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



АНАЛИЗ

за потенциала и възможностите на Община Перущица за подобряване на гражданското участие в мониторинга, контрола и оценката на административното обслужване и качеството на административните услуги на местно ниво



Документът е изготвен по проект № BG05SFOP001-2.025-0108 „Подкрепа за гражданско участие по отношение административното обслужване и качеството на административните услуги в община Перущица“, с бенефициент Фондация „Кореняк” и партньор Община Перущица

www.eufunds.bg

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

СЪДЪРЖАНИЕ

СПИСЪК НА СЪКРАЩЕНИЯТА 2

ВЪВЕДЕНИЕ 5

НОРМАТИВНА УРЕДБА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ 6

МЕСТНИ СПЕЦИФИКИ И ДРУГИ ОПРЕДЕЛЯЩИ ФАКТОРИ 22

СИЛНИ И СЛАБИ СТРАНИ ОТ ГЛЕДНА ТОЧКА НА ПОТЕНЦИАЛА ЗА ПРИЛАГАНЕ НА МОДЕЛИТЕ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ И ОПТИМИЗИРАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ 28

АНАЛИЗ НА ВЪЗМОЖНОСТИТЕ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРИМЕРНИ МЕТОДИ И ИНСТРУМЕНТИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ В РАЗГЛЕЖДАНАТА ОБЛАСТ 31

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

СПИСЪК НА СЪКРАЩЕНИЯТА

НПО	Неправителствена организация
ЦАО	“Център за административно обслужване“
ДАЕУ	Държавна агенция "Електронно управление"
ССЕВ	Система за сигурно връчване
СЕОС	Системата за електронен обмен на съобщения
АИС	Автоматизираната информационна система
ЕОД	Електронен обмен на документи

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

СПИСЪК НА СЪКРАЩЕНИЯТА

ИИСДА	**Интегрираната информационна система на държавната администрация**
ЕИСУЧРДА	**Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация**
НСИ	**Национален статистически институт**
ОСИ	**Отдели Статистически изследвания ТСБ Юг?**
LAN	**Local Area Network - локална компютърна мрежа**

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

СПИСЪК НА СЪКРАЩЕНИЯТА

ИКТ	**Информационни и комуникационни технологии**
ПМС	**Постановление на Министерски съвет**
ТСБ	**Териториални статистически бюра**

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

ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият анализ е изготвен в рамките на проект № BG05SFOP001-2.025-0108 „Подкрепа за гражданско участие по отношение административното обслужване и качеството на административните услуги в община Перущица“, който се реализира от Фондация „Кореняк” в партньорство с Община Перущица. Проектът се изпълнява в рамките на договор за БФП с номер BG05SFOP001-2.025-0108-C01, който се финансира по процедура BG05SFOP001-2.025 „Повишаване на гражданското участие в процесите на изпълнение и мониторинг на политики и законодателство“ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Основният фокус на проекта е насърчаването 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 местни политики и мерки по отношение на административното обслужване и качеството на административните услуги в общината.

Настоящият анализ, ведно с резултатите от проведено съпътстващо анкетно проучване сред местни граждани, НПО и бизнес, както и с тези от проведена дискусия в рамките на фокус група с представители на общинската администрация, цели да осигури достоверен и актуален информационен ресурс като базисно условие за изграждане на устойчив механизъм за ефективен мониторинг и регулярна оценка от страна на потребителите на административни услуги в община Перущица. Разглежда различни модели за подобряване на гражданското участие в посочената сфера и за цялостно оптимизиране на административното обслужване, както и идентифицира потенциала за тяхното успешно прилагане на местно ниво.

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

НОРМАТИВНА УРЕДБАЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Основните нормативни документи, уреждащи организацията на административното обслужване в България, в т.ч. на ниво общински администрации, са:

- Наредба за административното обслужване (загл. Изм. - дв, бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.)
- Вътрешни правила за организация на административното обслужване в съответната административна структура
- Административнопроцесуален кодекс (в сила от 12.07.2006 г.)
- Наредба за Административния регистър (приета с ПМС № 14 от 22.01.2016 г.)

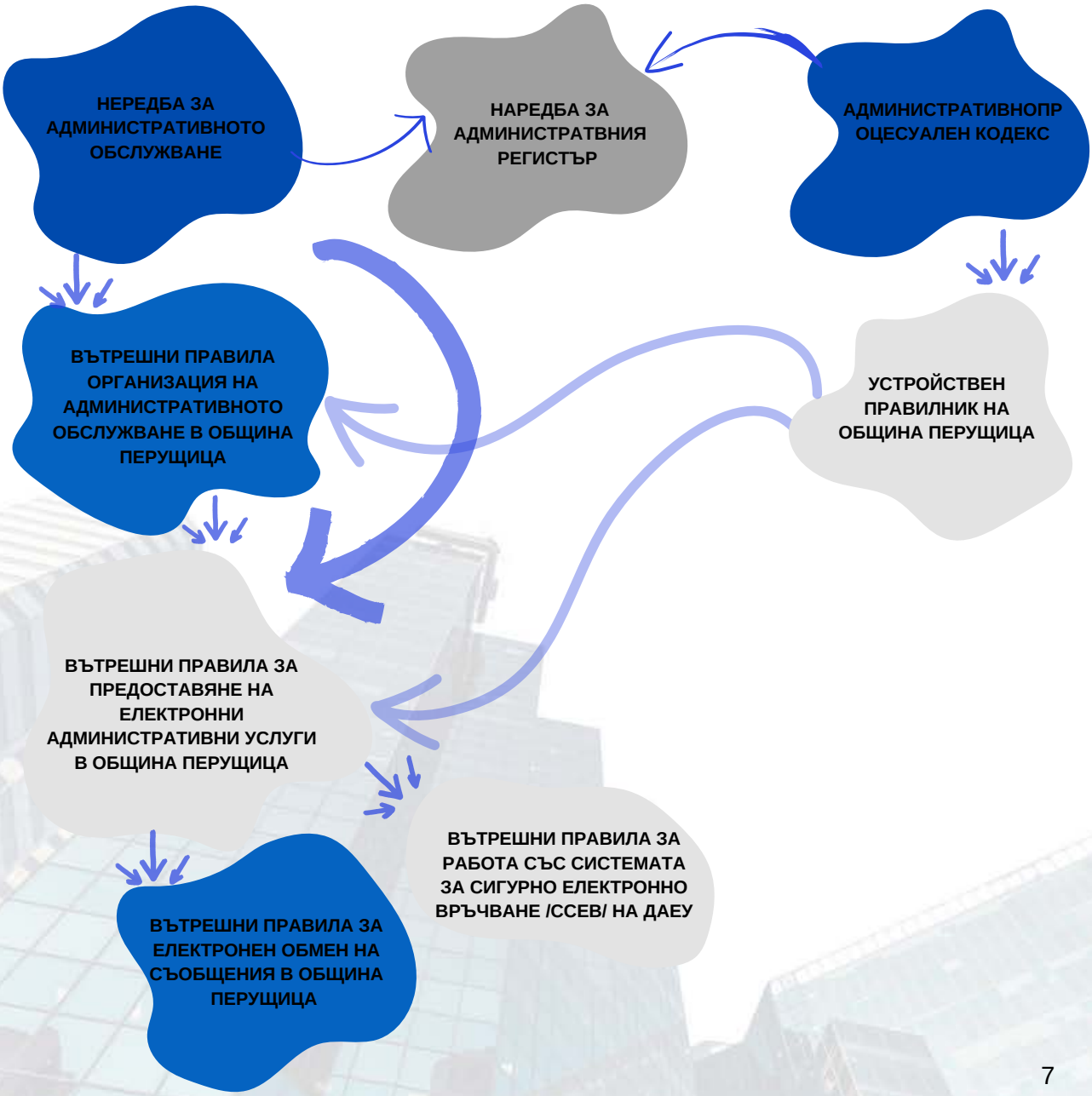
От гледна точка на потребителите на административни услуги, основните нормативни документи, определящи техните права, са:

- Конституция на Република България
- Закон за администрацията
- Закон за местното управление и местната администрация
- Закон за административното производство
- Административнопроцесуален кодекс
- Устройствен правилник на община Перущица
- Закон за достъп до обществена информация
- Закон за защита на класифицираната информация
- Закон за защита на личните данни
- Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация
- Наредба за административното обслужване
- и други нормативни актове касаещи дейността на общинската администрации

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

В този контекст, можем да откроим нормативната рамка, имаща пряко отношение към организацията на административното обслужване в Община Перущица, като схематично представена, взаимовръзката между основните нормативни документи, би изглеждала по следния начин:



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

НАРЕДБА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ (ЗАГЛ. ИЗМ. - ДВ, БР. 47 ОТ 2008 Г., В СИЛА ОТ 01.06.2008 Г.)

