА” или „НЕ”, което навежда на мисълта, че не са запознати със Закона за достъп до обществена информация. Поддържането, обновяването и актуализирането на информацията е определено като постоянно задължение, упоменато в длъжностна характеристика. Служителите масово оценяват подготовката си за работа като достатъчна, като само един счита, че има още какво да се желае. По отношение на обратната връзка с гражданите двама считат, че не се прави нищо, а останалите посочват наличие на тетрадка за мнения и



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

препоръки като средство за усъвършенстване на системата. Като основна необходимост за подобряване системата за достъп до информация на гражданите и бизнеса служителите посочват създаването на безплатна телефонна линия за информиране и консултиране.

Анкетираните са седем граждани на Община Венец. Петима не успяват да осъществят достатъчно добра комуникация с обслужващите ги служители, като се посочва за причина не достатъчно подробно обясняване. Като най-предпочитани канали за осведомяване са посочени срещите с граждани /двама/, сайта на Общината/двама/, електронно табло/един/ и уведомително писмо /един/. Над 50% от анкетираните определят информацията като неразбираема, а двама визират езиковата бариера като причина за недостъпност на информацията. Двама от анкетираните посочват, че са получавали при нужда необходимите им консултации, а останалите - рядко. Само един от запитаните съобщава за отказан достъп до определен вид публична информация. Всички анкетираните смятат, че общинската администрация не използва целесъобразно и в пълните си възможности средствата за доставяне на нужната информация за жителите на общината. Само двама от запитаните дават добра оценката по въпроса за организацията на служителите и тяхната работа. Останалите определят административната организация за обслужване на населението като лоша, неефективна и тромава. Единственото, което гражданите на Община Венец посочват като необходима предпоставка за подобряване ефективността на системата, е организиране на компютърни зали с цел осъществяване по-лесен достъп до Интернет, респективно до електронно обслужване, което следва да бъде осигурено от Общинска администрация Венец.

Общинска администрация Върбица

Общината има 16 населени места с общо население 14 627 души.

От проученото следва, че:

Към момента на проучването Общинската администрация се помещава в доста стара и навзрачна сграда. Достъпът до нея е ограничен за трудно подвижни хора и в инвалидни колички. Същите използват специален звънец, който сигнализира на административните служители да слязат във фойето, за да обслужат тези граждани. В най-скоро време предстои



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

администрацията да се премести в ремонтирана сграда, където е предвиден информационен център с три гишета за обслужване на гражданите.

Експертно мнение относно състоянието на организацията за достъп до информация са дали петима административни служители със значителен опит в работата на Общината, средно 15 години (между 5 и 34 год.). Те посрещат с разбиране и отзивчивост, облеклото им е делово, но не носят баджове. Повечето служители се чувстват достатъчно подготвени за комуникация с гражданите, основавайки се на дългогодишния си опит и компактността на населението, но и споделят, че „винаги има нововъведения и е хубаво да бъдем включени в опреснителни курсове”. Гражданите се информират за услугите и дейността на администрацията предимно от информационните табла, които се намират на първия етаж в настоящата сграда. ГРАО се намира на втория етаж и е трудно достъпен за гражданите. Има няколко телефонни номера за връзка, работното време е от 8-17 часа, като оставя време (обедната почивка), в което граждани не се обслужват. Обявени са приемни дни на кмета, заместник кмет и секретар за запитвания, но не се отказва консултация на гражданите, когато им е необходима. Други канали за информация са регионалният вестник и кабелната телевизия. Общината не издава регулярно брошури, листовки или бюлетени. За разпространение на информация се използва и издадената във връзка с юбилей на Общината брошура, указваща важни административни, търговски и туристически обекти в района. Все още не съществува и интернет страница на администрацията. Служителите отбелязват, че има системата за контрол на изградения достъп до информация и тя се осъществява чрез вътрешните правила на Община Върбица. Актуализирането на информацията се осъществява ежедневно или след изтичане на дадени срокове от секретаря на Общината. Служителите отчитат проблеми с грамотността на някои граждани, езикова бариера, липсата на брошури и сайт. За най-ефективен информационен канал от гледна точка на гражданите е посочен консултирането на място. Обратна връзка за оценка от страна на гражданите се осъществява посредством кутия за предложения и мнения, чрез писмени възражения и жалби, както и чрез анкети. Мнението на гражданите се отчита от администрацията. Служителите биват оценявани чрез периодични атестации, материално стимулиране за добре свършена работа и санкциониране за пропуски. За усъвършенстване системата за достъп до информация на гражданите и бизнеса са необходими:

- издаване на брошури;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- създаване на сайт на Общината;
- „телефон на гражданите”;
- електронна поща.

Както вече беше споменато по-горе, предстои Общината да се премести в нова сграда, където е предвиден инфоцентър. Вътрешният ремонт и обзавеждането на информационния център са приключили, като в момента се ремонтира фасадата по проект „Красива България”. Общината ще се помещава на два етажа. На първия ще има портиер, някои от таблата вече са поставени. Трите гишета за обслужване на населението се намират на втори етаж, като във връзка с това е предвидено монтирането на асансьор.

Проведено бе анкетно допитване до пет граждани на Община Върбица за дейността и видовете услуги, предоставяни от администрацията. Много от гражданите отказваха да отделят време за попълване на анкетата. Средната възраст на запитаните е 45 години и ползват общинските услуги 5-10 пъти годишно. Според повечето не се осъществява добра комуникация със служителите, главно поради факта, че определят съществуващата информация за неразбираема и трудно обяснима, с необходимост от допълнително и подробно консултиране. Мнозинството отбелязва, че не получава нужната му консултация заради недостига на време. Предпочитат да се информират на едно гише информация и от сайт на Общината. По отношение на обстановката в Общината мненията са разнородни-за някои е приятна, за други-не толкова, а трети- изказват негативно мнение. Всички анкетирани споделят, че се е случвало да получат ненавременна или неточна информация. Като причина за това един гражданин посочва лични конфликти, които пречат на комуникацията. Според запитаните публичната информация е достъпна за населението, но е преобладаващо е мнението, че администрацията не използва целесъобразно и в пълните им възможности средствата за информираност на гражданите. Оценките за обслужването са най-разнообразни-положителна, отрицателна, „тромава” и „неефективна”. Един гражданин дори изразява мнението, че „Общината пречи на развитието на бизнеса”.

Общинска администрация Каолиново

Общината има 16 населени места с общо население 21463 жители.

От проучването следва, че:



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Общинската сграда разполага с Център за услуги и информация на граждани от 2007 година. Достъпността за хора в неравностойно положение е подсигурана с рампа. Обстановката в информационния център е приятна, но пространството е тясно. Работи се на принципа „На едно гише”, което облекчава гражданите. Каналите за информация, с които Общината разполага, са: телефон за връзка на гражданите, информационни табла от обикновен тип в сградата на Общината – 1 етаж с образци на документи, гишета за информация, местен вестник и сайт (<http://www.kaolinovo.bg>). Сайтът е триезичен / на български, английски и турски език/, с посочени адрес и телефони за връзка. Служителите не дават отговор на въпроса за системата на контрол на изградения достъп до сведенията в общината. Системата за поддържане, обновяване и актуализиране на информацията е променлива, като задължението е вменено в длъжностната характеристика на директора на съответната дирекция и служителите от информационния отдел. Единодушно се оценява подготвеността за административна работа с граждани като достатъчна. По отношение на обратната връзка с гражданите е поставена кутия за сигнали и жалби. Четирима от работещите в Община Каолиново посочват като необходимост създаване на електронна система за подаване и издаване на документи; двама фиксират необходимостта от създаване на безплатен телефон за граждани; един определя като приоритет осигуряване интернет връзка с цел подобряване комуникацията между общинската администрация и кметствата, подобряване функционалността на сайта по отношение на информацията за граждани – услуги, необходими документи, цени, разработване на система от нормативни документи относно процедури по постъпили сигнали на гражданите и вътрешния документооборот. Предлага се и одобряване стила и методите на работа в службите чрез прилагане на екипния принцип, но при ясно определени права и отговорности.

Анкетираните са десет граждани на Община Каолиново. Всички определят като добра комуникацията със служителите на Общинска администрация. Като най-предпочитани канали за информиране са посочени гише информация, приемни с граждани и сайта на общината. Девет от анкетираните определят информацията като ясна и компетентна, а един визира езиковата бариера като причина за недостъпност на информацията. Всички посочват, че са получавали консултации при необходимост. 90% определят обстановката в Общинска администрация като приятна и само за един е по-скоро неприятна. Само двама от запитаните са получавали



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

ненавременна информация и съобщават за отказан достъп до определен вид публична такава. Мнение на 90% от анкетирания е, че общинската администрация използва целесъобразно и в пълните си възможности средствата за доставяне на нужните сведения за живущите в района. Всички дават добра оценка на организацията на служителите и тяхната работа. Гражданите на Община Каолиново посочват необходимост от създаване на повече възможности за достъп до различните структури в Общината за хора с увреждания /изграждане на рампа и към горните етажи на сградата/, поставяне на табла с информация извън сградата на Информационния център, както и в различните селища от района, инсталиране на електронно информационно табло, квалификационни и мотивационни обучения за служителите за повишаване толерантността им към гражданите като предпоставка за подобряване ефективността на системата.

Общинска администрация Каспичан

Общината има 9 населени места с общо население 9822 жители

От проученото следва, че:

Положителна специфика на град Каспичан е, че въпреки малките му размери, общинският център е свъхпромишлен и от особено значение е организацията на административно обслужване на предприемачите.

Сградата на Община Каспичан се намира на центъра на града. Добра практика е поставеното на улицата външно информационно табло, на което се излагат нормативни и друг тип документи, касаещи гражданите. До самия вход има кутия за мнения, оплаквания и предложения. Служителите са вежливи, но не носят личен бадж. Информационният център се намира на първи етаж и е много добре организиран-с информационни табла, обслужване на едно гише. Там се разпространяват и формулярите и заявленията. За съжаление центърът не е достъпен за хора в неравностойно положение – в инвалидни колички, майки с детски колички, трудно подвижни възрастни хора. Липсва рампа на стълбите, водещи към него. На входа има звънец и при необходимост служителите слизат, за да облужат гражданите.

