ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект BG05SFOP001-2.025-0108 „Подкрепа за гражданско участие по отношение административното обслужване и качеството на административните услуги в община Перущица“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд в рамките на Договор за БФП BG05SFOP001-2.025-0108-C01

До
Г-жа Мария Витанова-Вълканова,
Кмет на Община Перущица

ОБЩИНА ПЕРУЩИЦА
гр. Перущица - Пловд. обл.
Вх. № 2804
19. 10. 2023 г.

ПРИДРУЖИТЕЛНО ПИСМО

към официална препоръка

по проект BG05SFOP001-2.025-0108

19.10.2023 Г.

Уважаема г-жа Мария Витанова-Вълканова,

В качеството си на бенефициент по съвместния с Община Перущица проект BG05SFOP001-2.025-0108 „Подкрепа за гражданско участие по отношение административното обслужване и качеството на административните услуги в община Перущица“, с договор за БФП BG05SFOP001-2.025-0108-C01, финансиран по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд, екипът на Фондация „Кореняк“ представя на вниманието Ви официалната си Препоръка във връзка с въвеждане на изготвената в рамките на проекта *Методика за подобряване на обратната връзка от потребителите на административни услуги в община Перущица (общественост, НПО и бизнес).*

Приложение: съгласно текста.

С уважение:.....

/Лилия Павлова, управител на Фондация „Кореняк“/

Проект BG05SFOP001-2.025-0108 „Подкрепа за гражданско участие по отношение административното обслужване и качеството на административните услуги в община Перущица“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Бенефициента – Фондация „Кореняк“ и при никакви обстоятелства не може да се приеме, че тази публикация отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

Проект BG05SFOP001-2.025-0108 „Подкрепа за гражданско участие по отношение административното обслужване и качеството на административните услуги в община Перущица“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд в рамките на Договор за БФП BG05SFOP001-2.025-0108-C01

Официална препоръка за изграждане на единен модел за ефективен мониторинг и регулярна оценка от страна на потребителите на административни услуги в Община Перущица по отношение качеството на административното обслужване с прилаганите мерки в тази сфера, и за подобряване на системата за обратна връзка от тях

(и във връзка с въвеждане на *Методика за подобряване на обратната връзка от потребителите на административни услуги в община Перущица (общественост, НПО и бизнес)*)

Изпълнението на съвместния проект на Фондация „Кореняк“ с Община Перущица с номер BG05SFOP001-2.025-0108 „Подкрепа за гражданско участие по отношение административното обслужване и качеството на административните услуги в община Перущица“, който се реализира в рамките на договор за БФП с номер BG05SFOP001-2.025-0108-C01, финансиран по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд, ведно с разрботените по него продукти, ни помогна да разберем и адресираме в оптимална степен основните проблеми, дефицити и потребности по отношение на местната политика и мерки в сектор Административно обслужване. Затвърдени бяха идентифицираните и на етап кандидатстване с проекта, сериозни предизвикателства на местно ниво по отношение на гражданското участие в посоченото направление. Като откроряващи се слаби звена и проблемни точки, можем да посочим: ограничен капацитет/опит на администрацията и отделните служители за ефективна комуникация с граждани, НПО и бизнес и събиране и обработка на обратна връзка от тях в качеството им на пряко заинтересовани страни в сектор Административно обслужване - водещо до възпрепятстване на потребителите на административни услуги да проявят активно и навременно своето мнение и оценка; ниско ниво на информация и отчетност за съществуващите формати на взаимодействие с администрацията и за оказване на влияние върху процеса на изпълнение и контрол на местните решения и действия в сектор Административно обслужване; липса на ясни и достъпни методи за проследяване действията на администрацията по получаваната обратна връзка, водеща до неясни резултати от такъв вид гражданско участие и съответно, оказваща демотивиращ ефект

Проект BG05SFOP001-2.025-0108 „Подкрепа за гражданско участие по отношение административното обслужване и качеството на административните услуги в община Перущица“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Бенефициента – Фондация „Кореняк“ и при никакви обстоятелства не може да се приеме, че тази публикация отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

сред потребителите на административни услуги за гражданска активност в разглежданата сфера; ограничен и неосъвременен инструментариум за събиране на обратна връзка от гражданите и проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Общината и др.

Водещият фактор, който обуславя както наличието на посочените проблеми, така и устойчивия им характер, е липсата на унифициран подход с прецизирани и модерни методи и ясни правила и стъпки за организиране на регулярно взаимодействие с гражданите/НПО/бизнеса по събиране на обратна връзка от тях що се отнася до административното обслужване и качеството на административните услуги на местно ниво. И това се отразява негативно както на администрацията и нейния капацитет и ефективност за съгласуване на изпълняваната политика в тази сфера, така и спрямо потребителите на административни услуги и нивото им на гражданска активност и участие. А оттам оставя негативен отпечатък и по отношение на крайните резултати от управленските действия в посока подобряване качеството на административните услуги на местно ниво.