С наредбата се уреждат общите правила за организация на административното обслужване в администрацията. Наредбата се прилага и за организациите, предоставящи обществени услуги, доколкото в закон не е предвидено друго. Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс, както и при гарантиране на: равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване; различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях; любезно и отзивчиво отношение; координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства; надеждна обратна връзка; изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила; качество на предоставяните услуги.

За неуредените в наредбата въпроси главният секретар, съответно постоянният секретар на отбраната в Министерството на отбраната, министърът на вътрешните работи или оправомощено от него длъжностно лице и секретарят на общината, утвърждава вътрешни правила за организация на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

В този контекст, за Община Перущица има създадени и последно актуализирани и

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.

утвърдени на 10.01.2022 г. ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ПЕРУЩИЦА. Те служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Административното обслужване в Община Перущица се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Хартата на клиента на Община Перущица, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, Закона за електронно управление, Наредбата за административно обслужване, Наредбата за административния регистър, Наредбата за обмен на документи в администрацията, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електроните административни услуги и всички действащи нормативни актове в Република България.

„Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Перущица“ дават пояснение за това какво следва да се разбира под термините „административна услуга“, „електронна административна услуга“ и „комплексно административно обслужване“. Посочват коя структура отговаря за административното обслужване на територията на общината, а именно: “Център за административно обслужване“/ЦАО/ в сградата на общината с адрес гр. Перущица, ул. Отец Паисий 2. В документа се посочват също конкретните задължения на служителите в ЦАО. Посочено е работното време за работа с клиенти (от 08.00ч до 17.00ч. без прекъсване), като се отбелязва, че „в случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното за административно обслужване продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа, след обявеното работно време“. Документът препраща и към описаните в Хартата на клиента стандарти за административното обслужване. В Хартата обаче са включени само общи стандарти, при следното

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

описание:

„1. Отношение към клиентите:

Предоставяне на еднакъв достъп до услуги и равно поставено отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.

Спазване на конфеденциалност относно запитвания и жалби на всеки един клиент.

2. Информация за клиента.
Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация на клиентите по начин удовлетворяващ техните потребности и чрез различни канали за достъп: информационни табла, Интернет – страница.

3. Комуникация с клиенти.
Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения, консултации , писмени отговори на клиентите.

4. Канали за достъп до информация и услуги и механизми за обратна връзка.
В община Перущица се намира информационното табло на общината, кутия за сигнали за обратна връзка с гражданите.

Подробна информация за административното обслужване и дейността на администрацията може да бъде получена и на Интернет-адреса на община Перущица- www.perushtitsa.bg

Работното време на звената за административно обслужване е от 8:00 до 17:00ч.

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.

Писмени молби, сигнали и запитвания се подават в деловодството на общината в административната сграда на ул.”Отец Паисий” № 2 и чрез електронна поща – perushtitsa_ob@abv.bg

Приемният ден на Кмета е всяка сряда от 14:00 ч до 16:00ч.

5. Спазване на срокове.
Предоставяне на цялата необходима информация на клиента още при първия контакт с администрацията, уведомяването му за регламентираните законови срокове за получаване на административна услуга.

6. Отговорност и отчетност.
Поемане на отговорност за работа на администрацията според приетите стандарти на обслужване;
Ангажираност на ръководството за подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите на обслужване“

Във *„Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Перущица“* се съдържат още: информация за изискванията към и задълженията на останалите служители от други звена в структурата на общинската администрация, касаещи съдействието им за предоставянето на административни услуги, начина на взаимодействие с потребителите на административни услуги, основни принципи и препоръки за действие при предоставяне на електронни административни услуги и организация на контрола по изпълнението и по спазване на сроковете.

Прави впечатление, че има известни разминавания и неточности в описанията на процеса на взаимодействие с потребителите на административни услуги. В Хартата на клиента е отбелязано, че каналите за достъп до информация и механизмите за обратна връзка са намиращите се в Община Перущица информационно табло на общината и кутия за сигнали за обратна връзка с

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

гражданите. Докато във *„Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Перущица“* се отбелязва, че *„Община Перущица създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:*

1. възможност за подаване на Анкетна карта;
2. осигуряване на приемно време на граждани и организации;
3. открита приемна при кмета на общината.“

Освен това, е вписано, че „Община Перущица проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно“, като на сайта на Общината няма публикувани доклади или друг вид информационни материали, съдържащи данни и обобщения за измерената удовлетвореност на потребителите. От Вътрешните правила става ясно, че Община Перущица приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги. Писмените искания/ включително жалби, протести, сигнали и предложения/, приети от служителите в ЦАО, се регистрират по общия ред, а исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред. Междувременно, в раздела „Организация на контрола по изпълнението и по спазване на сроковете“ от същите Вътрешни правила, единствената предвидена форма на контрол, осъществяван от страна на клиентите – физически и юридически лица, е посредством деловодна справка за движението на преписката им в деловодната електронна система лично в ЦАО или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.



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

Във връзка с *Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Перущица,* утвърдени на 10.01.2022 г., и по-конкретно, във връзка с предвиденото предоставяне на електронни административни услуги, има изготвени и утвърдени също:

- *ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ПЕРУЩИЦА,*
- *ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА РАБОТА СЪС СИСТЕМАТА ЗА СИГУРНО ЕЛЕКТРОННО ВРЪЧВАНЕ /ССЕВ/ НА ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ „ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“ /ДАЕУ/ В ОБЩИНА ПЕРУЩИЦА и*
- *ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ЕЛЕКТРОНЕН ОБМЕН НА СЪОБЩЕНИЯ В ОБЩИНА ПЕРУЩИЦА*

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ПЕРУЩИЦА

С тези вътрешни правила се уреждат редът и условията за приемане, обработка, и изпълнение на заявления за предоставяне на услуги по електронен път в администрацията на Община Перущица.

В Община Перущица се предоставят електронни услуги и от четирите нива:

- ниво 1: Информация - предоставяне на информация за административни услугипо електронен път, включително начини и места за заявяване на услугите, срокове и такси;



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

- ниво 2: Едностранна комуникация - информация съгласно дефиницията за ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри;
- ниво 3: Двустранна комуникация - заявяване и получаване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна персонална идентификация на потребителите;
- ниво 4: Извършване на сделки или трансакции по услуги от ниво 3, включващи онлайн разплащане или доставка.

Във Вътрешни правила за предоставяне на електронни административни услуги в Община Перущица са разписани:

- Редът за приемане на заявления за електронни административни услуги – основният канал е чрез публично достъпен потребителски интерфейс - за административните услуги, предоставяни през Единен портал за достъп до електронни административни услуги на Държавна агенция „Електронно управление“- www.egov.bg

Електронните административни услуги се предоставят автоматизирано освен в случаите, когато е необходима експертна преценка или действие от страна на длъжностно лице. Община Перущица взаимодейства с всички останали административни органи, като им изпраща служебно данните и информация за гражданите, които е събрала или съхранява на законово основание, когато тези административни органи въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получават. Изпращането на информацията става автоматично по електронен път чрез Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) или Система за сигурно електронно връчване (ССЕВ), а при липса на технологична възможност за автоматично подаване и в случаите, когато

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

закон предвижда регистри да се водят на ръка, данните се изпращат като електронен документ във формат с неструктурирано съдържание или се предоставят на хартиен носител.

В хода на работата си, община Перущица приема от граждани и юридически лица документи, подписани с универсален електронен подпис.

- Опциите за електронни плащания - чрез електронни платежни инструменти - банкови карти, Виртуален ПОС терминал и чрез платежните системи ePay и Easy pay.
- Редът за електронно връчване на документи.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА РАБОТА СЪС СИСТЕМАТА ЗА СИГУРНО ЕЛЕКТРОННО ВРЪЧВАНЕ /ССЕВ/ НА ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ „ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“ /ДАЕУ/ В ОБЩИНА ПЕРУЩИЦА

С тези правила се урежда приемането, регистрирането и изпращането на документи, съобщения и електронни административни услуги чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ). Отнасят се за приемането и изпращането на документи и съобщения от/до физически лица, еднолични търговци, юридически лица и други лица, които доброволно са се регистрирали в ССЕВ. Тези правила не се прилагат за документи, за които в нормативен акт е предвиден специален ред за тяхното движение и съхранение.