Двама служители са дали своето експертно мнение за състоянието на организацията за достъп до информация, дейността и видовете услуги, извършвани от администрацията- заместник кмет и главен специалист



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

“едно гише”. Единият работи в Общината от 1 година, а другият-от 4. Смятат, че са достатъчно подготвени за комуникация с гражданите, но се отчита и нужда от допълнителни юридически компетенции. Служителите споделят, че гражданите предпочитат да получават пълна информация лично на място. Има обявени приемни дни за консултации, но при нужда такава се оказва и в други дни. Информационния център работи с обедна почивка, което в по-натоварени периоди предполага създаване на условия за опашки от чакащи. В инфоцентъра за изложени образци с документи и начин на попълване. Липсва книга за оплаквания; брошурите са периодични и свързани с определени мероприятия и кампании. Въпреки че на входа на Общината има поставена кутия за мнения и препоръки, гражданите не я използват, тъй като предпочитат директния контакт. Сайтът на администрацията <http://www.kaspichan.org/> е доста беден откъм полезна информация за гражданите, липсва английска версия и възможност за извършване на електронни услуги. Системата за поддържане и обновяване на информацията е променлива. Двама служители редовно актуализират таблата в центъра и на външното табло, въпреки че тази отговорност не е вменена техните или нечи други длъжностни характеристики. Има отделно информационно табло за проекти. Обособено е място за гражданите, на което могат спокойно да попълват документи в седнало положение, следвайки указанията и образците. Веднъж седмично се организира оперативна среща с началниците на отдели с цел координиране на дейността. По наблюдения на служители гражданите са доволни от обслужването, но те от своя страна не проявяват активност и не търсят начини да се информират своевременно. От там идват най-често срещаните проблеми. Недоволните от обслужването граждани могат да подадат жалба. До сега няма постъпили сериозни оплаквания. Не съществува система за стимулиране или санкциониране на служителите във връзка с начина на обслужване и информиране на гражданите. Работата на Общината е съобразена според политиката по качеството БДС EN ISO 9001:2001. Отбелязва се, че системата би могла да се усъвършенства чрез:

- Поставяне на електронно табло, за да се обновява по-бързо информацията.
- Внедряване на система за електронно обслужване на гражданите и включване на селата в мрежата на центъра с цел по-качествено и бързо данъчно обслужване;
- Издаването на безплатен Общински вестник.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ“

За дейността и видовете услуги на общинската администрация са анкетирани осем граждани на град Каспичан, предимно на възраст между 21 и 40 години, често ползващи услугите на Общината и информационния център. Повечето споделят, че не е достатъчно добра комуникацията със служителите. Като най-удобни начини да бъдат информирани гражданите посочват: на първо място-гише информация и сайт на Общината; на второ-електронно информационно табло; на трето-срещи с граждани и разпространяване на брошури в търговските обекти. Предоставяната информация се определя предимно като ”компетентна” и ”ясна”, а един споделя, че съществува ”езикова бариера”. Всички анкетирани са получавали необходимата им консултация. По отношение на обстановката в администрацията оценките варират от ”по-скоро положителна” до категоричното ”отрицателна”. На 60% от анкетираните е отказван достъп до определена публична информация. Относно изчерпателността на информацията, касаеща гражданите и града повечето отговарят, че ”някои неща остават неясни”, а останалите я определят като непълна. За целесъобразното и рационално използване на средствата за информираност също не се дава категорично мнение поради специфичните нужди и проблеми на гражданите. Организацията в администрацията се определя предимно като ”тромава”. Двама я определят като ”неефективна”, а един-като ”добра”. Гражданите дават следното предложение: ”Обслужването на граждани, касаещо информация от различни отдели, да се осъществява от служител на Общината на специално гише”.

Общинска администрация Никола Козлево

Общината има 11 населени места с общо население 8939 жители и [площ](#) 265km². Центърът на община Никола Козлево е с. Никола Козлево

От проучването следва, че:

Общинската сграда разполага с Център за услуги и информация на граждани от 2006 година. Достъпността е осигурена с помощта на специално изградени рампи. Обслужването се извършва на едно гише. Каналите за информация, с които Общината разполага, са: информационни табла от обикновен тип в сградата на Общината с образци на документи и начин на попълване, наредби, правилници; издаване на листовки и



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

брошури на кампаниен принцип; печатни медии – областен вестник „Шуменска зоря” и „Топ новини”; срещи с гражданите и сайт (<http://www.nikolakozlevo.free.bg>), който се отваря в нечетлив вариант, с изключение на меню “Контакти”, където е поместена информация за връзка с различни общински и местни структури. На въпроса съществува ли система за контрол на изградения достъп до сведенията в общината двама служителите посочват, че тя е организирана в съответствие със Закона за достъп до обществена информация, а останалите не са запознати със съответните разпоредби. Системата за поддържане, обновяване и актуализиране на информацията е определена и като постоянна, и като променлива, което навежда на мисълта, че служителите не са наясно за какво точно става дума, а Секретарят на Общината и Директорът на Дирекция „ФСД и УС” посочват, че задълженията са вменени по длъжностна характеристика. Служителите масово оценяват подготовката си за работа като достатъчна. За обратна връзка с гражданите се използват кутия за жалби и сигнали, преки разговори в и извън приемните дни. Като основна необходимост за подобряване системата за достъп до информация на гражданите и бизнеса служителите посочват създаването на безплатна телефонна линия и по-широкото използване на възможностите на електронното обслужване.

Анкетираните са десет граждани на Община Никола Козлево. Осем от запитаните успяват да осъществят достатъчно добра комуникация с обслужващите ги, двама считат, че има още какво да се желае. Като най-предпочитани канали за информиране са посочени гише информация /60%/, срещите с граждани /10%/, сайта на Общината/10%/, електронно табло/10%/ и уведомителни писма/10%/. Петима от анкетираните определят информацията като ясна, четирима – като компетентна и само един - неразбираема. Всички запитани посочват, че са получавали при нужда необходимите им консултации. Девет от десет считат, че обстановката в Общинска администрация е приятна. Шестима от запитаните са получавали ненавременна или грешна информация, също толкова съобщават за отказан достъп до определен вид публична такава. Половината от анкетираните смятат, че общинската администрация не използва целесъобразно и в пълните им възможности средствата за доставяне на нужните сведения за живущите в региона и остава незинесена информация. Само двама от запитаните определят организацията на служителите и тяхната работа като неефективна. Останалите смятат, че е добра. Жителите на Община Никола Козлево посочват като необходима



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

предпоставка за подобряване ефективността на системата, организиране на различни специализирани гишета с цел по-бързо и компетентно обслужване, провеждане на допитвания и събрания с цел разясняване на инвестиционните политики в региона и не на последно място - повече внимание и усмивки при решаване на проблемите.

Общинска администрация Нови пазар

Общината има 16 населени места с общо население 24 044 жители и площ 318km².

От проучването следва, че:

Общински информационен център Нови пазар е създаден през 2006г. В сградата има изграден подстъп за инвалиди, но има възможност за изгаждане на паркет по стълбите откъм центъра за по-голямо удобство на майли с колички и възрастни хора. Общината е сертифицирана по ISO 9001:2000. Служителите смятат, че са добре подготвени за комуникация с гражданите. Каналите за информация, с които Общината разполага, са: информационни табла от обикновен тип с изложени образци на по-често попълваните документи и посочени срокове за подаване; приемно време за гражданите с кмета и заместниците му; общински радиовъзел и кабелна телевизия „Часът на Нови пазар”. Действащ е сайтът (<http://www.novipazar.acstre.com>) с посочени в него адрес, телефон и e-mail за други начини на връзка, но в него няма препратки към сайтовете на различни министерства или към електронното правителство. Не е активен и достъпът до страницата за сигнали, мнения и препоръки на гражданите. На въпроса съществува ли система за контрол на изградения достъп до сведенията в общината служителите /особено началник отдел „АПНИО”/ дават пълна информация за създадения регистър и използваните процедури, което показва много добра подготовка. Системата за поддържане, обновяване и актуализиране на информацията е определена като променлива, като отговорността за това е вменена на определени служители в длъжностна характеристика. Служителите почти единодушно оценяват индивидуалната си работа с гражданите като много добра, но отчитат проблем при осъществяване на връзката между различните дирекции в администрацията. Системата „На едно гише” е затруднена да функционира след елиминиране на изнесеното работно място на ТСУ. По



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

тези въпроси останалите служители обслужват гражданите или ги препращат по етажите, което създава впечатление за некомпетентност на работещите и тромавост в системата. Началникът на отдел „АПНИО” изказва мнение, че или системата „Акстър”, с която работят, не се познава и използва пълноценно, или не е най-удачната, тъй като на този етап се получават разминавания между прието заявление и автоматично отразяване на касата, каквито възможности предлага системата „Архимед”, с която работят други общини. От гледна точка на ефективността на системата за достъп до информация служителите отбелязват, че предпочитан от гражданите е личния контакт по различни причини – поради неграмотност, наличие на езикова бариера или некомпетентност, а и като възможност да се прецизират стъпките според особеностите на отделния случай. По отношение на обратната връзка с гражданите се разчита на жалби и устни мнения, но служителите отбелязват, че така получената информация не е достатъчна. Предложенията на работещите в Община Нови пазар се състоят в организиране на безплатна телефонна линия за гражданите; поставяне на електронно табло при входа на центъра с посочени видовете услуги, цени, срокове и на кое гише се извършват; кутия за сигнали не в общината, а при тях; анкетиране след обслужване; разпространяване на дигитални и брошури с технологична карта за услугите и други справочни данни.

