



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

„МЕТОДИКА ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ В ПРОЦЕСИТЕ НА ФОРМУЛИРАНЕ, ИЗПЪЛНЕНИЕ И МОНИТОРИНГ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ НА МЕСТНО НИВО“

Проект BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“

2020 г.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Община Стамболово и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Съдържание

УВОД	5
ОСНОВНИ УСЛОВИЯ / ПОНЯТИЯ	6
СЪКРЪЩЕНИЯ	7
I. ВЪВЕДЕНИЕ	8
1.1. Обща правна рамка за участие на граждани, НПО и бизнес в местното самоуправление	8
1.2. Специфична правна рамка за гражданско участие в социалната политика	10
1.3. Принципи на общественото участие	12
1.4. Ползи от участието на гражданите	13
1.5. Отговорност за улесняване на гражданското участие	15
1.6. Кой трябва да участва?	16
1.7. Гражданско участие – права и задължения	17
1.8. Условия за значимо гражданско участие	19
II. СЪДЪРЖАНИЕ И МЕТОДИКА ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ГРАЖДАНСКО УЧАСТИЕ	21
2.1. Съдържание и рамка на методиката за подобряване на гражданското участие	23
2.2. Методика и механизми за подобряване на гражданското участие според специфичното съдържание и теми	27
2.2.1. Формулиране, планиране и изпълнение на социалната политика в община Стамболово	27
2.7.1. Предоставяна съществуващи социални услуги и разкриване на нови социални услуги в община Стамболово	35
2.7.2. Приемане на местни нормативни актове, процедури, правила и решения	41
2.7.3. Гражданско участие в процеса на мониторинг и оценка на социалната политика и социалните услуги предоставяни в община Стамболово	43
2.3. Събиране и анализ на информация от гражданското участие	48
III. БЛАГОПРИЯТНИ ФАКТОРИ ЗА ГРАЖДАНСКО УЧАСТИЕ	52
3.1. Планиране и финансиране	52
3.2. Управление и координация на общественото участие	53
3.3. Изграждане на капацитет за гражданско участие	54
3.4. Общ механизъм за комуникация и достъп до информация	56

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



3.5. Картографиране на заинтересованите страни, мобилизиране и предоставяне на информация за обществен ангажимент	60
IV. МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ	62
V. ПРИЛОЖЕНИЕ	66
Приложение 1 Основни Конституционни и правни разпоредби за участие на гражданското общество	66
Приложение 2: Примерен въпросник за провеждане на дълбочинни интервюта	70
Приложение 3: Въпросник за оценка на удовлетвореността от предоставяните социални услуги в община Стамболово (потребителите на социални услуги).....	73

Списък на фигурите

Фигура 1 - Какво включва гражданското участие	9
Фигура 2 - Фази на цикъла на ангажираност на гражданското участие в процесите на социални услуги и социална политика	25
Фигура 3 – Стъпки за подобряване на гражданското участие	56
Фигура 4 – Срокове за комуникация	59
Фигура 5- Категории на заинтересованите страни	61

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Списък на таблиците

Таблица 1- Граждански участие в процеса на мониторинг и контрол на качеството на съществуващите социалните услуги и нуждата от разкриване на нови социални услуги в община Стамболово	39
Таблица 2 – Методика за гражданско участие в местния законодателен процес в община Стамболово.....	42
Таблица 3 – Примерен формат на мониторингов и отчетен доклад.....	45
Таблица 4 – Основни теми на гражданското участие в процеса на мониторинг и оценка на социалната политика в община Стамболово	46
Таблица 5 – Гражданско участие в процеса на мониторинг и оценка на социалната политика в община Стамболово.....	47
Таблица 6 – Инструменти за комуникация за различни групи от населението на община.....	58
Таблица 7 - Определяне на ключови показатели за ефективност и резултати от процеса на гражданско участие в община Стамболово	62

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

УВОД

Принципите на добро управление изискват активното участие и сътрудничество между различните партньори – държавни институции, местни власти, гражданите и структури на гражданското общество, при формулиране, изпълнение и мониторинг на различните политики.

Диалогът между местната власт и заинтересованите страни (граждани и структури на гражданското общество) е важна част от процесна на разработване, изпълнение и наблюдение на социалната политика и услуги в община Стамболово. Този диалог трябва да стане по-официален и по-публичен. Обосновката за подобряване на гражданското участие в процесите на взимане на решение се крие в основата, че гражданите има суверенна власт, която са делегирани на държавни участници на национално и местно ниво. Този суверенитет трябва да бъде уважаван и институционализиран във всички процеси на управление.