Изпращаните и получаваните чрез използване на услугата за електронна препоръчана поща на ДАЕУ документи и съобщения се ползват с правна сила по смисъла наРегламент на ЕС № 2019/679.

Според *Вътрешните правила за работа със ССЕВ*, при постъпване на документ за заявяване на електроннаадминистративна услуга се извършват следните

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.

дейности:

1. проверка за наличие на валиден електронен подпис в прикачения файл;
2. проверка за наличие на описаните приложения във файловото съдържание. В случаите, когато липсват описани приложения, това се отбелязва като забележка и се връща за корекция към заявителя;
3. проверка на прикачен документ към съответната преписка (ако е необходимо);
4. регистриране на документа в АИС АКСТЪР-ОФИС на Община Перущица;
5. връщане на входящ номер на изпращащата страна след регистриране на документа в АИС АКСТЪР-ОФИС на Община Перущица.
6. При възмездна услуга се заявява плащане на дължими такси към заявителя чрез административния профил на община Перущица в системата за електронно плащане.

(2) Получените документи се регистрират незабавно, ако същите са постъпили до един час преди приключване работата на общинската администрация.
Постъпилите след този час и/или по време на официални/празнични и почивни дни - незабавно на следващия работен ден.

(3) След регистрацията на документа се процедира, съгласно Вътрешните правила за организация на административното обслужване в община Перущица, Вътрешни правила за електронни административни услуги и Вътрешните правила за деловодната дейност и документооборота в община Перущица.

(4)Погрешно изпратен документ не подлежи на регистрация.

(5)Повторно изпратен документ не се регистрира.

(6) Документ с файлово съдържание, надвишаващо максимално допустимото,не се регистрира.

(7) Документ с установено наличие на зловреден софтуер не се регистрира.

При така описаните стъпки обаче липсва информация какви следва да са действията на служителите при посочените документи, които не подлежат на регистрация, по отношение обратната връзка със заявителя.

От друга страна, в документа има ясно разписан технологичен ред на действия

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.

при изпращане на изходящи документи от служителите, с право на достъп до профила на Община Перущица в Системата за сигурно електронно връчване. Освен това, ясно са посочени и хипотезите и сроковете, при които даден документ се счита за приет (връчен):

„Документът и съобщението, който е изпратен чрез ССЕВ се счита за приет (връчен) в момента, в който получателят поиска достъп до него (изтегляне на линка предоставен от ДАЕУ).

Когато получателят не е изтеглил документа в 7-дневен срок от изпращане на съобщението, същият се връчва по ред, определен със закон или друг нормативен акт.

В случай на отказ на отсрещната страна от регистрация на документа, се взимат мерки за отстраняване на причините за отказ от регистрация.“

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ЕЛЕКТРОНЕН ОБМЕН НА СЪОБЩЕНИЯ В ОБЩИНА ПЕРУЩИЦА

С тези правила се урежда приемането, регистрирането и изпращането на документи чрез Система за електронен обмен на съобщения (СЕОС) и са задължителни за всички служители в Община Перущица.

В Автоматизираната информационна система на Община Перущица АКСТЪР ОФИС (АИС) е създаден модул за поддръжка на електронен обмен на документи (ЕОД), където се подготвят и съхраняват всички съобщения, преминали през него. Всички данни за факти, процеси, както и всички служебни технически данни, необходими за осъществяването на електронен обмен на документи, се поддържат със средствата и в средата на АИС и Модул за електронен обмен на документи (ЕОД). При възникване на грешка от техническо естество, е предвидено да се търси съдействие от фирмата, поддържаща модула и АИС.

Като цяло, *Вътрешните правила за електронен обмен на съобщения в Община*

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

Перущица са кратки и преповтарят информацията от РАЗДЕЛ II УПРАВЛЕНИЕ НА КОРЕСПОНДЕНЦИЯТА и РАЗДЕЛ III ОБРАБОТКАТА НА ПОЛУЧЕНИТЕ ДОКУМЕНТИ ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА на *Вътрешни правила за работа със системата за сигурно електронно връчване / ССЕВ/ на Държавна агенция „Електронно управление“ /ДАЕУ/ в Община Перущица.*

Става ясно, че „при закъснял отговор по изпратен документ се изпраща запитване за статус на документ. Ако при запитване за статус на изпратен документ не бъде получен ясен отговор, е препоръчително да се потърси връзка по телефона, обявен за приемащата страна в нейната регистрация в Регистъра на участниците“. А контролът по спазване на вътрешните правила за електронен обмен на съобщения се осъществява от Секретаря на Общината и директорите на дирекции.

Връщайки се към нормативната уредба национално ниво, засягаща административното обслужване, следва да разгледаме още:

НАРЕДБА ЗА АДМИНИСТРАТИВНИЯ РЕГИСТЪР, *приета с ПМС № 14 от 22.01.2016г.*

С наредбата се определят обстоятелствата, които се вписват в Административния регистър, условията и редът за воденето, поддържането и ползването му. Административният регистър се поддържа чрез интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) и единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация (ЕИСУЧРДА). ИИСДА включва и данните от отчетите за административното обслужване и за състоянието на държавната администрация. Вписването на информация в регистъра се извършва от служители, определени със заповед на ръководителя на съответната административна структура, които отговарят за достоверността и пълнотата на въвежданите обстоятелства, както и за спазването

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.

на сроковете за вписване.

Регистърът е публичен с изключение на информацията за някои видове данни на служителите на Държавната администрация (във връзка със Закона за защита на личните данни).

Според Наредбата, „административните структури, вписващи обстоятелства в регистъра, осигуряват публичен достъп до него, като указват връзката към регистъра от поддържаните от тях страници в интернет“. В сайта на Община Перущица линк към регистъра е наличен в меню Администрация, подменю Административни услуги.

Действията по вписването в регистъра се извършват от служители, определени със заповед на ръководителя на съответната административна структура. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата на въвежданите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване. Задълженията за вписване и попълване на данните в регистъра се включват в длъжностните характеристики на съответните служители.

Информацията в регистъра се систематизира и организира хронологично с възможност за проследяване на историята на вписванията и заличаванията.

Регистърът на услугите съдържа следните раздели:

1. услуги, предоставяни от централната администрация;
2. услуги, предоставяни от областните администрации;
3. услуги, предоставяни от общинските администрации;
4. услуги, предоставяни от специализирани териториални администрации;
5. услуги, предоставяни от всички администрации.

Заявяването за вписване се осъществява по електронен път чрез ИИСДА в 7-дневен срок от влизането в сила на нормативния акт, който въвежда

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.

предоставянето на нова услуга, промяна или заличаване на административната услуга. Служители от администрацията на Министерския съвет, определени от главния секретар на Министерския съвет, извършват проверка в 7-дневен срок от датата на получаването на заявяването.

АДМИНИСТРАТИВНОПРОЦЕСУАЛЕН КОДЕКС, *в сила от 12.07.2006 г.*

Административнопроцесуалният кодекс урежда: издаването, оспорването и изпълнението на административните актове, както и оспорването по съдебен ред на подзаконови нормативни актове; разглеждането и решаването на сигналите и предложенията на гражданите и организациите; производството за обезщетение за вреди от незаконни актове, действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица; разглеждането на искания да се задължи административен орган да извърши или да се въздържи от определено действие; дейността по уеднаквяване на съдебната практика по административни дела; изпълнението на административните и на съдебните актове по административни дела; извършването на комплексно административно обслужване, споразумението и административния договор.

Органите са длъжни да осигуряват откритост, достоверност и пълнота на информацията в административното производство.

Важно е да се отбележи, че по производствата по този кодекс не се събират държавни такси и не се заплащат разноски, освен ако това е предвидено в него или в друг закон, както и в случаите на обжалване на административни актове по съдебен ред и при предявяване на иск по този кодекс.

Страна в административен процес може да бъде всеки гражданин или организация, чиито права, свободи или законни интереси са или биха били засегнати от административния акт или от съдебното решение или за които те биха породили права или задължения. За подаване на предложение или сигнал не

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.

се изисква наличие на личен и пряк правен интерес. Исканията, сигналите и предложенията, жалбите, протестите, молбите, исковете и приложенията към тях могат да се подават до административните органи, органите на съдебната власт, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги по електронен път по реда на Закона за електронното управление съответно по Закона за съдебната власт, а също и чрез лицензиран пощенски оператор, както и по факс или по друг начин, оповестен от съответния орган на Интернет страницата му.