Конкретни предложения са дадени за модернизирани на компютърната мрежа -външните устройства –поставяне на принтери в служба Гражданско състояние и Човешки ресурси; въвеждане на ЛБД в кметствата и обучения за кметовете и техническите сътрудници за работа с оперативните системи. Желателно е преустройство на помещенията на картотеката, регистрите като се обособят ергономични гишета за обслужване на гражданите и система за управление на опашките. Анкетираните служители считат, че има натрупан опит за преминаване към електронни услуги с използването и на електронен подпис; създаване на единна електронна мрежа за кметствата от Община Нови пазар; създаване на електронен архив и електронен протокол на решенията на Общинския съвет; организиране на посредническа услуга срещу такса за граждани от всички населени места за издаване на документи по гражданско състояние, а също и подобряване битовите условия в сградата – подмяна на дограмата, поставяне на климатици и организиране на помещение, в което служителите могат да оставят връхните си дрехи по време на работния ден .



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Анкетираните са единадесет граждани на Община Нови пазар. От запитаните едва четирима успяват да осъществят добра комуникация с обслужващите ги, останалите - не достатъчно, като двама отбелязват, че служителите не обясняват разбираемо поради сложността на материята ТСУ и разтакаването им по етажите за допълнителна информация. Като най-използвани канали за информиране са посочени средствата за масово осведомяване, в т.ч. излъчването на Общинските сесии по местната телевизия и онлайн в сайта на Общината; уведомителното писмо; гишетото информация и личните срещи. От анкетиранията едва трима определят информацията като компетентна, за останалите е неразбираема, със съществуваща езикова бариера, най-вече по въпросите за ТСУ и посочените вече обстоятелства. Все пак 90% признават, че не им е отказвана индивидуална консултация. Около 50% от запитаните са получавали ненавременна или не дотам прецизна информация по отношение на определени нормативни изисквания, общински търгове и детските надбавки. 70% от анкетиранията намират обстановката в администрацията за по-скоро неприятна най-вече през летния сезон, поради липсата на климатична инсталация. Над 90% определят, че общинската администрация не използва целесъобразно и в пълните си възможности средствата за доставяне на нужните сведения за жителите и остават неизяснени някои от проблемите на гражданите и бизнеса. Оценката по въпроса за организацията на служителите и тяхната работа е определена негативна – 80% определят системата като тромава, неефективна и дори лоша вследствие на направените промени по закриване на работното място за ТСУ-услуги. Гражданите на Община Нови пазар имат следните идеи за подобряване достъпа до информация: фиксиране на регулярни /ежемесечни или тримесечни/ срещи между гражданите и кмета, въвеждане на оценка за качеството на обслужване от служителите на Администрацията, като тя пряко влияе върху заплащането.

Общинска администрация Смядово

Общината има 10 населени места с общо население 7965 жители.

От проученото следва, че:

Сградата на Община Смядово се намира в центъра на града. Своето експертно мнение са дали петима служители. Повечето от тях нямат дълъг



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

стаж в Общината-от 2 до 5 години. Само секретарят се отличава със седемнадесетгодишния си опит. Всички служители единодушно смятат, че са подготвени за работа с гражданите. От 2005 година е отворен информационен център по проект на МДААР за улеснение на гражданите. Той се намира на първи етаж, абсолютно достъпен за всички. Има изградена рампа за хора в неравностойно положение и майки с колички. Поставен е и звънец при нужда от съдействие. Работното време е от 8 до 17 часа без прекъсване. Работата на центъра е по модела “ едно гише”. На входа на Общината има указателно и информационно табло, посочени са приемните дни на кмета, но служителите споделят, че не отказват консултация на гражданите, когато те я потърсят извън указаното време. В информационния център липсват информативни табла. Образци с документи и начин за попълване са изложени на плот. Издадени са брошури относно предоставяните от Общината услуги със срокове и ценоразпис. Други информационни канали за гражданите са съобщения по регионалните радиа, в Общински седмичник “Смядово”, който се разпространява безплатно. Интернет страницата на Общината <http://www.smyadovo.bg/> съдържа информация за администрацията, Общински съвет, структура, комисии, публикувани са и видовете услуги и бланки за тях, и други нормативни документи. Според служителите гражданите предпочитат да отправят своите допитвания на място в инфоцентъра. Съществува система на достъп до информация, но не е посочено по какви параметри. Предоставяната информация се актуализира своевременно, когато е необходимо от секретаря на администрацията. Веднъж седмично се провеждат оперативни срещи. Служителите споделят, че в работата си се сблъскват с проблеми по отношение на грамотността на гражданите - често се налага те да им помагат в попълването на документи и заявления. Възрастните хора също се нуждаят от допълнителни разяснения. Най-ефективни информационни канали за гражданите са консултации на място, радио и информационен бюлетин, а според служителите- сайт и информационни табла. Ефективността и полезността на системата за достъп до информация се определя като отлична, точна, актуална и обхватна. Гражданите имат възможност да изразят своето мнение и препоръки като използват кутия за писма на входа на администрацията, както и в анкетни допитвания. В случай, че не са доволни от обслужването, те могат да подадат жалба. При констатация на достоверен сигнал срещу служител, той бива наказван. Работата на



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Общината е съобразена с политиката по качеството ISO 9001:2000 и 14001:2004.

Предложенията за усъвършенстване системата за достъп до информация на гражданите и бизнеса са следните:

- поставяне на информационни табла в самия инфоцентър;
- телефонна линия тип „телефон на гражданите”;
- електронна поща с възможност за издаване и подаване на документи,което би било особено полезно,за да се избегне пътуване до общинския център.

Проведено бе анкетно допитване с петима граждани на възраст 21-50 години за дейността и видовете услуги, предоставени от Общинска администрация Смядово. Запитаните ползват услугите на Общината средно 2-3 пъти годишно. Те определят комуникацията със служителите като „добра” или „не достатъчно добра”. Гражданите са единодушни по отношение на най-удобния за тях начин за информиране - чрез гише информация. Оценките, които дават за предоставяната информация са предимно „ясна” и „компетентна”, но и „неразбираема”. Всички са получавали необходимата им консултация, като рядко са случаите на отказан достъп до публична информация Обстановката в Общината е приятна за гражданите. По отношение на изчерпателността на информацията, касаеща гражданите и града повечето отговарят, че “някои неща остават неясни” и “не винаги” средствата за информация се използват целесъобразно в пълните им възможности. По-голямата част от анкетираните дават положителна оценка за организацията на обслужване, а останалите я определят като “неефективна”. Като проблем един гражданин посочва, че при ползване на отпуск, служителите нямат заместник. Гражданите не споделят идеи за усъвършенстване на системата за обслужване.

Общинска администрация Хитрино

Община Хитрино е с площ 280 кв.км., има 21 населени места с общо население 12 396 жители .

От проучването следва, че:

Общинската сграда разполага с Център за услуги и информация на граждани от 2008 година, изграден на партерния етаж с цел осигуряване



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

безпрепятствен достъп на гражданите. Обстановката е приятна. Каналите за информация, с които Общината разполага, са: информационни табла от обикновен тип в сградата на Общината – 1 етаж с образци на документи, гишета за информация, местен вестник, сайт ([http:// www.hitrino.org](http://www.hitrino.org)). Сайтът е добре организиран, ясен и достъпен, с телефон и e-mail за връзка и възможност за получаване на конкретна информация за предлаганите административни услуги с посочени срокове, необходими документи и цени. На въпроса съществува ли система за контрол на изградения достъп до сведенията в общината само един от служителите посочва, че има определени за това длъжностни лица и процедура, двама отговарят само с „ДА”, един с „НЕ”. Поддържането, обновяването и актуализирането на информацията се определя като постоянно, но не е вменено в задълженията на определен служител. Единодушно служителите оценяват подготовката си за работа като достатъчна. По отношение на обратната връзка с гражданите е поставена кутия за писма, мнения и препоръки. От анкетираните един експерт посочва, че се вземат предвид устните мнения и оценки на гражданите за подобряване качеството на работа. Като основна необходимост за усъвършенстване системата за достъп до информация на гражданите и бизнеса служителите посочват създаването на безплатна телефонна линия и възможност за електронно обслужване.

Анкетираните са девет граждани на Община Хитрино на възраст между 19 и 50 години. Повече от 50% не успяват да осъществят достатъчно добра комуникация с обслужващите ги. Като най-предпочитани канали за сведения са посочени гише информация, електронно табло, брошури и срещи на администрацията с граждани. Трима от анкетираните определят информацията като ясна, двама като компетентна, двама като неразбираема и двама визират езиковата бариера като причина за недостъпност на информацията. Над 2/3 от анкетираните посочват, че са получавали необходимите им консултации, двама - рядко, а един е категоричен, че не е получавал такава при нужда. Почти 70% определят обстановката в Общинска администрация като по-скоро приятна. Половината от запитаните са получавали ненавременна или грешна информация по въпроси, свързани с условията за работа като личен асистент и относно организираните към Бюрото по труда курсове за безработни. Петима съобщават за отказан достъп до определен вид публична информация. Само двама от анкетираните смятат, че общинската администрация използва целесъобразно и в пълните си възможности средствата за доставяне на нужните сведения за живущите в региона. Една



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

трета от анкетираните дават добра оценката по въпроса за организацията на административната работа. Останалите определят организацията за административно обслужване на гражданите като лоша и неефективна. Гражданите на Община Хитрино посочват необходимостта от създаване на информационно табло извън сградата на Общината с пълна и актуална информация за настоящи и бъдещи проекти, смяна на подхода за избор на служители в общинската администрация - предпочита се присъствието на млади образовани и обучени хора в Общината и премахване етническото разделение като предпоставка за подобряване ефективността на системата.

Общинска администрация Шумен

Общината има 27 населени места с общо население 118 633 души

От проученото следва, че:

Общинска администрация Шумен се помещава в голяма, многоетажна и добре поддържана сграда в центъра на града в близост до съда и полицията. Отзивчиви и внимателни служители посрещат гражданите, изслушват проблемите им и ги насочват лично към съответните служби. Подробна информация може да се получи и по телефона. Облеклото им е делово, но повечето не носят личен бадж.