Община Перущица и нейните служители се нуждаят на първо място, от организационни подобрения и цялостно оптимизиране на системата за обратна връзка от потребителите на административни услуги. Необходима е ясно очертана рамка за действие, модел с ефективни методи за регулярно взаимодействие и диалог с гражданското общество, на мястото на досега действащите епизодични, ad hoc прилагани, неясни и несистематизирани форми за осъществяване на гражданско участие. Нещо повече, общинските служители се нуждаят от практическа подкрепа и ясни указания за укрепване капацитета им за водене на резултатно ориентирана комуникация, както и от разширени и осъвременени спрямо очакванията и потребностите на модерния потребител, методи и инструменти за регулярно събиране и обработка на обратна връзка и успешно и обективно проучване на удовелтвореността на потребителите на административни услуги. В този контекст, ключово необходими са правилният подбор на формите за събиране на обратна връзка, процедурите за обработка и последващи действия на управленско ниво спрямо данните; единната и устойчива организация на действията, етапите и стъпките по прилагане на тези форми, моделирана така, че успешно да въвлича максимален брой представители на местната общественост, НПО и бинзес в процеса на изпълнение и мониторинг на политиката за подобряване на администативното обслужване и да гарантира прозрачност, проследимост и отчетност на резултатите.

Проект BG05SFOP001-2.025-0108 „Подкрепа за гражданско участие по отношение административното обслужване и качеството на административните услуги в община Перущица“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Бенефициента – Фондация „Кореняк“ и при никакви обстоятелства не може да се приеме, че тази публикация отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

Проект BG05SFOP001-2.025-0108 „Подкрепа за гражданско участие по отношение административното обслужване и качеството на административните услуги в община Перущица“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд в рамките на Договор за БФП BG05SFOP001-2.025-0108-C01

Местните граждани, НПО с техните служители и представители на бизнеса в района, като потребители на административни услуги, от своя страна, се нуждаят от разширен достъп с подобрение на съществуващите и предлагане на нови и регламентирани форми за предоставяне на мнения, препоръки, становища и цялостна обратна връзка като методи за пряко и на регулярна база участие в процеса на изпълнение и мониторинг на общинската политика в направление Административно обслужване. Необходими са промени в организацията на работата на администрацията в посока осигуряване на повече информация както по отношение на наличните възможности за обратна връзка и гражданска активност по въпросите за качеството на административните услуги на местно ниво, така и по отношение на резултатите вследствие на предоставена такава. С други думи, потребителите имат силно изразена потребност от процедури, гарантиращи прозрачност, от ясни и достъпни методи за проследяване действията на администрацията по получаваната обратна връзка и най-важното – от видими резултати от участието си във форми на проява на гражданска активност в разглежданата сфера. В тази връзка, освен оптимизиране на системата за обратна връзка в посока осъвременяване и разширяване на предлаганите възможности за споделяне на мнения, оценки, препоръки и др., потребителите на административни услуги искат да видят налице и ясни правила, гарантиращи им по-регулярна отчетност от страна на администрацията и възможност за упражняване на граждански контрол. Това ще им помогне да усещат ролята си в процеса, да се почувстват овластени да оказават пряко влияние върху хода на изпълнение и постигните резултати по прилаганите от местната власт мерки за подобряване на административните услуги.

В описания контекст и за постигането на трайно подобряване на условията за гражданско участие в местното управление в сектор административно обслужване, удовлетворявайки в максимална степен посочените взаимосвързани потребности на двете категории целеви групи, екипът на Фондация „Кореняк“ препоръчва изграждане на единен модел за организация на взаимодействието с потребителите за осигуряване на регулярна оценка от тяхна страна, с прецизиране на съществуващите и разширяване с нови и модернизирани методи и форми за събиране, обработка и оповестяване на обратна връзка. Реализацията на проекта и разработените и предоставени на вниманието на Общината продукти, служат за първи стъпки в тази посока, осигурявайки необходимите за това предпоставки. Разработената *Методика за подобряване на обратната връзка от потребителите на административни услуги в община Перущица (общественост, НПО и бизнес)* очертава общата рамка и начин на действие от страна на

Проект BG05SFOP001-2.025-0108 „Подкрепа за гражданско участие по отношение административното обслужване и качеството на административните услуги в община Перущица“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Бенефициента – Фондация „Кореняк“ и при никакви обстоятелства не може да се приеме, че тази публикация отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