В заключение, можем да обобщим, че така разгледаната и анализирана нормативна уредба не създава ограничителни обстоятелства по отношение възможностите за въвеждане на реформи, подобрения и иновации от страна на местната власт във връзка с оптимизиране на административното обслужване и качеството на предлаганите административни услуги, в т.ч. електронни услуги. В част от вътрешните правила на Общината бяха отчетени някои несъответствия и неясно описани стъпки или липсваща информация за изискуеми действия от страна на служителите при определени хипотези и ситуации в хода на административното обслужване. Това, само по себе си, отваря врата за действия по подобряване на самата вътрешна организация в общинската администрация и по-ясно и подробно подпомагане на служителите по отношение на задълженията им с оглед постигане на оптимални резултати в качеството на административните услуги и обратната връзка от потребителите.

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

МЕСТНИ СПЕЦИФИКИ И ДРУГИ ОПРЕДЕЛЯЩИ ФАКТОРИ

Основен фактор с първостепенна важност и значение, който активно влияе върху нивото и качеството на гражданското участие по отношение на местните политики, в т.ч. и тази за подобряване на административното обслужване, са демографският процес и темповете на социално-икономическо развитие на местно ниво. Единственото населено място на територията на община Перущица е град Перущица, като населението й по данни на НСИ от последното преброяване през 2021 година е 4 298 души. Това нарежда общината на последно място по брой на населението сред останалите 18 общини в област Пловдив. Динамиката на населението показва трайна тенденция на намаляване във всички възрастови групи, като в периода от предишното преброяване на населението през 2011 г. до 2021 г. населението на общината е намаляло с цели 760 души. Същевременно, гъстотата на населението в община Перущица към 31.12.2019 г. е 96,7 д/кв. км, по-гъсто населена спрямо средната гъстота за Южен Централен Район (63.2/кв. км) и тази за страната (62.6/кв. км).

Като цяло, тенденцията към спад на населението в общината е в резултат на ниска раждаемост, висок отрицателен естествен прираст, миграционни и емиграционни процеси. Мотивите за външната и вътрешната миграция през последните години се свързват предимно с осигуряване на трудова заетост, с по-високи доходи и по-висок жизнен стандарт, като тази мотивация се допълва и от стремежа за образователна и професионална реализация. В голяма степен напускащите общината са млади хора, които след получаване на образование не се завръщат в родните места поради липса на възможности за професионална реализация. Ето защо, не е изненада и осезаемото и непрекъснато от 2014 г. насам увеличаване на относителния дял на населението в над трудоспособна възраст (27%). И все пак, въпреки негативните тенденции, трудоспособното население на територията на общината задържа стабилни стойности - около 56%, при общ дял за страната от 58,5%[1].

[1] Данните са от НСИ, Преброяване на населението през 2021 г.

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 основните показатели, характеризиращи демографския процес е и етническата структура на населението - размер на малцинствените групи. Най-многобройната етническа общност в община Перущица е българската, следвана от ромския етнос, заемащ цели 22% - много по-висок от средния за страната (около 4%) и областта (4,2%) относителен дял на ромско население. Данните са спрямо броя на самоопределилите се лица, участвали в преброяването на населението през 2021 г..

Високият дял на ромското население има своето отношение и към образователната структура в общината. Перущица се отличава с ниско образователно равнище на населението, особено по отношение на лицата с висше образование, което само по себе си е важен социален и икономически фактор. По данни от преброяването през 2021 г. едва 13,8% от населението на общината на 7 и повече години има завършено висше образование, докато делът на тези, завършили само основно образование е относително висок – цели 21,8%, при 49,5% със завършено средно образование.

По изложените по-горе демографски данни става ясно, че местните образователна и социална инфраструктури ще продължават да изпитват нарастващо натоварване - не се предвиждат осезаеми положителни промени нито в образователната структура на населението на община Перущица, нито в структурата на неговата икономическа активност. А към това добавяме и прогнозата на НСИ, че при непроменена демографска ситуация населението на община Перущица ще продължи да намалява и през следващите години, а относителният дял на ромското население, особено в по-младите възрастови групи, ще продължава да нараства. Тези обстоятелства представляват много важно основание за разработване на целеви проектни инициативи за ромска интеграция. Успехът на социалната, особено образователната, интеграция е абсолютно неотложен и задължителен фактор, който ще влияе върху всички аспекти на бъдещото развитие на община Перущица, в т.ч. по отношение на гражданската ангажираност

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.

и участие в процесите на изпълнение, контрол и мониторинг на местните политики, вкл. тази за административното обслужване.

Описаният предимно негативен характер на демографските процеси в общината (застаряване на населението, засилени миграционни и емиграционни процеси, голям дял на лицата със завършена ниска степен на образование или изобщо без никакво образование и т.н.) се явява местна специфика, възпрепятстваща допълнително възможностите за подобряване на административното обслужване в Перущица, както и предпоставка за недостатъчно ефективно взаимодействие с гражданите при изпълнение и реформиране на общинската политика в тази сфера. Това е особено валидно и от съществено значение най-вече по отношение разширяването към електронна демокрация, в т.ч. за въвеждането на повече възможности за електронни административни услуги, както и за дигитално гражданско участие в процеса на подобряване на административното обслужване в общината. Към това се добавят и още фактори, които допълнително затрудняват развитието в тази посока:

От една страна, публичните власти, в т.ч. и общинската администрация на Перущица, все още нямат пълноценни връзки и взаимодействие с новото политическо пространство в интернет. Липсват нормативи и/или дефинирани стандарти за развитие на цифровата демокрация и електронното управление, особено на местно ниво. Съответно, онлайн присъствието на публичните власти, вкл. на Община Перущица, се свежда до поддържане в сайтовете им на основни раздели с описание на формалните възможности по отношение на: „Достъп до информация“ и „Хартата на клиента“; както и публикуване на новини относно предстоящи публични мероприятия и/или обществени обсъждания. Липсват ясни и ефективни дигитални механизми за обратна връзка с гражданите, НПО и бизнеса по отношение на качеството на административните услуги и тяхната удовлетвореност, както и за стимулиране на гражданския диалог, отправянето на препоръки, критики и коментари в тази сфера – във формата на интерактивен

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.

двустранен процес. Липсват канали за двустранен цифров диалог, съответстващ на модерния стил и начин на живот на съвременните членове на гражданското общество. Изобщо не се използват възможностите на социалните медии като канал за директна комуникация. Освен това, повечето дискусии и обсъждания на политически програми и документи се организират изцяло „офлайн“. На сайта на общината се обявяват и публикуват покани и дати за обсъждания и провеждания на публични мероприятия, като в редица случаи не се предоставя дори и възможността мнения/препоръки да бъдат изпратени на имейл-адреса.

От друга страна, резултатите от проведеното изследване за използване на информационни и комуникационни технологии в домакинствата и от лицата (*проведено от ОСИ Пловдив Териториални статистически бюра / Отдели Статистически изследвания ТСБ Юг*), показват, че през 2021 г. 88.9% от домакинствата в област Пловдив имат достъп до интернет в домовете си, като е отбелязан ръст от 9.0 процентни пункта спрямо предходната година. Средната стойност за страната по този показател е 83.5%. По дял на домакинствата с достъп до интернет областта е на трето място в страната. През 2021 г. 72.8% от населението на възраст 16 – 74 навършени години се възползват от удобствата на глобалната мрежа всеки ден или поне веднъж седмично. В регулярното използване на интернет от лицата в сравнение с 2010 г. е налице ръст от 33.8 проценти пункта. По данни на НСИ за 2022 г., над 75% от лицата на възраст между 16 и 74 навършени години в страната, в т.ч. и на територията на област Пловдив, използват интернет всеки ден или поне веднъж седмично на работа, вкъщи или на друго място. В допълнение, страната е и на добри позиции по отношение на LAN (Local Area Network, локална компютърна мрежа с Ethernet или Wi-Fi технология) и FTTH (с оптичен кабел) свързаност. На този благоприятен фон обаче, се откроява пренебрежимо ниското ниво на използване на интернет за взаимодействие с административни органи и публични институции – едва 26,4% от населението на национално ниво (данни на НСИ за 2022 г.). Прави впечатление, че най-слабото онлайн взаимодействие с публичните власти е по отношение на подаване на жалби и искове – едва 1,3% за 2022 г.