Своята експертна оценка за състоянието на организацията за достъп до информация са дали петима общински служители, работещи между 2 и 7 години в администрацията. Единодушно е мнението, че подготовката им за комуникация с гражданите е достатъчно добра.

От 2001 година съществува информационен център на Общината. Намира се на първи етаж и е напълно достъпен за всички граждани. Има изградена рампа за хора със затруднено движение, възрастни, майки с колички. В центъра има много добре оформени и поддържани информационни табла, подредени според предназначението и същността на поместената върху тях информация. Изложени са образци на документи с указания за попълването им, решения, наредби на Общински съвет и други съобщения. Други информационни канали за гражданите са брошури за административните услуги, общински вестник, кабелна



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

телевизия, регионално радио. Има обявени приемни дни на кмета и екипа му за консултации и запитвания. Интернет страницата на администрацията <http://www.shumen.bg/> е богата, подробна и съдържа актуална информация за дейността по обслужване на гражданите. Има пълен списък на услугите със срокове и ценоразпис, както и електронни образци и формуляри. Английската версия не е пълна, въпреки съществуваща необходимост. Актуализирането на информацията се осъществява своевременно от служителите от различните служби. Според служителите предоставяната информация е ясна, четлива и разбираема. Гражданите предпочитат да се консултират лично със специалист на гише. Служителите също отчитат, че запитванията на място са най-ефективния канал за информация. Често срещани проблеми са тези, свързани с промяната на законодателството и неневременната информираност от страна на гражданите. Системата за достъп до информация е оценена като точна, актуална и обхватна. Обратна връзка за оценка от страна на гражданите се осъществява посредством тетрадка и кутия за мнения и препоръки на достъпно място. Служителите отбелязват, че оценката на гражданите се взема предвид и трябва да се изгради система за стимулиране и наказания за административния персонал. Дават се следните предложения за усъвършенстване на обслужването:

- откриване на телефонна линия тип „телефон на гражданите”;
- електронно обслужване с възможност за подаване и издаване на документи;
- изграждане на мрежа за обмен на информация и обслужване на гражданите между общинската администрация и кметствата по селата;
- въвеждане на електронна система за управление на опашките;
- въвеждане на "едно гише" с антикорупционна цел-потребителите да се обръщат към служител от фронт офис, който да пренасочва обслужването към бек офис системи;
- инсталирането на бутонна система за оценяване качеството на обслужване пред всяко гише.

Проведено бе анкетно допитване с десет граждани на Общината на възраст между 21 и 50 години относно дейността и предоставяните от администрацията услуги. Те сравнително често ползват услугите й.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Преобладаващо е мнението, че по-скоро липсва комуникация с Общински служители. Най-удобни канали за информация за гражданите са на първо място-сайт на Общината, на второ-гише информация и на трето-средства за масова комуникация. Мнозинството определя предоставяната информация като "неразбираема" поради наситеността ѝ с правна терминология. Затова гражданите търсят консултацията от служителите. Мненията относно обстановката в администрацията варират от силно негативни до по-скоро положителни. 77% от анкетираните са получавали ненавременна информация от служители на администрацията относно такси и видове документи. Четирима граждани споделят, че им е бил отказан достъп до публична информация. 67% смятат, че Общината не предоставя нагледно и публично пълна информация относно проблемите на града. Много от проблемите оставят неясни. Използваните от администрацията средства за информация "не винаги"(според петима) и "не"(според четирима) се използват целесъобразно или в пълните им възможности. Мнозинството от запитаните определя организацията в администрацията като тромаво бюрократична. Гражданските предложения за усъвършенстване системата за обслужване са следните:

- осъществяване на връзка между отделни институции като Община, НАП, Областна Администрация с цел по-бързото обслужване, дори специалисти от тези служби могат да се позиционират на едно място;
- обслужване на едно гише в информационния център;
- всички документи да са достъпни от интернет страницата и да се въведен електронно подаване на документи.

Както се вижда от направения преглед на костатираното състояние в работата на общинските и областни администрации, организацията и информационното осигуряване в тях има възможност за въвеждане на нови конвенционални и интерактивни канали за информиране на гражданите относно административни услуги и проблеми на населеното място, касаещи техния начин на живот. Характеристиката на общините е твърде разнообразна, но предполага един комплексен подход при



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

прецизирането на специалните места за достъп на гражданите до информация и услуги.

Целта на предлаганата концепция е комплексното реализиране на многоцелеви и полиаспектен достъп, както до традиционни средства за информация на гражданите така и до модерни интерактивни и високотехнологични средства, контрол, мониторинг и управление от страна на администрациите по посока на гражданите, които са потенциалните потребители на административни услуги и информация.

Разбира се концепцията дава една по-обща и по-машабна рамка на позициите за достъп на гражданите до администрацията. Тя не може детайлно, за всяка отделна община да гарантира пълнота и липса на пропуски в административното и информационното обслужване на гражданите. Идеята е настоящата концепция да послужи като основа и отправна точка за подобряване организацията на работа и на информационното обслужване във всяка една общинска и областна администрация, както и за по-активно включване на гражданите в местното самоуправление и при изработването на управленски решения от различен характер.

II. Концептуална рамка за формиране на система от специални места за достъп на гражданите до информация в общинската/областната администрация.

Главна цел на формулирането на Концепция за организиране на специални места за достъп на гражданите до информация е повишаване на качеството и бързината на обслужване. Прилагането на модерни и разнообразни подходи за поднасяне и визуализация на информацията в административното обслужване на гражданите създава нови, положителни нагласи и доверие към общинските служби; подобрява прозрачността в действията на Общинските съвети и администрации и ограничава условията за конфликти между граждани и администрация.

В концептуален аспект вече бе подсказано, че визираните в настоящата концепция «специални места за достъп на гражданите до информация в общинските и областни администрации» могат да се развиват в два контекста:



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

А. Класически, традиционни, конвенционални специални места за достъп до информация

Като типологизация те могат да се подразделят на:

- **организационни:** Тук попадат в организационен план повечето съществуващи и функциониращи в различните общински и областни администрации Центрове за административно обслужване, аналогични на Центъра за услуги и информация.

Наличието на подобен център създава условия от една страна за подобряване качеството на обслужването на населението и неговата информираност по касаеща го проблематика и от друга за ефективността на работата на административните служители. Локализацията на Центъра има значение по отношение на достъпа на хора с физически увреждания и с трудности в придвижването и ориентацията до местата за обслужване и информиране. Работното време трябва да е така организирано, че да позволява непрекъснато обслужване на гражданите (въвеждане на почивки на ротационен принцип), както и удължаване на работното време особено в по-големите общини, идването до които от прилежащите кметства е съобразено с автобусните графици.

За ориентация в обстановката в сградите на администрациите трябва да бъдат поставени информационни табели. Работните места на служителите, обслужващи гражданите, могат да се организират според броя на жителите и на населените места – тип „на едно гише” или няколко специализирани за конкретни видове услуги гишета. Премахването на стъклените бариери на гишетата подобрява комуникацията „служител-гражданин”, тъй като се повишава чуваемостта между двете лица и е предпоставка за избягване на конфликти от гледна точка на психологическо въздействие. На самите гишета или на обособени информационни табла следва да са разработени и размножени типови бланки на заявления и други формуляри, достъпни за гражданите. Резонно е поставяне на различни видове информационни табла – такива, на които се дава обща информация за видовете предоставяни услуги, срокове, цени и необходими документи за пристъпване към изпълнение на дадена услуга, заедно с празни бланки и попълнени образци; такива, на които са обявени нормативни документи (протоколи, решения, наредби, правилници на ОС,



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

вътрешни за Центъра правила за поведение и обслужване, друга информация, свързана с институциите и нормативната уредба); такива, на които в систематизиран вид са поставени брошури, дипляни, листовки и други печатни материали, предназначени за гражданите и представителите на бизнеса. Самите брошури е добре да бъдат с различна форма или цвят, за по-лесно ориентирание и възприемане от гражданите, като задължително е тематичното им разделяне според предназначението – информационно, кампанийно, указателно, описателно, рекламно и т.н. Там, където съставът на населението предполага, следва да бъде изложена на достъпно място и информация на други езици, за да се преодоляват езиковите бариери и подобряване достъпа до информация от страна на всички граждани на дадената област/ община.

Поставянето на информационните табла по различни места в областта/общината е начин информацията да достигне до по-широк кръг потребители (граждани). Наличието на места с увеличен човекоток е добра предпоставка за поставяне на такива табла, както и разпространяването на печатни информационни материали, например на: автобусни спирки, търговски обекти, кафенета, автогари, вестникарски сергии и книжарници, тото-пунктове и др.подобни. В по-големите населени места е препоръчително обособяването на плокове или маси със столове, където на място гражданите да попълват документи, с оглед избягване на опашките и създаване на напрежение у чакащите.

За подпомагане работата на Информационните центрове е задължително съществуването на негова Интернет страница, а при липса на средства – оптимизиране на общинските сайтове и създаване на условия за електронно обслужване от Центъра. Наличието на банков клон за извършване на плащания в самия център или наличие на банков автомат е изключително удобство за всички граждани и юридически лица, които имат финансови взаимоотношения с общината. Очакванията в принципен план са, че в резултат от работата на такъв един Център ще се повиши ефективността на общинската администрация и качеството на услугите, предоставяни на гражданите, което от своя страна би довело до подобряване на достъпа до информацията, а оттук и повишаване на доверието към общинската и областна администрация.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Към конвенционалните организационни места се отнасят и различните системи за достъп на граждани в неравностойно положение – наклонени рампи за инвалидни колички, информация за граждани с увредено зрение на Брайлово писмо и др.

Към този аспект на традиционните средства и места за достъп попадат местата за изчакване, организацията на приемни за граждани в различните администрации, определянето на комфортни места за попълване на документи, наличието на конвенционални информационни табла с примерни образци за попълване на различни видове документи. Препоръчително е в общините, където живеят по-компактни групи граждани на други европейски страни, таблата да са дублирани и на други езици и да има възможност чуждите граждани да попълват документацията за исканите от тях услуги. За добра практика може да се посочи създаването на технологични карти към всеки тип административна услуга или само към най-често използваните от гражданите.