Методиката за гражданско участие осигуряват възможност за укрепване на участието на гражданите и структурите на гражданското общество в процесите по формиране и изпълнение на социалната политика и услуги. Тя е предназначена да се използва от всички заинтересованите страни, които имат отношение към формулирането и изпълнението на социалната политика на местно ниво, като цели да повиши прозрачността, ефективността, отчетността и легитимност. Методиката не предназначена да замени съществуващото законодателство за публично участие, а по-скоро ги допълва и обогатява, когато е необходимо.

Очаква се използването на настоящата методика за подобряване на граждански участие да насърчи по-тясно сътрудничество, консултации и комуникация между местната власт и администрация, гражданите и гражданското общество при формулиране, изпълнение и управление на социалната политика и услуги в община Стамболово.

Разработването на настоящият механизъм за граждански мониторинг и контрол е иницирано в рамките на проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ОСНОВНИ УСЛОВИЯ / ПОНЯТИЯ

Гражданско участие: ангажирането на лица, неправителствени организации и гражданското общество като цяло в процесите на вземане на решения от публичните органи. Гражданското участие в процеса на вземане на политически решения се отличава от политическите дейности по отношение на прякото ангажиране с политическите партии и лобирането във връзка с бизнес интересите¹.

Заинтересовани страни са: Индивиди, групи от хора, институции или фирми, които могат да имат значителен интерес от успеха или провала на проект, програма или стратегия (в ролята им на изпълнители).

Публично: Когато се използва в настоящата методика, във връзка с гражданското участие се позовава на жители на община Стамболово; професионални асоциации; организации, базирани в общността. Също така включва и всяка местна гражданска организация с интерес към социалната сфера в общината; нерезиденти лица които поради временното си присъствие в община Стамболово използват социални услуги или съоръжения, предоставяни от общината. За целите на тази методика, обществеността също така включва и недържавни участници.

Отчетност: Методи и механизми, които включват както директни, така и косвени взаимоотношения.

Съдържание / Тема: Отнася се до въпрос, чието обсъждане или формулиране е активно за гражданско участие или чрез информация или чрез консултация.

Механизми / структури: Канали, чрез които обществеността конструктивно се ангажира в местното изпълнение на даден процес, свързан със социалната политика и/или социални услуги.

¹ Насоките за гражданско участие в процеса за вземане на политически решения приети от Комитета на министрите на 27 септември 2017 г. на 1295-то заседание на заместник-министрите

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



СЪКРЪЩЕНИЯ

ЗМСМА	Закон за местното самоуправление и местната администрация
НПО	Неправителствена организация
ОбС	Общински съвет
ППЗСП	Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане
СГО	Структури на гражданското общество
ЦОП	Център за обществена подкрепа

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

I. ВЪВЕДЕНИЕ

1.1. Обща правна рамка за участие на граждани, НПО и бизнес в местното самоуправление

Участието на гражданите и обществеността в местното самоуправление по отношение на неговите органи и администрация, като обекти на този контрол е изключително важно право, което е регламентирано в Българската Конституция и в разпоредбите на редица закони и нормативни актове. Законодателната и изпълнителната власт както на национално, така и на местно дава възможност и изисква да се ангажира обществеността в процесите на разработване, изпълнение и мониторинг на политики.

Конституция на Република България гласи: **“Цялата държавна власт произтича от народа. Тя се осъществява от него непосредствено и чрез органите, предвидени в тази Конституция”**. Тази разпоредба показва, че народът е източник и субект на властта. Това означава, че всички, които упражняват държавната власт пряко или косвено получават своите правомощия от народа – той избира свои представители, които вземат управленски решения от негово име и в негов интерес.