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

Тези данни могат да се тълкуват във взаимовръзката си с още няколко аспекта на националната и местната действителност. От една страна, са следствие на цялостния отлив на доверие към институциите и занижената мотивация за активно взаимодействие с тях и пряко участие в процесите на правене и изпълнение на политики, които се наблюдават особено осезаемо в последните 10 години. От друга страна, са обвързани и с редица други предпоставки, възпиращи потребителите на административни услуги от активно цифрово участие и от ползване на електронни услуги. Такива предпоставки са например:

- Изоставането у нас по отношение на широколентовия (високоскоростен) интернет и свързаността на селските региони, което е в пряка връзка с темпа на цифровизацията – в това отношение е редно да отбележим, че територията на община Перущица е сред териториите, в които няма население, попадащо в зони без инфраструктура за широколентов достъп, т.нар. „бели зони“. И все пак, са необходими още доста усилия за развитие в тази посока
- Сигурност и защита на поверителността – все още са налице дефицити по отношение на гарантиране сигурността на данните и на това, че онлайн комуникациите и използваните системи/инструменти не нарушават личния живот на хората

Доказателство за идентифицираните взаимовръзки, водещи до затрудняване и забавяне в цифровизацията на гражданското участие, както на национално, така и на местно ниво, вкл. за въвеждане на повече възможности за електронни административни услуги, както и за дигитален граждански диалог в процеса на подобряване на административното обслужване, са изнесените в доклада на НСИ за 2022 г. „проблеми, които най-често срещат лицата при взаимодействието по електронен път с административни органи и публични институции“, а именно:

- технически проблеми, възникнали при използването на уебсайт или приложение -22.6%;

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

- труден за използване уебсайт или приложение - 14.2%;
- проблеми при използването на средство за електронна идентификация - 6.8%;
- липса на достъп до услугата на смартфон или таблет - 4.4%;
- невъзможност за плащане онлайн - 4.0%.

Данните показват, че е налице изоставане в процеса на цифровизация на политическите дейности спрямо нуждите и готовността на гражданите, и то не само на местно, но и на национално ниво. Същевременно обаче, няма как да не отбележим и положителните аспекти в Община Перущица. Дигиталните услуги навлизат все повече в ежедневието на населението от общината. Все повече административни услуги, които Общината предлага, могат да бъдат заявени не само на гише в център за административно обслужване, но и по електронен път чрез системата за сигурно електронно връчване. Осигуряването на съвременни електронни услуги за бизнеса и гражданите и постигане на т.нар. цифров растеж в Общината, обаче, изисква разгръщане и развитие на мрежите за достъп до високоскоростен и свръх-високоскоростен интернет - дисбалансите по отношение на широколентовото покритие водят до ниско търсене и използване на интернет и електронни услуги. А също така, изисква и повече инвестиции и усилия в обучение и развиване на цифрови умения и сред администрацията, и сред населението. Всичко това би повлияло положително на цялостната свързаност на общината и на навлизането на електронното управление и електронната демокрация на местно ниво, а оттам и на активното и пряко гражданско участие в процеса на изпълнение, мониторинг и подобряване на общинската политика, касаеща административното обслужване.

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

СИЛНИ И СЛАБИ СТРАНИ ОТ ГЛЕДНА ТОЧКА НА ПОТЕНЦИАЛА ЗА ПРИЛАГАНЕ НА МОДЕЛИТЕ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ И ОПТИМИЗИРАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Силни страни	Слаби страни
По отношение на интернет достъпа, територията на община Перущица попада в териториите, в които няма население, попадащо в зони без инфраструктура за широколентов достъп, т.нар. „бели зони“, което е благоприятен фактор за развитието на ИКТ. В допълнение, Община Перущица вече е започнала процеса по изграждане на мрежа за високоскоростен безжичен интернет на обществени места в рамките на инициативата WiFI4EU	Висок процент на населението в общината без завършено образование или със завършено само основно образование (общо над 30%) – съответно, и с ниска компетентност в областта на ИКТ и техническите средства
България има модерна правна рамка за е-управление (Закон за електронния документ и електронния подпис, 2001 г.; Закон за електронната търговия, 2006 г.; Закон за електронните съобщения; Закон за електронното управление, 2007 г. и др.) – което е положителна предпоставка за разгръщането на е-управление и е-гражданско участие, особено по отношение на административните услуги, в т.ч. на общинско ниво	Съществува скептицизъм по отношение на мащаба и ефективността на въздействието, което потребителите могат да направят чрез онлайн участие

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

Силни страни

Отбелязва се напредък в изграждането на цялостната комуникационна инфраструктура за е-управление, предоставят се електронни услуги, чието развитие на национално ниво е оценено с междинна оценка 1,5 от възможна 4, съгласно европейските регламенти

Наблюдават се положителни промени в обществените нагласи в страната, които неимуверно влияят и на местно ниво - обществото желае модернизация на процесите на взаимодействие с публичните власти и добро управление чрез модерни технологии – още през 2013 г. в проучване на „Уеб Рисърч” и „ЕСТАТ” се отбелязва, че 64 % от българите биха предпочели да гласуват електронно. Наблюдават се засилващ се активизъм и граждански инициативи чрез ИКТ, в резултат на които в страната се ползват интензивно е-петиции; български програмисти създадоха софтуер за е-референдум; законодатели работят в посока развитие на нормативната уредба за електронното гласуване; все повече

Слаби страни

Изоставане на национално ниво по отношение на широколентовия (високоскоростен) интернет и свързаността на селските региони, съответно, регионални дисбаланси в тази сфера и регионални различия в достъпа до електронни услуги

Все още съществуват дефицити по отношение на сигурността на информацията и на данните в системите за прилагане на електронна демокрация, в т.ч. за ползване на електронни услуги, електронно гласуване и онлайн анкети и т.н.. Налице са недостатъчни инвестиции в борбата с и най-вече, в превенцията на вируси, зловредни софтуери и хакерски атаки, както и липсва ясен режим на действие на публичните органи при възникване на заплахи от подобен характер.

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

Силни страни

протести се организират с помощта на социалните мрежи в интернет и т.н.

Слаби страни

Дефицити по отношение на дефинирани методи и стандарти за взаимодействие между гражданите/ неправителствения сектор и публичните власти, вкл. и особено валидно за взаимодействие в онлайн среда

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

АНАЛИЗ НА ВЪЗМОЖНОСТИТЕ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРИМЕРНИ МЕТОДИ И ИНСТРУМЕНТИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ В РАЗГЛЕЖДАНАТА ОБЛАСТ

Сред основните методи за събиране на обратна връзка, измерване и управление на удовлетвореността сред потребителите на административни услуги, са:

- Анкетни проучвания
- Консултации/разговори със служителите в администрацията и със заинтересовани страни
- Осигуряване на приемно време за граждани и организации
- Периодичен анализ на постъпили жалби, сигнали, предложения и похвали
- Анализ на вторична информация и медийни публикации по темата
- Организиране и провеждане на социологически проучвания
- Наблюдения тип „описание на пътя на потребителя“ или по метода „таен клиент“ и др.

От разгледаната до сега информация, вкл. предвид резултатите от проведеното по настоящия проект проучване сред граждани, НПО и бизнес на територията на община Перущица, става ясно, че в местната администрация са застъпени едва няколко от посочените методи за събиране и обработка на обратна връзка от заинтересованите лица.

На практика, обратна връзка, получена по инициатива на администрацията за изследване на различни елементи на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, се организира предимно чрез подхода на непрекъснато оценяване. Тоест, когато се търси обратна връзка, то тя е от индивидуални потребители в процеса на обслужването - по време на предоставяне на услугата, или непосредствено след това, в повечето случаи - устно. Този подход е част от стандартната дейност на администрацията и при него не се правят отделни

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.

кампании, насочени към търсене на обратна връзка и анализ на добитите от това данни.

Текущото състояние отваря врати за множество варианти и методи, които да бъдат прилагани от страна на местната администрация в опит да си сътрудничат с гражданите, НПО и бизнеса в общината, да измерят тяхната удовлетвореност и в крайна сметка, да спомогнат за подобряване на качеството на административните услуги.