Друго конвенционално средство за достъп на гражданите е наличието на пощенски кутии за жалби и сигнали за корупция и за други нарушения на законите и обществения ред, по които общинската администрация е компетентна да реагира. Резонно е към конвенционалните организационни средства и места за достъп до информация да се отнесат и функциониращите към някои общини гишета за сигнали, оплаквания, жалби. За целта следва да бъде упоменато кой отговаря за разглеждането и обобщаването им и съответно какви мерки се предприемат. Регистрацията на желаещите граждани за среща при кмета или председателя на съответния общински съвет също спада към този тип традиционни средства за организиране на специални места за достъп до информация.

- **управленски:** Към тази група конвенционални средства за достъп до информация могат да се отнесат всички разработени документи с планов и морално-етичен характер като например: «План за ефективно и прозрачно управление», какъвто имат приет някои общини от Североизточния планов регион; «Харта за правата на потребителите на административни услуги»; «Етичен кодекс на административния служител» и др. подобни. Използването им и предоставянето им на



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

гражданите на видно място е препоръчително с оглед избягване на конфликти и яснота по отношение на конкретни процедури и услуги

- **кадрови:** Тук следва да се отнесат аспекти на компетентност, адаптивност, етичност, гъвкавост и позициониране (алокация) на персонала; Класически практики за решаване на кадровите проблеми е поддържането на взаимозаменяемостта на кадрите чрез обучение, ротация, наставничество и пр. практики. Упоменаването на заместници с делегирани правомощия трябва да става в длъжностните характеристики на служителите или във вътрешно-нормативни административни документи, но да са видни за гражданите. Така всеки служител ще носи отговорност в рамките на делегираните му правомощия да предоставя компетентно точна информация в полза на гражданите. Важен традиционен момент за подновяване и възпроизводство на административните кадри е ползването на стажанти от висшите училища, които да провеждат преддипломната си практика или стаж в общинските администрации. Много важен аспект на достъп за гражданите е възможността им да се уверят чрез добре оформени, ясни и четливи баджове кой какъв е в дадена администрация, какви са неговите длъжност, позиция, ранг и компетентност. Носенето на баджове и най-вече тяхното добро качество повишава доверието на гражданите и ги улеснява в комуникацията с административните служители.

- **комуникационни:** Тук нещата са полиаспектни. От една страна става дума за организация на комуникационните взаимодействия и тяхното управление, от друга страна нещата имат и техническа страна – като комуникационни средства и практики. В управленско-организационен план е резонно всяка община да разработи «Комуникационна стратегия за популяризиране на възможностите на общината за извършване на определен тип услуги за развитие на бизнеса и за реализация на инвестиционни проекти». Тук следва да се отнесат и системите от стимули и практиките по насърчаване на гражданското участие в управлението на общината (най-малко присъствие на гражданите на сесиите на Общинския съвет и взамане на отношение по важни за общината проблеми. Немаловажна е и добрата практика в някои общини да се организират допитвания до гражданите (мини-референдуми) по важни въпроси. С това



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

се инициира участието на гражданите в местното самоуправление и всички предприети мерки по осигуряване на достъпност на информацията за населението намират своето приложение и смисъл.

Една добра практика, която заслужава популяризация и е от конвенционален тип, е изнасянето на приемни на общината в отдалечени села, кметства и райони по график в определени дни на седмицата или месеца. За хората от малките населени места подобна практика е икономия и на средства и на време. В комуникационен план добра конвенционална практика в много общини е поддържането на «горещ телефон». Някъде той е 24-часов, в по-малките населени места ролята на «горещ телефон» за сигнали на граждани играе терлефона на кмета в рамките на работното време. Като цяло наличието на «горещ телефон» е добро конвенционално средство за сигнали на граждани за корупция и за нередности и нарушения.

- **технически:** Техническите средства от конвенционален тип са много и разнообразни. За лицата в неравностойно положение важно техническо средство е асансьорът. По възможност е желателно към парадните входни стълбища към сградите на общинските администрации да се изградят външни асансьори, които да позволят достъп на хора с инвалидни колички и на трудно придвижващи се граждани до съответните нива на разположение на Центровете за информационно обслужване. В информационен аспект важни технически средства са информационните табла с данни за административните услуги, ценоразписа им и указател на местата, където могат да бъдат получени. Тук могат да се отнесат и таблата тип «пощенска кутия» за депозиране на някои видове документи и за получаване на такива; За гражданите с увредено зрение е възможно инсталиране в приемните аудио-информационни системи-Speech Lab, които да предоставят звукова информация ,изведена на слушалки или на говорител;

- **медийни:** най-често прилаганите конвенционални практики са реклама и разгласа на важни моменти от дейността на общинската/областната администрация в печатни медии от различно естество – бюлетини, вестници, специализирани издания. Добра



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

конвенционална практика е провеждането на оперативките на кмета в присъствието на журналисти.

- **информационни:** Информацията като обект на достъп от страна на гражданите има също полиаспектен характер. На първо място за тях е важна информацията за възможността да получат по-качествено, навременно и ефективно административно обслужване, както и адекватно да се включват в управлението на съответната община. В този ред на мисли за гражданите е важно всяка администрация да има на входа добра информационна система за: работното време, за приемните дни и часове на кмета, заместниците му и началниците на сектори и отдели в администрацията, (респективно на областния управител, заместниците му и ресорните началници в областната администрация), да има план по етажи на разположението на различните служби и отдели по стаи и план на достъпа до тях, както и процедурен ред за този достъп, там където е необходимо.

В информационен контекст е много важно създаването, изграждането и поддържането на системи за обратна връзка с гражданите на общината. Конвенционалните системи от този род са разнообразни, но най-често включват анкети с мнението на гражданите относно качеството и ефективността на административните услуги. За по-ефективен конвенционален достъп на гражданите до административна информация и административни услуги често се разработват каталози на хартиен носител за различните нормативни документи, с които работи общинската администрация, както и за видовете на административни услуги и техните цени.

Добра практика на конвенционален достъп до общинското управление от страна на гражданите е предаването на важни моменти от сесиите на общинския съвет по местните кабелни телевизии; В миналото много популярни бяха радиоточките в малките населени места по които се предава и информация от административен характер. В момента повечето населени места не поддържат системата с радиоточките поради липса на средства, въпреки рационалността от използването им. За по-големите общини прилагането на подвижни мегафони за обявяване на кампании на



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

общината и друга информация, имаща за цел да достигне до широката общественост, е добра инициатива.

Б. Интерактивни, високотехнологични, компютъризирани специални места за достъп до информация в областните и общински администрации: Като типологизация . Те също могат да се подразделят на:

- **организационни:** В най-общ план интерактивните специални места за достъп на гражданите до информация се свързват с изграждане на Центрове за информационно обслужване към различните общински и областни администрации. Един от най-важните компоненти на тези центрове е създаването и поддържането на Интернет-сайтове на отделните общини. Препоръчително е тези сайтове да са разработени и да се поддържат на минимум два езика – български и английски. Чрез електронните сайтове общините могат да реализират голям комплекс от интерактивни практики на достъп до информация за гражданите. Такива могат да бъдат:

- он-лайн услуги по Интернет без универсален електронен подпис (УЕП) както и такива услуги с УЕП;

- он-лайн излъчване на заседанията на общинския съвет и на оперативките в кметството или записването им като мултимедийни файлове за качване в Интернет.

- поддържане на електронен регистър на жалби и сигнали;

- електронни архиви за провежданите конкурси и за възложените общински поръчки;

- директно електронно административно обслужване. Чрез него значително се намалява срока за изпълнение на услугите при обслужване на гражданите. От гледна точка на достъп до информация е възможно във всеки момент гражданинът да получи справка за хода на преписката и при кой общински служител се намира, да се осведоми за спазването на законовите срокове за изпълнение; да потърси отговорност при административни нарушения от страна на служители. Достъпът до



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

електронни образци на документи пести време и предотвратява възможността от връщане на гражданина поради некачествено и неграмотно написано заявление, непълен набор от документи и други неизправности, за които предварително ще се е подготвил. Автоматизираното входиране на заявления и обвързването с преписките по електронен път снижава до минимум възможността да се изгуби или фалшифицира даден документ.

- електронна пощенска кутия за мнения и препоръки на граждани;
- Интернет-форуми за допитване до гражданите (Интернет-местни референдуми);
- внедряването в сайта технология RSS ((Really Simple Syndication) за извличане и събиране на едно място на новини и информация от различни Интернет страници, които в случая са сайтове на различни Министерства, ведомства и други Иинституции-
- управленски: Най-често това са Интернет-базирани планови и управленски документи и инструменти като, например «Маркетингов профил на община.....», или «Бизнес зони в област.....», или «Програма за финансиране на граждански инициативи в полза на местната общност от общинския бюджет» и други подобни.

Обикновено има едно относително тясно разбиране на дейността на общинските администрации като структури, които предоставят услуги и информация. Трябва да се облежи, че техните функции са в голяма степен управленски по характер и предполагат множество дейности по регулация на различни обществени и бизнес-дейности, контрол по отношение на тези дейности, координация на различни структури и институции по реализацията на различни проекти, както и разработването на превенции и реализация на превенционални практики по отношение на различни форсмажорни обстоятелства.