администрацията за осигуряване на високо ниво на гражданско участие, прозрачност и съгласуваност при изпълнение на местната политика за подобряване на административното обслужване – през оптимизиране на системата за обратна връзка от потребителите на административни услуги в общината. Предлага набор от подходящи за местната действителност методи и форми както за директна, така и за косвена обратна връзка, като съчетава такива с традиционен и такива с изцяло модернизиран характер, с оглед разширяване на достъпа и обхващане на максимален брой представители на различните групи потребители съобразно с различните им възможности, желания, потребности и очаквания за начин на участие и степен на ангажираност. Включва прецизиране начина на прилагане на предлагани и към момента методи на пряко гражданско участие като: анкетни проучвания; приемно време за граждани и организации; анализ на постъпили жалби/сигнали/предложения/похвали. Но също така разширява възможностите като предлага и изцяло нови за общината инструменти за обратна връзка като: ползване на ИКТ и социалните мрежи за онлайн диалог с гражданите и онлайн гражданско участие; развиване на цифрови консултативни съвети и др.. Освен това, Методиката предлага и въвеждане на някои методи за косвена обратна връзка като: предиодични консултации/разговори със служителите в администрацията и наблюдения тип „описание на пътя на потребителя“; „таен клиент“ и др.. Освен подбор на подходяща комбинация от методи и форми за оптимизиране на системата за обратна връзка от потребителите на административни услуги, Методиката осигурява и ясни указания за начина на прилагането им, съответните етапи и стъпки, които служителите да следват, важни характеристики, особености и/или ограничения от организационен и финансов характер, които да се имат предвид на управленско и оперативно ниво при прилагане на всеки един от методите и т.н.. Нещо повече, предвидени са и ясни правила и процедури за осигуряване на прозрачност, публичност, отчетност и проследимост както на последващи действия от страна на съответните отговорни ръководни звена в администрацията, така и на резултатите по тях във връзка с прилагането на всеки от предложените методи и данните от събраната обратна връзка. Заложени са изисквания и критерии по отношение разпространение на информация и оповестяване сред широката общественост на резултатите. С тези характеристики на съдържанието, Методиката осигурява необходимата практическа подкрепа за укрепване готовността и капацитета на общинските служители за организиране ефективното и регулярно събиране и анализиране на обратна връзка от потребителите на административни услуги в общината, за устойчив конструктивен диалог с гражданското общество.

Проект BG05SFOP001-2.025-0108 „Подкрепа за гражданско участие по отношение административното обслужване и качеството на административните услуги в община Перущица“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Бенефициента – Фондация „Кореняк“ и при никакви обстоятелства не може да се приеме, че тази публикация отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

Проект BG05SFOP001-2.025-0108 „Подкрепа за гражданско участие по отношение административното обслужване и качеството на административните услуги в община Перущица“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд в рамките на Договор за БФП BG05SFOP001-2.025-0108-C01

С прилагане на предложената *Методика за подобряване на обратната връзка от потребителите на административни услуги в община Перущица (общественост, НПО и бизнес)* ще се окаже цялостно положително въздействие върху нивото на гражданската активност на местно ниво. Ще послужи като инструмент за насърчаване регулярното и ефективно взаимодействие между администрацията и гражданите, НПО и бизнеса в общината по отношение качеството на административните услуги и прилаганите в тази сфера мерки на местно ниво. В този смисъл, прилагането на предложените методи и начин на работа по събиране и анализиране на обратна връзка от потребителите, може да бъде разглеждано като конкретна мярка за подобряване и разширяване на възможностите им за пряко участие в мониторинга по изпълнението и преформулирането на мерките в сектор административно обслужване– при това на регулярна база (нещо, неприлагано досега в общината). Ще съдейства за насърчване постигането на повече прозрачност и достъпни за обществеността методи за информиране относно и проследяване на управленските действия вследствие на получаваната обратна връзка. По този начин ще благоприятства постигането на видими резултати от участието, което ще се превърне в липсващия до момента стимул за подобен тип гражданска активност. Всичко това, от своя страна, ще гарантира по-висока съгласуваност и подобрена ефективност на местната политика в сферата на административното обслужване, а оттам и подобряване на качеството на предлаганите от Общината административни услуги.

Вярваме, че настоящата препоръка ще бъде разгледана с нужното внимание и ще помогне за съсредоточаване на усилията върху насърчаване на прозрачно и отговорно управление в Община Перущица чрез подкрепа за увеличаване на гражданското участие в процеса на мониторинг, контрол на изпълнението и преформулиране на местните политики и мерки по отношение на административното обслужване и качеството на административните услуги в общината.

ФОНДАЦИЯ КОРЕНЯК

С уважение,

Лилия Павлова

Управител на Фондация „Кореняк“

Проект BG05SFOP001-2.025-0108 „Подкрепа за гражданско участие по отношение административното обслужване и качеството на административните услуги в община Перущица“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Бенефициента – Фондация „Кореняк“ и при никакви обстоятелства не може да се приеме, че тази публикация отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.