Да започнем с анкетните проучвания:

Анкетните проучвания са най-често използваният метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване. Това, до голяма степен се дължи, на улеснението което предоставят, както по отношение на форми на провеждане (анкетна карта/въпросник, графичен въпрсник, мобилна апликация), така и по отношение на средствата, чрез които могат да се прилагат и разпространяват (електронно, на хартиен носител, по телефон). Освен това, анкетите са широко разпознаваеми сред потребителите и особено, когато същите предоставят опцията за анонимност, оформени са атрактивно и най-вече, не отнемат много време за попълване, потребителите са отворени и склонни да ги използват и отговарят на въпросите в тях. Анкетата е сред методите, с които лесно може да се изследва както цялостната дейност по административното обслужване, така и конкретен аспект на дейността (предоставяне на конкретна услуга).

Съществуват множество средства и начини за организиране и провеждане на анкетни проучвания:
- Попълване на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия – на практика, в сградата 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.

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

община Перущица се намира информационното табло на общината и до него кутия за сигнали за обратна връзка с гражданите. Към момента, обаче, тази кутия се използва само като средство за обратна връзка по инициатива от гражданите, т.е. дадено заинтересовано лице би могло самостоятелно и в свободна форма да заявява своята оценка/предложение/сигнал и го подава в кутията. Тази практика би могла да бъде разширена и активно използвана за ефективно събиране на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги – например, като се подготвят, отпечатат и поставят на видно място бланки с анкетни карти, които са достъпни за попълване. Следва да се отчете, че прилагането на такъв подход е обвързан с разход за отпечатване на бланки, както и с допълнителни организационни задачи като: задължително определяне на периодичност на отваряне на кутията и преглед на пуснатите анкети, изготвяне на доклад с резултатите по тях – като за да се гарантира спазването, това следва да е вменено като задължение и съответно, да е заложено във вътрешните правила за организация на административното обслужване. Също така, не трябва да се подценява самото изготвяне на анкетната карта, което следва да е съобразено с множество фактори, като: вид и брой на въпросите, кратка и ясна формулировка, кратка продължителност за попълване и т.н.. Освен това, за да се използва активно и да има траен интерес и готовност за попълване от страна на потребителите на административни услуги, е препоръчително периодична актуализация на въпросите от анкетата, така че едни и същи въпроси да не се използват прекалено дълго време. Всички тези аспекти на подготовката на този вид анкетно проучване изискват компетенции, допълнителен труд и отделено време от страна на служители на администрацията и/или външен консултант.

- Изпращане на анкети от администрацията до потребителите и връщане от последните по пощата – Този метод е с по-скоро традиционен характер и е подходящ, когато се цели достигането до оптимален брой представители на целевата група и покриване на най-широк профил – например, достигане до възрастни хора, трудноподвижни лица и лица със здравословни проблеми и т.н..

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

И все пак, методът е обвързан с допълнителни разходи и планиране на по-дълъг период от време, необходим за провеждане и събиране на данните, както и с риск от забавяне/изгубване на отговори и т.н. С оглед и на наличието на по-добри и модерни алтернативи, този метод не се препоръчва за приложение в администрацията;

- Електронно попълване от потребителите и изпращане по мейл – Този метод е добра алтернатива на изпращането на анкети по традиционната поща. Освен това, е подходящ при провеждане на по-задълбочени и с по-рядка честота проучвания и не толкова за т.нар. непрекъснато оценяване - по време на или непосредствено след предоставяне на услугата. Отново е обвързан с компетенции, допълнителен труд и отделено време от страна на служители на администрацията и/или външен консултант – за подготовка на самия въпросник, както и за преглед, обобщаване и анализ на резултатите. Тук следва да се отчете и ограничението на метода от гледна точка на достъпността му за лица с ниско/без образование и/или без основна цифрова грамотност. Същевременно обаче, е традиционно популярен и предпочитан метод сред представители на НПО и бизнеса. Предвид средството за прилагане на тази форма на анкетно проучване (имейл), следва да се има предвид и че не предоставя директна възможност за анонимност, което при някои потребители има негативно влияние върху нагласата и готовността им за участие;

- Използване на уеб-базиран формуляр, който се попълва онлайн – Този метод е сред най-популярните и отговарящи на съвременните очаквания и нагласи на потребителите. Не е задължително обвързан с изпращане на имейли. Сред предимствата на тази форма на анкетно проучване са: интерактивен характер, позволяващ преглед и прескачане на въпроси, които не са релевантни за респондента – това например, не е възможно при телефонните проучвания (респондентът няма достъп до въпросите); възможност за попълване на въпросника в удобно за потребителите време и дори с прекъсвания (отговорите се запазват дотам, докъдето респондентът е стигнал); относително по-евтино за провеждане – не предполага разходи за интервюиращи, разпечатване и

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

разпространяване на материалите, няма телефонни и пощенски разходи; осигурява усещането за анонимност на респондентите, от което голяма част от потребителите се нуждаят, за да участват активно. Този вид форма на анкетното проучване дава свобода на респондентите и в избора на устройство при попълването й – може да се случва както чрез компютър/лаптоп, така и чрез телефон или таблет. Разбира се, отново следва да се отбележи, че и тук е необходимо да се предвиди работа по адекватна подготовка на анкетната карта, изискваща компетенции, допълнителен труд и отделено време от страна на служители на администрацията и/или външен консултант. И все пак, разпространението на анкетата и достигането до по-голям брой представители на целевата група са изключително улеснени, особено предвид опцията за свободното споделяне на онлайн формуляра не само на уебсайта на Общината и партньори, но и в социалните мрежи и други интернет медии и канали за комуникация. Ето защо, и изследванията показват, че до 50% от отговорите се получават още в първите 24 часа. Освен това, в повечето случаи, такъв вид анкета не изисква други цифрови умения, освен отваряне на линка и натискане на бутоните за маркиране на отговорите – тук не е необходимо изпращане по имейл и други допълнителни усилия от страна на потребителя (съответно и наличие на умения за това). Добавяме и усилията на Община Перущица по инициативата WiFI4EU, благодарение на които към момента има осигурена WiFi връзка със свободен достъп на следните публични места: сградата на Общината, читалище "Просвета", поликлиниката, Историческия музей, централния парк, както и на автобусните спирки за Пловдив и Кричим. Всички тези аспекти правят описания метод изключително подходящ за активно прилагане от страна на местната администрация при събиране и обработка на обратна връзка и цялостно взаимодействие с потребителите на административни услуги в Перущица.

- Използване на графичен въпросник – може да се използва както за анкетно проучване на хартия в ЦАО, така и при онлайн анкетиране на потребителите. Графично оформените въпроси представляват модерен визуален начин за отправяне на въпрос към потребителите, при който възможните отговори са под

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

формата на изображения (емотикони). Обикновено емотиконите изразяват четири различни емоции: лошо, задоволително, добро и отлично. Предвид лесния за възприемане начин на оценка и съкращаването на времето, необходимо за изчитане, разбиране на въпроса и попълване на отговора, този метод е изключително подходящ за текуща оценка обслужването във връзка с конкретна използвана услуга – т.е. при оценка по време на или непосредствено след предоставяне на услугата. Графичният въпросник се възприема изключително благоприятно от младата аудитория, която в много направления е свикнала със и предпочита именно визуални съдържания. И тук, обаче, стои въпросът за подбор и формулировка на въпроси, чийто отговор да предполага опция с избор на изображение, както и с евентуален разход за разпечатване на бланки, които да са налични на място в ЦАО. Отново следва да се има предвид и необходимостта от периодична актуализация на включените въпроси. Все пак обаче, това е интересен и иновативен за общинската администрация и потребителите в Перущица подход, който би могъл да се използва и така да събуди интереса на повече заинтересовани лица да оставят обратна връзка за качеството на дадена административна услуга и т.н.

- Провеждане на анкетно проучване по телефона – Този метод позволява достигане до по-трудно достъпни групи в обществото, но за сметка на това е обвързан с разходи за провеждане на телефонните обаждания, както и с редица важни организационни въпроси. Например, задължително лицето, което ще провежда телефонната анкета и ще задава въпросите, следва да бъде специално обучено за целта, тъй като начина на възприемане на информацията при слушане е различна и специфична. Освен това, трябва да внуши доверие и да провокира желание у отсрещната страна за отделяне на необходимото време и включване в проучването. По същата причина, и самите въпроси следва да са много внимателно подбрани и формулирани – следва да са максимално кратки и ясни, без необходимост от допълнителни инструкции по тях, а когато има опция за избор от готови отговори, те следва да са с ограничен брой (максимум три-четири). Предварително трябва да се подготвят и различни „сценарии“ за реакция и

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

инструкции към провеждащия телефонната анкета, за да се осигури постигането на оптимални резултати. За съжаление, при телефонните анкети, често се стига до отказ от участие на отсрещната страна или още в началото, или след задаването на първите няколко въпроса. Сред причините за това са: обаждане в неудобно за лицето време, невъзможност за анонимност в отговорите, отегчаване в процеса на отговаряне без опцията за прекъсване, каквато е налична при онлайн анкетите, например, и други. Всички тези аспекти правят настоящия метод не толкова атрактивен и подходящ за регулярно прилагане от страна на администрацията. Би могъл да се ползва като алтернатива на останалите видове проучвания, ако и когато не са успели да постигнат желания обхват на целевата група. В противен случай, е по-вероятно методът да натрупа излишен разход, който не отговаря на постигнатите резултати, което за бюджета на община с размера на Община Перущица, би могло да има сериозен негативен ефект.