- **кадрови:** Интерактивните средства за информация на гражданите предполагат включването на ново звено в администрацията за поддръжка на електронни сайтове и за обслужване , поддръжка на интерактивните средства в общината или ползването на аутсорсингова услуга от страна на външна фирма изпълнител, която да поддържа електронния сайт на



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

общината или да издава електронните издания (бюлетени, каталози, поддържането на електронен архив и пр.) на съответната община;

- **комуникационни:** Често използвана модерна практика в общинските и областни администрации е «обслужването на едно гише». В редица общини в Североизточен планов регион има и «Гише на предприемача» или някъде е наречено «Гише на бизнесмена». Поддържането на такива гишета е резонно главно в по-големите общини, където бизнес-дейностите са по-разгърнати и по-мощни;

- **технически:** В този аспект е налице многообразие от технически интерактивни средства:

- интерактивни информационни табла;

-тъч-скрийн табла и монитори, които могат да се използват многоаспектно – за получаване на ред в информационното обслужване на гражданите, за предоставяне на информация от различно естество, за ориентация за работно време, приемни часове и разположение на стаи и отдели в общината;

- камери за видеонаблюдение на възлови места в администрацията и за видеоохрана на важни технически съоръжения, видеомониторинг на поведението на потребителите на административни услуги;

- компютърни системи с различно предназначение за автоматизиране на различни справки и бързо търсене на даден тип информация;

- ксерокс - системи; принтиращи системи, графични плотери (за изчертаване на скици на различни видове недвижимост по кадастралния план на дадената община), сканиращи системи и др. подобни;

- важна техническа възможност за много от гражданите е да се поддържа безжичен Интернет достъп, което ще им позволи да ползват Интернет-връзка чрез мобилни компютърни системи или чрез мобилни телефони от по-ново поколение;

- с цел контрол на трудовата дисциплина и спазването на работното време е резонно в общините да се въведат чип-карти за служителите, които да регистрират тяхното присъствие и времето на пристигане и напускане на работното място. Такава практика е все още немасовизирана;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- **система за управление на опашките** (Клиентски терминал). Приложима в общини и Информационни центрове с относително висок човекопоток. Чрез нея се избягва струпването на хора пред гишетата и създаване на предпоставки за достъп до конфиденциална информация, касаеща гражданите (лични данни, проблеми, казуси за решаване и др. подобни).

- **системи за измерване удовлетвореността на гражданите** от качеството на обслужване. Подходящи в по-големите администрации, за да обвържат резултатите със системите за заплащане на труда на административните служители.

- **външни интерактивни билбордове**, които по предварително зададен начин периодично обновяват информация за гражданите.

- **медийни**: Интерактивните медийни средства стават все по-популярни. Тук могат да се посочат както Интернет-рекламата, така и електронните издания – електронни вестници и списания, в които да намират отражение както важните моменти от дейността на съответната администрация, така и различна по характер административна информация за услуги, поръчки, проекти; Възможно е създаването на електронен бюлетин, за който да се абонират гражданите чрез регистрация в Интернет, а така също и използването на блогове като средство за реклама чрез Интернет.

- **информационни**: Интерактивните средства предполагат повече възможности за хората с увреждания. Например, компютъризираните системи позволяват на незрящите хора да получават информация чрез «говоряща програма» SpeechLab. Интернет-средата позволява да се реализира и интерактивна система за обратна връзка между администрацията и гражданите. В някои общини на Североизточния планов регион е въведен Портал за он-лайн справки СЕМКО (Система за Експресно Мнение за Качеството на Обслужване). Този портал позволява моментен контрол на качеството на обслужване на гражданите.

Така обобщените практики, техники, инструменти и средства от конвенционален и интерактивен тип обхващат най-популярните, доказали ефективността и резултатността си административни практики у нас и в



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Европа, а няма да е пресилено да кажем и в света. Те очертават една „максималистична рамка” на реализация на специални места за достъп на гражданите до информация в общинските и областни администрации.

Ясно е, че тези места не могат да се локализируют и конкретизират само в реалността. Модерните високи технологии изнасят част от административната дейност в сферата на виртуалната реалност и това само увеличава опциите на тези специални места за достъп.

Независимо от предимствата на виртуалните средства не е препоръчително да се игнорират и да се изоставят традиционните и конвенционални системи за достъп до информация и услуги в общинските и областни администрации. Те трябва да се допълват, комбинират и да се търси един синергичен ефект от тази комбинация, която за всяка община може да е специфична предвид мащабите, ресурсите и възможностите ѝ.

III. Предложения за реализация на общата концепция във всяка една областна и общинска администрация, включена в проекта, базирани на направения анализ и специфичния облик на всяка администрация

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ВАРНА

- ◆ Поставяне на електронно информационно табло;
- ◆ Създаване на информационни бюра по кварталите на гр.Варна с цел улеснение на хората;
- ◆ Провеждане на периодични обучения, съобразени с промените в нормативната уредба за повишаване компетентностите на служителите и ефективното обслужване на гражданите;
- ◆ Организиране на работното време в полза на гражданите (обедни почивки на ротационен принцип);
- ◆ Въвеждане на телефонна линия тип “телефон за гражданите”.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Община Аврен

- ◆ Въвеждане носенето на личен бадж и официално облекло на служителите
- ◆ Приемане на мероприятия за улесняване административното обслужване на хора в неравностойно положение
- ◆ Поставяне на електронно табло и по-добро поддържане на съществуващите информационни табла.
- ◆ Преустройство на сайта за по-ефективното му използване от гражданите и довършване на английската му версия.
- ◆ Проучване на възможността за ползване на мегафон при информирание на населението за срокове по важни за тях процедури.

Община Аксаково

- ◆ Инсталиране на електронно информационно табло пред общинската сграда и обособяване на обществени места за информация поне на още едно място в града
- ◆ Оптимизация на административната структура с цел подобряване връзката между отделните звена;
- ◆ Регулярни квалификационни обучения на административните служители с цел повишаване на техните компетентности;
- ◆ Създаване на възможност за въвеждане на система за електронно подаване и получаване на документи и такава за отчитане на удовлетвореността от обслужването.
- ◆ Въвеждането на личен бадж с нужната информация – снимка, име, отдел, длъжност
- ◆ Създаване на английска версия на сайта.

Община Белослав

- ◆ Гражданите да подават заявления в кметствата и оттам с транспорт на Общината да се носят в ЦИОУ и отдел ТСУ за изпълнение.
- ◆ Всички служители да носят личен бадж с нужната информация;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- ◆ Инсталиране на електронно информационно табло;
- ◆ Създаване на версия на сайта на английски език.

Община Бяла

- ◆ Развитие и реструктуриране на организационното звено за административно обслужване и информация за гражданите и бизнеса от фронт офис към информационен център;
- ◆ Създаване на места за електронен публичен достъп и дигитални информационни табла при затворени врати (достъпни извън работно време, в почивни и празнични дни);
- ◆ Въвеждане на електронни услуги, достъпни през сайта на общината
- ◆ Изграждане на система за обратна връзка с гражданите и бизнеса - горещ телефон, приемни - в т.ч.и по кметствата;
- ◆ Изграждане на електронна система за междуведомствена комуникация - движение на преписките по служебен път към/от структурите, с които общината комуникира преобладаващо. Елементи от такава система има вече изградени — с Варненския административен съд и с Областната администрация;
- ◆ Изграждане на Интернет връзка и електронна система за комуникация с кметствата;
- ◆ Публикуване на информация на чужд език(английски) - за улеснение на живущите в Бяла чужди граждани, както и на туристите.

Община Ветрино

- ◆ Поставяне на електронно табло в и извън сградата на Информационния център;
- ◆ Носене на личен бадж от служителите с нужната информация;
- ◆ Обучителни семинари за преквалификация на административния персонал;
- ◆ Изграждане на система за обслужване на гражданите, в която да се отчита удовлетвореността им с цел премахване на етническото разделение;
- ◆ Създаване на английска версия на сайта;
- ◆ Обособяване на рампа за хора с увреждания и на първите стълби пред сградата на Общината;



Европейски съюз



ОПИАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- ◆ Осигуряване на копирна техника и нови компютри с цел по-добро и бързо обслужване на жителите.

Община Девня

- ◆ Поставяне на електронно табло и допълнителни информационни табла от обикновен тип не само в сградата на общинска администрация;
- ◆ Печатане на специализирани информационни брошури и разпространяването им на избрани за целта места, извън административната сграда на общината;
- ◆ Подбор на персонала с цел спазването на деловия и служебен етикет от служителите в общинска администрация;
- ◆ Изготвяне на английска версия на сайта;
- ◆ Въвеждане на електронните услуги в административното обслужване;
- ◆ Закупуване на материално-техническо оборудване, необходимо за повишаване на културата на обслужване;
- ◆ Инсталиране на програми и сървъри за подобряване на комуникацията между дирекциите в Общинската администрация и Информационния Център.
- ◆ Носене на личен бадж с нужната информация от всеки служител;
- ◆ Регулярни срещи с гражданите с цел по-добра комуникация и компетентно взаимно информиране.

Община Долни Чифлик

- ◆ Подобряване на обособената част за хора с увреждания в сградата;
- ◆ Повече информационни табла от обикновен и дигитален вид;
- ◆ Откриване на специализирани рубрики в местните медии, даващи възможност за информиране на гражданите по местната политика;
- ◆ Всички служители да носят личен бадж с нужната информация;
- ◆ Обучение за повишаване на квалификацията на настоящите служители и подобрен подбор на административния персонала (изисквания към образователен ценз).

Община Дългопол



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- ◆ Поставяне на електронно табло непосредствено до входа;
- ◆ Улесняване на достъпа на лица с увреждания, бременни жени и възрастни хора чрез усъвършенстване на средствата за информиране и приспособленията за физически достъп;
- ◆ Допълване на сайта на Общината и улесняването му за ползване от страна на гражданите;
- ◆ Създаване на практика за носене на баджове от всички служители;
- ◆ Провеждане на информационни кампании с цел мотивиране на гражданите за участие в местното самоуправление.