Да продължим със следващата опция за събиране на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, а именно: консултациите със служителите:

Това, на практика, е метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в ЦАО), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация. При прилагането на този метод е необходимо да се провеждат регулярни консултативни срещи между ръководните лица и служителите в ЦАО, по време на които да се обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите. За съжаление, на този етап, в общинската администрация на Перущица, такъв тип дискусии се организират рядко и се провеждат „по спомени”, т.е. липсва форма на документиране от страна на служителите на разпознатата от тях обратна връзка. За да бъде максимално

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

полезен този метод, на първо място, служителите в ЦАО следва да се инвестира вподходяща подготовка на служителите в ЦАО за разпознаване на даваната от потребителите неформална обратна връзка - чрез поведение, вербално, с жестове на тялото или чрез изражение на лицето – и съответно, за успешно разграничаване от обикновените емоции, които обичайно присъстват във всяко едно общуване между хората. Ефективното прилагане на този метод предполага и определяне на форма на документиране от страна на служителите на разпознатата от тях обратна връзка, на база на което да се провеждат срещите с ръководните лица. Освен това, е препоръчително Общината да определи и честота на организирането на подобен вид срещи-дискусии, най-вече съобразно брой и интензитет на услугите, както и формата на самите консултации - например дали да се провеждат с всеки служител поотделно, с всички, или с група служители. За да е максимално полезна и смислена, всяка консултация би следвало да завършва с документално обобщаване на проведените обсъждания, взетите решения, набелязаните мерки, включително сроковете и отговорните лица за реализация на тези мерки.

Преминаваме и към анализа на следващ инструмент от разглежданата категория за обратна връзка, а именно: наблюденията по метода „таен клиент“.

Този инструмент е насочен най-вече за измерване на удовлетвореността. Позволява обективна оценка на качеството на организацията на администрацията, управлението на процесите в нея и качеството и нивото на предоставяните услуги - обект на оценката.

Следва да се отбележи, че методът „таен клиент“ не е инспекция или мярка за установяване на корупция или друг вид злоупотреба от страна на служителите на администрацията. Идеята на прилагането му е да се наблюдава работната среда, поведението на служителите и начините, по които функционират процесите при взаимодействие с потребителите, доколко се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и как се възприемат от потребителите. Ето

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

защо, наблюдението може да се извършва само от специално обучено лице по предварително зададени критерии, което обективно да може да оцени и докладва детайлно за своите възприятия и преживявания в процеса на заявяване и получаване на дадена административна услуга. Наблюдателят не се идентифицира, а влиза в ролята на обикновен потребител на услугите. Сред плюсовете на метода е, че е подходящ за прилагане както на регулярна база, с което пряко се спомага подобряване на ефективността на работния процес на служителите и оттам, на качеството на предоставяните административни услуги, така и ad hoc –при специфични ситуации или възникване на определени казуси. Освен това, общините могат да провеждат този вид наблюдения на собствените си административни звена, но също така, инструментът „таен клиент“ е приложим и при извършване на външен мониторинг и контрол на дейността на администрацията от структури на гражданското общество по отношение на съответното административно обслужване. Не се идентифицират сериозни пречки за успешното прилагане на метода от страна на Община Перущица, още повече и при наличието на утвърдена „Методология за провеждане на наблюдение по метода „таен клиент““, достъпна на Портала за обществени консултации.

Друг сходен инструмент, полезен за формирането на обективна оценка в разглежданата сфера, е описанието на пътя на потребителя. Методът бележи началото си като техника за подобряване качеството на предоставяните услуги в частния бизнес, но постепенно навлиза и в сферата на публичните услуги. Конкретно, в България, все още е слабо развит и относително рядко използван. Методът се базира на разказ на истории за преживяванията на потребителя през целия процес на взаимодействие с дадената организация във връзка с получаването на съответната услуга. Служи за илюстриране на цялостното впечатление на потребителя от този процес и спомага за коректно идентифициране на неговите потребности и причините за евентуално недоволство.

В контекста на административното обслужване, пътят на потребителя често не

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

включва само едно просто действие, а серия от взаимодействия с различни звена в институцията и/или с различни институции. За да се разбере кога точно потребителят генерира негативна емоционална реакция (напр., започва да усеща чувство на недоволство) и каква е конкретната причина за това, е необходимо да се проследи прецизно всяка стъпка, през която потребителят трябва да премине. Така, описанието на пътя на потребителя, на практика, е описване на опита му, неговите мисловни процеси и реакции от първото осъзнаване за нуждата от услугата до нейното окончателно получаване. Ето защо, методът може да е изключително полезен за подобряване цялостното обслужване в администрацията, оптимизиране на резултатите за всички групи потребители и подобряване проектирането на отделните услуги. Най-масово използваната техника за описание на пътя на потребителя е чрез придружител по пътя: лицето, ангажирано да извършва проучването, придружава потребителя и съответния служител на администрацията, като преминава през същия процес или процедури, преживява нещата точно както потребителя или служителите, отбелязва отделните стъпки, нивата на удовлетвореност и от двете гледни точки и сравнява вътрешните и външните преживявания – тези на служителите и тези на потребителите. През цялото време придружителят следва да си води подробни бележки. Всичко това позволява изготвянето на план за действие за рационализиране или подобряване на процеса на административно обслужване и съответно, на качеството на услугите. Потенциални пречки за успешното прилагане на метода от страна на Община Перущица са свързани основно с разхода за подготовка и ангажиране на лице, което да влиза в ролята на придружител и адекватно да картографира пътя на потребителя, както и с евентуални негативни нагласи от страна на потребителите и/или служителите за съдействие в процеса, предвид липсата на анонимност ведно с размера на общината и местните специфики на населението (застаряване, дял на населението с ниско/никакво образование и т.н.).

Що се отнася до обратна връзка, получена по инициатива на потребителите, най-

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

широко застъпени в местната администрация са предоставената опция за приемно време и възможностите за подаване на сигнали/жалби/предложения.

Тук възможностите за разширяване на взаимодействието с потребителите и насърчаване на тяхната инициатива за обратна връзка са свързани с предоставянето на модерни канали за директна комуникация, в т.ч. гореща телефонна линия и използване на социалните мрежи.

„Горещата телефонна линия“ е метод за получаване на обратна връзка от потребителите, за чието прилагане в община Перущица са налице повече възпрепятстващи обстоятелства, отколкото благоприятни фактори, предвид кадровата и финансовата й ограниченост. Прилагането на този метод предполага специална предварителна подготовка, откриване на специална телефонна линия и постоянно поддържане на определен човешки ресурс, който следва да е преминал и съответното обучение. Освен това, използването на т.нар. горещ телефон зависи изцяло от желанието на потребителите, а за да се използва оптимално от гледна точка на измерване на удовлетвореност и оптимизиране на ефективността на административното обслужване, е целесъобразно да бъде въведен и механизъм за записване на разговорите, при необходимост от последваща проверка на получени сигнали и жалби. „Горещата телефонна линия“ несъмнено е метод, който дава повече свобода на потребителите и насърчава тяхната активност в търсенето на комуникация с администрацията и оставянето на обратна връзка, както и в провокиране на тяхната инициативност за отправяне на предложения, проследяване на ответни действия на общината и т.н., но същевременно се явява сериозно предизвикателство за прилагане и поддържане от малки общини с ограничен човешки капитал и бюджет, каквато е и Община Перущица.