Община Провадия

- ◆ Монтиране на електронно информационно табло;
- ◆ Подновяване на техническото оборудване с цел по-бързо и модерно обслужване на гражданите ;
- ◆ Подобряване на сайта чрез въвеждането на електронни услуги и форум за граждани, оформяне на допълнителни секции, актуализиране на информацията, попълване на английска версия;
- ◆ Отваряне на „телефон на гражданите”;
- ◆ Въвеждането на експресни поръчки за всички услуги;
- ◆ Въвеждане на практика по носене от всеки служител на личен бадж с нужната информация;
- ◆ Организиране регулярни срещи с гражданите с цел по-добра комуникация и възможност за консултация по различни проблемни казуси;
- ◆ Издаването на безплатен Общински вестник, който да се разпространява както в сградата на общината и Центъра, така и в търговски обекти, вестникарски будки, кафенета;
- ◆ Изграждане на мрежа чрез Интернет за връзка между кметствата по селата и Общинската Администрация с възможност за справки, обмен на документи и информация.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Община Суворово

- ◆ Всички служители да носят личен бадж с нужната информация – снимка, име, отдел, длъжност;
- ◆ Провеждане на регулярни обучения за повишаване квалификацията на служителите;
- ◆ Организиран и оповестен публичен срещи с гражданите с цел получаване на ясна представа за нуждите и проблемите им, обсъждане на казуси;
- ◆ Инсталиране на електронно информационно табло в Центъра, както и на още едно място с голям човекопоток;
- ◆ Създаване на възможност за подаване и издаване на документи по електронен път.

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ДОБРИЧ

- ◆ Поставяне на електронно информационно табло;
- ◆ Премахване на стария сайт, тъй като не се обновява, но подвежда търсещите информация;
- ◆ Създаване на възможност за предоставяне на електронни услуги в сайта на администрацията;
- ◆ Създаване на гласов портал за обслужване на хора със зрителни увреждания;
- ◆ Обмисляне на вариант за въвеждане на плаващо работно време до 18 ч. с цел задоволяване потребностите на граждани, живущи извън областния център.

Община Балчик

- ◆ Постоянна реконструкция и актуализация на сайта на Общината;
- ◆ Поставяне на електронни табла в сградата и поне едно на централната улица за информирание за взети решения от общинската администрация и Общинския съвет, касаещи развитието на града;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- ◆ Въвеждане на устройства СЕМКО за измерване удовлетвореността на гражданите;
- ◆ Повишаване на гражданския контрол върху работата на общинската информация с осигуряване свободен достъп до решенията и сесиите на Общинския съвет и общинска администрация;
- ◆ Постигане на максимум възможности за достъп до информацията от страна на гражданите чрез провеждане на анкетни проучвания за предпочитани от тях канали за информиране.

Община Генерал Тошево

- ◆ Да се изготви английска версия на сайта на Общината;
- ◆ Преквалификация на служителите по въпроси, осигуряващи тяхната професионална компетентност и комуникация с гражданите;
- ◆ Монтиране на електронно табло пред сградата на общинска администрация;
- ◆ Обособяване на повече гишета за информация в Центъра, вкл. информационно гише за туристическа и бизнес консултация;
- ◆ Поставяне на информационни брошури в търговските обекти, поща и болница за предоставяни административни услуги от общинската администрация.

Община Добрич -град

- ◆ Поставяне на информационни табла и плакати в обособени места за информация в кварталите на града;
- ◆ Въвеждане на уведомителна система в помощ на гражданите чрез използване услугите на мобилните оператори на принципа SMS;
- ◆ Създаване на електронен архив на Общината за улеснение на служителите и в интерес на гражданите за по-бърз достъп до необходима информация;
- ◆ Приспособяване сайта на общината за ползване и от хора с увреждания, въвеждане на гласов портал чрез модерен софтуер (SpeechLab);
- ◆ Въвеждане на плаващо и удължено работно време за служителите в полза на гражданите за пълноценно използване на техните обедни почивки;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Община Добрич селска

- ◆ Регулярно попълване на предназначения за брошури поставки с материали, информиращи гражданите;
- ◆ Поставяне на информационни табла тип билбордове и определяне на обществени места за информация в населените места на общината, както и упражняване на контрол върху редовното им подновяване;
- ◆ Обособяване на специализирани гишета и комфортни места за попълване на документи от страна на гражданите;
- ◆ Носене на лични баджове от всички служители, съдържащи снимка и нужната информация.

Община Крушари

- ◆ Организиране на регулярни семинарни обучения за служителите по въпроси на комуникация с гражданите и предоставяне на компетентни услуги;
- ◆ Монтиране на електронно информационно табло в сградата;
- ◆ Допълване на информацията в сайта, за да се избегне наличието на празни страници и неточни препратки;
- ◆ Носене на баджове от всички служители, съдържащи нужната информация и снимка;
- ◆ Създаване на възможност за подаване и издаване на документи по електронен път;
- ◆ Използване на всички съществуващи средства за масово осведомяване.

Община Тервел

- ◆ Преработване сайтът на общината с цел да предоставя необходимата информация на гражданите по въпроси, касаещо извършване на административни услуги и друга полезна за тях информация;
- ◆ Организиране „Гише на предприемача” с цел улесняване на бизнеса при получаване на информация и движение на документи;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- ◆ След довършване на ремонтните работи да се сложат информационните табла с необходимата информация за гражданите и бизнеса, напр. „Харта на клиента” и др.
- ◆ Подобряване вътрешния контрол в общинската администрация, отнасящ се до процедури по обслужване на клиентите, стила и методите на работа в службите и въвеждане на практика за периодично измерване удовлетвореността на гражданите от работата на общинската администрация.
- ◆ Да се постави информационно табло за гражданите на обществено място извън общинската сграда, даващо възможност и извън работното време на администрацията да се следят решенията на общинската администрация, касаеща условията на живот и обслужване на гражданите.

Община Шабла

- ◆ Въвеждане в експлоатация на почти готовото електронно табло, отчитайки неговата потребност за обслужването на гражданите;
- ◆ Поставяне на кутия за жалби и сигнали на достъпно място извън сградата на общината, където има човекопоток;
- ◆ Провеждане на регулярни специализирани обучения за квалификация на служителите за работа с клиенти;
- ◆ Изготвяне на английска версия на сайта на общината;
- ◆ Увеличаване на тиража на местния вестник “Изгрев”, който е предпочитан от гражданите като източник на информация;
- ◆ Преустройство на подстъпите към общинската сграда с цел улесняване на хората с увреждания, бременните жени и възрастните хора;
- ◆ Поставяне на информационни табла с информация, касаеща гражданите пред предоставените от общинската администрация за ползване офиси и клубове от НПО и др. граждански организации.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ТЪРГОВИЩЕ

- ◆ Поставяне на електронно информационно табло извън административната сграда и разширяване на съществуващото информационно табло от обикновен тип в самата сграда;
- ◆ Откриване на телефонна информационна линия тип “телефон за гражданите”;
- ◆ Изграждане на електронна система (тип “Киоск”) с образци на заявления за административни услуги по подаване, издаване и проверка на документи;
- ◆ Обособяване на места на централния площад и главната улица за разпространение на информационни материали (брошури) за граждани;
- ◆ Регулярни обучения на административния персонал за подобряване на компетентност и комуникация с гражданите;
- ◆ Вменяване в длъжностната характеристика на служители от администрацията подбора на материали, поставяни на информационните табла, за да бъде информацията винаги актуална.
- ◆ Разширяване на сайта на администрацията чрез изграждане на система за Интернет обслужване.
- ◆ Използване услугите на мобилните оператори за информиране на гражданите чрез SMS-система по въпроси на административното обслужване.

Община Антоново

- ◆ Въвеждане на система за отчитане на външния вид на служителите в полза осведомяването на гражданите - личен бадж с нужната информация – снимка, име, отдел, длъжност;
- ◆ Оптимизация на административната структура с цел подобряване връзката между отделните звена по отношение информираността на гражданите и по-пълното задоволяване на техните потребности от информация;
- ◆ Регулярни обучения за повишаване квалификацията на служителите за работа с клиенти;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- ◆ Поставяне на информационно табло извън сградата на Общината от тип “киоск” или информационна стена;
- ◆ Инсталиране на електронно информационно табло в сградата;
- ◆ Разширяване английската версия на сайта на общината.

Община Омуртаг

- ◆ Създаване на актуален и активен сайт, съдържащ и английска версия;
- ◆ Организиране носенето на личен бадж от служителите със снимка и нужната информация за улесняване ориентирването на гражданите;
- ◆ Поставяне на електронно информационно табло в градинката пред Общината;
- ◆ Изграждане на рампа за улесняване на лица в неравностойно положение;
- ◆ Издаване на информационни брошури и бюлетини за допълнително осведомяване на гражданите и поставянето им в обособена информационна стена пред автогарата.

Община Опака

- ◆ Създаване на Информационен център с работа на едно гише;
- ◆ Поставяне на информационно табло на площада пред общинската сграда;
- ◆ Създаване на английска версия на сайта;
- ◆ Поставяне на кутия за мнения, препоръки, сигнали и жалби на площада пред общинската сграда;
- ◆ Поставяне на Указателно табло за достъп до общинските служители.

Община Попово

- ◆ Попълване на английската версия на сайта на общината;
- ◆ Поставяне на електронно табло в Центъра;
- ◆ Обогаляване на информацията, предоставена на информационните табла от обикновен тип с данни за приемните дни и часове на администрацията за граждани;
- ◆ Създаване на възможност за подаване и издаване на документи по електронна поща.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- ◆ Обособяване на обществени места за информиране на гражданите относно политиката за местно самоуправление и възможностите за обслужването им по принципа билборд или информационна стена;
- ◆ Разпространяване на брошури с информация за гражданите чрез подвижни “плотове” в централните части на града, където е засилен човекопотокът.

Община Търговище

- ◆ Разширяване гамата от електронни услуги за граждани и електронна комуникация между кметствата и общинската администрация.
- ◆ Разработване и внедряване на система за обмен на документи и информация по електронен път между администрациите на различните нива.
- ◆ Обособяване на обществени места за разпространение на брошури и други информационни материали на централната улица;
- ◆ Изграждане на табла тип «билборд» извън сградата на общинска администрация и Информационния център за провеждане на актуални информационни кампании за осведомяване на гражданите по въпроси на местното самоуправление;
- ◆ Въвеждане на система SMS в полза на гражданите по въпроси, свързани със спазване на срокове на обслужване и нови придобивки в административното обслужване.

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ШУМЕН

- ◆ Поставяне на електронно информационно табло на пешеходната алея в близост до сградата;
- ◆ Разширяване на помещенията, в които гражданите получават административни услуги за сметка на приемната и въвеждане на електронни административни услуги;
- ◆ Осъществяване на връзка между Общините и областната администрация по обслужване на гражданите;
- ◆ Обогащане на английската версия на сайта;
- ◆ Изнасяне на кутиите за мнения и препоръки в градинката пред областната управа.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- ◆ Обособяване на обществени места пред пощата, автогарата за излагане на брошури, листовки и друга интересуваща гражданите информация.
- ◆ Въвеждане на пропускателен режим;
- ◆ Издаване на електронен бюлетин, отразяващ дейността на областна администрация по отношение политиката по обслужване на гражданите и новости в административните услуги.

Община Велики Преслав

- ◆ Монтиране на електронно информационно табло (вътрешно или външно);
- ◆ Поддръжане на допълнителни информационни табла с по-големи размери за услуги, срокове и ценоразпис в Центъра за информация на гражданите;
- ◆ Продължаване на практиката за издаване на брошури за административните услуги;
- ◆ Поместване на английска версия на интернет страницата;
- ◆ Изграждане на електронна система за обслужване на гражданите, която да даде възможност за подаване на заявления за услуги от кметствата чрез интернет връзка между тях и общинския център;
- ◆ Регулярни обучения на персонала и по инициатива на общинската администрация;
- ◆ Внедряване на телефонна линия тип „телефон на гражданите”;
- ◆ Издаване на ежемесечен безплатен бюлетин на Общината с отразени актуални срокове на административни услуги и изменения на нормативна уредба;
- ◆ Включване в политиката по функциониране на информационния център носенето от всеки служител на бадж с указана информация за име, длъжност, административен отдел.

Община Венец

- ◆ Провеждане на регулярни обучения за повишаване квалификацията на служителите по модул “Работа с клиенти”;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- ◆ Регулярни срещи с гражданите и допитвания с цел получаване на ясна представа за нуждите и проблемите им;
- ◆ Монтиране на електронно информационно табло в сградата;
- ◆ Организиране на компютърна зала с достъп до Интернет в сградата на Общината за нуждите на гражданите;
- ◆ Създаване на възможност за подаване и издаване на документи по електронен път;
- ◆ Допълване на сайта с информация за услуги към граждани.

Община Върбица

- ◆ Създаване на интернет страница на Общината с разнообразна и пълна информация за дейността на администрацията с електронни формуляри за услугите;
- ◆ Електронно обслужване - възможност за входиране на заявления в Интернет;
- ◆ Осъществяване на връзка между кметствата по селата с Общината по Интернет;
- ◆ Въвеждане на „телефон на гражданите”;
- ◆ Издаване на брошури, листовки за услугите, предоставяни от администрацията със срокове и ценоразпис, които да се разпространяват и не само в общинската администрация, но и в местните магазини за хранителни стоки;
- ◆ Издаване на ежемесечен Общински бюлетин, за информиране на гражданите за политиката на местно самоуправление вкл. предоставянето на административни услуги, който да е достъпен и чрез абониране;
- ◆ Добро позициониране на информационните табла в инфоцентъра, за да бъдат те в полза на ефективната комуникация с гражданите;
- ◆ Провеждане на специализирани обучения за служителите, повишаващи тяхната професионална компетентност по предоставяне на административни услуги и информация ;
- ◆ Въвеждане носенето на бадж с нужната информация от всеки служител.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

Община Каолиново

- ◆ Провеждане на квалификационни и мотивационни обучения за служителите за повишаване толерантността им към гражданите;
- ◆ Инсталиране на електронно информационно табло ;
- ◆ Осигуряване на интернет връзка с цел подобряване комуникацията между общинската администрация и кметствата;
- ◆ Разширяване обхвата на сайта по отношение на информация, пряко касаеща информираността на гражданите – видове документи, срокове, цени и ресурсна база с документи за изтегляне през Интернет;
- ◆ Създаване на възможност за подаване и издаване на документи по електронен път.
- ◆ Изграждане на рампа и към горните етажи на сградата;
- ◆ Поставяне на табла с информация извън сградата на Информационния център, както и в различните селища от района;
- ◆ Отваряне на безплатен телефон за гражданите за консултации;
- ◆ Всички служители да носят личен бадж с нужната информация – снимка, име, отдел, длъжност;
- ◆ Унифициране на процедурите по вътрешния документооборот и постъпили сигнали, жалби и препоръки от гражданите.

Община Каспичан

- ◆ Изграждане на рампа или монтиране на асансьор за хора в неравностойно положение;
- ◆ Поставяне на електронно информационно табло в сградата пред обособения Инфоцентър;
- ◆ Въвеждането на система за електронно обслужване на гражданите
- ◆ обогатяване и по-често актуализиране на интернет страницата с английска версия;
- ◆ Въвеждане носенето на личен бадж с нужната информация з всеки служител;
- ◆ Издаването на безплатен Общински вестник и разпространението му в електронен вариант безплатно или чрез абонамент RSS технология.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- ◆ Осъществяване на връзка между кметствата по селата с Община Каспчан по Интернет;
- ◆ Организиране на специализирани правни курсове за служителите;
- ◆ Създаване на гише на предприемача.

Община Никола Козлево

- ◆ Въвеждане носенето на личен бадж с нужната информация – снимка, име, отдел, длъжност;
- ◆ Провеждане на регулярни обучения за повишаване квалификацията на служителите;
- ◆ Регулярни срещи с гражданите с цел разясняване на процедури, практики, права и задължения и получаване на ясна представа за нуждите и проблемите им;
- ◆ Създаване на възможност за подаване и издаване на документи по електронен път;
- ◆ Преработване и допълване на сайта и изготвяне на версия на английски език.
- ◆ Въвеждане на “радиоточка” като средство за разпространяване на информация за жителите.

Община Нови пазар

- ◆ Оптимизацията на административната структура с цел подобряване връзката между отделните звена за осигуряване функционирането на модела “На едно гише”;
- ◆ Създаване на единна електронна мрежа за кметствата от Община Нови пазар;
- ◆ Поместване на информационни материали на изградени за целта общински места в градинката пред общината и до пощата.
- ◆ Организиране на безплатна телефонна линия за гражданите;
- ◆ Поставяне на кутия за сигнали на площадката пред общината и информационния център;
- ◆ Издаване на дипляни и брошури с технологична карта за извършваните от Общинска администрация услуги и други справочни данни;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

- ◆ Преустройство на помещенията на картотеката, регистрите като се обособят ергономични гишета за обслужване на гражданите и система за управление на опашките;
- ◆ Модернизирание на компютърната мрежа и периферните устройства в помощ на служителите и за по-бързо обслужване на гражданите.
- ◆ Провеждане на специализирани квалификационни обучения с цел повишаване квалификацията на служителите за подобряване “Работа с клиенти”;
- ◆ Провеждане на информационни кампании за подпомагане на малкия бизнес чрез въвеждане на електронното обслужване – подаване и получаване на документи, ползване на електронен подпис, електронен архив и др.;
- ◆ Инсталиране на електронно информационно табло в Центъра;
- ◆ Допълване съдържанието на сайта, създаване версия на английски език, форум за споделяне на мнения и предложения от граждани за работата на администрацията, изграждане на технология RSS;
- ◆ Личен бадж за служителите с нужната информация, подпомагаща гражданите при тяхното обслужване – снимка, име, отдел, длъжност.

Община Смядово

- ◆ Монтиране на обикновени информационни табла с изложени образци на документи и начин на попълване в и извън сградата на Центъра ;
- ◆ Създаване на английска версия на сайта с обогатено съдържание за административните услуги за граждани;
- ◆ Въвеждане на система за електронно дистанционно обслужване на граждани и създаване на връзка между кметствата по селата с Община Смядово по Интернет;
- ◆ Откриване и популяризиране сред гражданите ползването на телефонна линия тип „телефон на гражданите”;
- ◆ Въвеждане на политика за носене на личен бадж с нужната информация за всеки служител.
- ◆ Подобряване организацията на административно обслужване чрез въвеждане на система за взаимнозамменяемост на служителите, така че



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

всеки гражданин да бъде обслужен при поискване на административна услуга.

Община Хитрино

- ◆ Поставяне на информационно табло извън сградата на Общината;
- ◆ Провеждане на обучения за повишаване квалификацията на служителите;
- ◆ Регулярни срещи на общинската администрация с гражданите с цел получаване на ясна представа за нуждите и проблемите им, особено в съставните села;
- ◆ Инсталиране на електронно информационно табло и изнасяне на информация за гражданите в поне още 3 населени места чрез обикновени информационни табла, билбордове или гишета за информация ;
- ◆ Изготвяне на версия на сайта на английски език.
- ◆ Създаване на възможност за подаване и издаване на документи по електронен път;
- ◆ Носене на личен бадж от служителите с нужната информация – снимка, име, отдел, длъжност;
- ◆ Разпространяване на листовки, брошури, дигляни по проблеми на административното обслужване в населените места на общината.

Община Шумен

- ◆ Отваряне и популяризиране на телефонна линия тип „телефон на гражданите”.
- ◆ Електронно обслужване с възможност за подаване и издаване на документи;
- ◆ Изграждане на мрежа за обмен на информация и обслужване на гражданите между общинската администрация и кметствата по селата;
- ◆ Въвеждане на електронна система за управление на опашките;
- ◆ Въвеждане на обслужване "едно гише" с антикорупционна цел-потребителите да се обръщат към служител от фронт офис, който да пренасочва обслужването към бек офис системи;
- ◆ Инсталиране на бутонна система за оценяване качеството на обслужване



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ А 08-12-21-С/02.02.2009 „ЗА ПРОЗРАЧНИ И ОТКРИТИ ОБЛАСТНИ И ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАЦИИ”

пред всяко гише.

- ◆ Поставяне на информационни билбордове по лявата страна на стълбите пред общинската сграда с цел избягване на струпване на граждани по гишетата в Центъра.
- ◆ Въвеждане на SMS-базирана система за информиране на граждани по административни въпроси.