От друга страна, подходяща алтернатива за директна комуникация, която не изисква толкова сериозен ресурс, са сайтовете за социални медии като Facebook, Twitter, WordPress и Blogspot и др., които играят все по-важна роля в

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

демократичните дискусии. Ако се съди по интереса на гражданите към социалните инструменти, може да се твърди уверено, че цифровите и уеб приложенията ще бъдат ключов компонент на електронната демокрация в следващите години и ще съдействат за повишаване степента на онлайн участие на гражданите в политическите процеси. Ето защо, по-активното използване на социалните мрежи от страна на Община Перущица в осигуряване на възможност за взаимодействие с граждани, НПО и бизнес, в т.ч. за събиране на обратна връзка от тях по отношение на административното обслужване и т.н., би могло да донесе множество позитиви. Към настоящия момент, общината разполага с официална страница във Фейсбук, но я използва предимно за стандартни публикации, свързани с предстоящи и/или проведени мероприятия, информиране за текущи проекти и други сходни новини. Не се наблюдава голяма активност от страна на онлайн потребителите (реакции на публикации, коментари, споделяния и т.н.), не се промотира и опция за директен чат/изпращане на съобщение до профила на общината и др.. В този контекст, е възможно и комбиниране на отворената комуникация на социалните мрежи със структурираната комуникация на затворени панели, вкл. чрез модифицирани версии на Метод на Delphi (HyperDelphi) и т.н..

Като цяло, вече са налични редица проекти за разработка на софтуери и цялостни технологични средства за осигуряване на електронна директна демокрация, при която хората са пряко включени в законодателната функция по електронен път. Гражданите гласуват по електронен път за законодателството, създават ново законодателство, дават предложения за изменения и подобрения и т.н.. Ето защо, всяка администрация, включително и местните, би следвало да мисли и полага усилия в посока развитие на взаимодействието с гражданите по електронен път. Начална стъпка към това, без излишни рискове и финансови инвестиции, със сигурност би могло да бъде именно по-широкото използване на социалните мрежи за осъществяване на директна комуникация и обратна връзка с потребителите на услуги (и не само).

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

По същата линия, но в по-голям мащаб, общинската администрация в Перущица може да работи и за развиване на цифрови консултативни съвети. От една страна, това може да се изразява в използването на електронни инструменти за публикуване на цифрово съдържание във връзка с осигуряване на прозрачност и отчетност по изпълнението на политиката за подобряване на административното облсужване, но от друга - и за организиране на интерактивното участие на широкия кръг от обществеността в обсъждания по темата. Постепенно, общината може да изгради механизъм на мрежова комуникация и колективни граждански обсъждания на социално-политически проблеми и въпроси с аналитичен характер в on-line режим – започвайки именно от теми, които пряко засягат населението, каквато е административното обслужване. Така наречените Web технологии позволяват организирането на масови дискусии, с независими участници, териториално отдалечени един от друг в реално време. Такава дискусия може да бъде успешно проведена, чрез използването на специализирани интернет ресурси (форуми, онлайн конференции, уебинари, Skype сесии и др.), както и в платформите на почти всяка социална мрежа и в блоговете.

В обобшение, по време на цялата дейност по събиране на обратна връзка, с прилагане на съответните избрани методи за това, общинската администрация трябва да следва дефинирана рамка за анализ на данните – план, който да уточнява как да се анализират събраните резултати и данни. По този начин ще се гарантира изключване на излишните данни и отсяване на информацията по същество, която да позволи идентифицирането на подходящи отговори по наболели въпроси и формулиране на адекватни очаквани резултати. В този смисъл, фокусът на цялостния анализ на данните от обратната връзка следва да е върху услугите, отчетени с по-висока степен на значимост сред потребителите и такива, при които има по-високи нива на неудовлетвореност. По-малък приоритет следва да бъде поставен на услуги с високо ниво на удовлетвореност или с по-ниска значимост за потребителите. Освен това, за да има добавена стойност, анализът следва да е с насоченост постигането на потенциални подобрения, т.е. обратната информация от потребителите би следвало да се разглежда като

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

перспективи за провокиране на положителна промяна. Съответно, генерирането на приложими мерки за постигане на препоръчано подобрение е силно препоръчителна част при анализирането на данните от обратната връзка на потребителите на услуги в общината.

Не бива да се забравя и още един ключов аспект за успеха на усилията, насочени към подобряване на събирането на обратна връзка и цялостното гражданско участие в изпълнението и мониторинга на местните политики, свързани с административното обслужване и качеството на административните услуги. И това е очакването на потребителите, които дават мнението си, за ответна реакция, т.е. администрацията да реагира на отзивите им и да им обясни какво е свършила. Ето защо, Община Перущица трябва да обърне сериозно внимание и на своята отчетност в това направление. Така, например, към момента, на сайта на общината не е наличен годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходна календарна година.

В заключение, следва да отбележим, че общината вече е предприела важни стъпки към възприемането на електронната демокрация, като е разширила набора си от електронни услуги и демонстрира ангажимент да се движи в правилната посока. Въпреки този напредък обаче има значителни дефицити, които трябва да бъдат преодолени, за да се използва напълно потенциалът на интернет, новите технологии и социалните мрежи.

Важна област, в която е необходимо подобрение, е събирането на обратна връзка от потребителите на административни услуги. Въпреки че общината полага усилия да осигури електронни услуги, липсват механизми за активно търсене и събиране на информация от потребителите. Без стабилна система за обратна връзка, измерването на ефективността на услугите и идентифицирането на области за подобрение се превръщат в сериозно предизвикателство. Един такъв цялостен механизъм може да включва разработването на удобни за потребителя онлайн форми и инструменти, чрез които гражданите да могат лесно и бързо да

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

предоставят обратна връзка, предложения и да съобщават за проблеми, които срещат. Освен това, следва да се провеждат редовни проучвания и оценки на удовлетвореността чрез различни съвременни методи, за да се прецени потребителският опит и да се определят коректни мерки за подобрение. Чрез проактивно събиране и анализиране на обратната връзка от потребителите, общината може да коригира недостатъците и да подобри качеството на предоставяните услуги и цялостно административно обслужване.

На второ място, необходими са усилия и в посока насърчаване на прякото взаимодействие между общината и нейните граждани по отношение прилагането и мониторинга на местната политика, засягащи административните услуги, като това е и от решаващо значение за насърчаване на прозрачността и отчетността. Общината трябва активно да търси работещи форми за ангажиране, насърчаване на открития диалог и събиране на идеи от общността, като например, може да организира срещи в кметството, на които гражданите да се включат в дискусии лице в лице с местните служители, като изразяват своите опасения и предлагат идеи. Онлайн форумите и социалните медийни платформи също могат да се използват за насърчаване на участието на обществеността и улесняване на диалога по темата за административното обслужване. Общината трябва да признае неизползвания потенциал на интернет, новите технологии и социалните мрежи за насърчаване на онлайн гражданския диалог. Тези платформи предлагат уникални възможности за гражданите да се ангажират един с друг, да обменят идеи и да си сътрудничат по местни въпроси. Администрацията може да създаде специални канали, като поддръжка на онлайн чатове, чрез които потребителите да комуникирт и да предоставят обратна връзка в реално време. Като използва социални медии, онлайн общности и дигитални инструменти, общината може да създаде динамично и интерактивно цифрово пространство за гражданска ангажираност, за оживени дискусии и по-приобщаващо управление с активно гражданско участие. По този начин ще изгради и по-силно чувство на доверие, прозрачност и отчетност.

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

В обобщение можем да кажем, че напредъкът на общината към електронна демокрация може да бъде допълнително подобрен чрез прилагане на конкретни решения и методи. Чрез фокусиране върху събирането на обратна връзка с установяване на стабилни механизми за това, насърчаване на прякото взаимодействие с потребителите на административни услуги и пълноценно използване на потенциала на интернет, новите технологии и социалните мрежи, общината може да утвърди и надгради усилията си за електронна демокрация. С тези стъпки общината ще насърчи по-приобщаваща система за управление, която използва силата на технологиите за укрепване на връзката между администрацията и нейните граждани, което в крайна сметка ще доведе до подобрени, които наистина отговарят на нуждите на общността. Всичко това, от своя страна, ще доведе до по-ангажирани и овластени граждани, по-отзивчива администрация и в крайна сметка, до цялостно оптимизиране на административното обслужване.

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



Документът е изготвен по проект № BG05SFOP001-2.025-0108 „Подкрепа за гражданско участие по отношение административното обслужване и качеството на административните услуги в община Перущица“, с бенефициент Фондация „Кореняк” и партньор Община Перущица



АНАЛИЗ

за потенциала и възможностите на Община Перущица за подобряване на гражданското участие в мониторинга, контрола и оценката на административното обслужване и качеството на административните услуги на местно ниво

www.eufunds.bg

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.