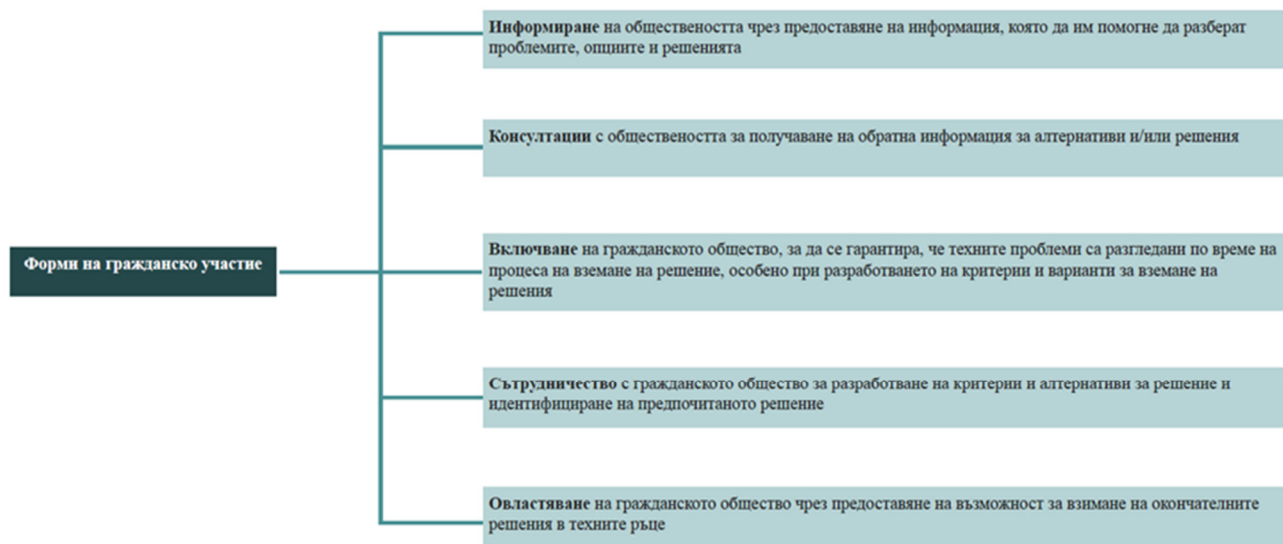
Най-реалната и видима възможност гражданите сами, чрез граждански групи и други формирания /вкл. представители на бизнеса/ и/или чрез НПО да упражнят правото си за участие във формиране, изпълнение и контрол на политики и развитие е местното самоуправление. Това произтича от факта, че това е нивото на публичната власт, което е най-близо до източника му – обществеността.

Тази методика интерпретира гражданското участие като широко обхващащ интерактивен процес между местната власт и гражданите, в обществената комуникация, достъпа до информация, изграждане на капацитет за реално участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика и социални услуги на територията на община Стамболово. В следващата фигура са показаните формите, които гражданското участие ще приеме.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

Фигура 1 - Какво включва гражданското участие



В националното законодателство са предвидени различни процедури и способи за гражданско участие в местното самоуправление. Тяхната функция се изразява в защита на законните интереси и права на гражданите. Основната законодателна рамка, която регламентира участието и различните форми на гражданско участие в местното самоуправление включват²:

- Закон за пряко участие на гражданите в държавната власт и местното самоуправление-;
- Закон за местното самоуправление и местната администрация;
- Закон за публичните финанси;
- Закон за нормативните актове;
- Закон за администрацията;
- Административнопроцесуален кодекс и др.

Налице са и две допълнителни, нерегламентирани форми на гражданско участие и контрол изразяващи се в:

² Основни Конституционни и правни разпоредби за участие на гражданското общество са дадени в Приложение 1



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Предоставяне на информация от организации на граждани в следствие на извършени проверки

Значимостта на този контрол се изразява преди всичко в неговата информационна и превантивна роля, и в бързината на реакциите му. Значимостта му за местното население се изразява във възможността му да улавя несъответствията на действията и актовете на органите на местно самоуправление с нуждите и интересите на гражданите и обществото, и да ги изразява по най-бърз и не винаги формален начин.

Даване на оценка от организации на граждани за дейността на органите на местното самоуправление и местната администрация

Тази форма на граждански контрол има влияние преди всичко по отношение на активното търсене на проблеми и откриването на нуждите и потребностите на гражданите, чието не преодоляване може да породи противоречия или напрежение в населеното място. Може да предостави полезна информация и при организацията и изпълнението на взети решения от ръководни служители в местната администрация относно възможностите, средствата и ресурсите за изпълнение, относно предполагаемите затруднения и пречки, които могат да възникнат в хода на изпълнението.

1.2. Специфична правна рамка за гражданско участие в социалната политика

Предоставянето на социалните услуги в общините се определя както от държавната политика в сферата, така и от желанието на местните общности. Освен основните правни възможности за реализация на граждански и обществен контрол, Законът за социално подпомагане (чл. 35) и Правилника за неговото прилагане (чл. 52-54а), предоставя възможност на граждани и структури на гражданското общество да участват в обществени съвети. Те се създават от общинския съвет и имат за цел да оказват съдействие и подкрепа на общинската администрация при извършване на дейностите по социално подпомагане, както и да упражняват контрол върху тяхното осъществяване. Общественият съвет се състои най-малко от седем души, като в състава му се включват ръководители на социални услуги, представители на организациите, на които са делегирани правомощия за осъществяване на социални услуги по реда на Закона за социално подпомагане, както и други заинтересувани органи, лица и организации, имащи отношение към дейностите в областта на социалните помощи и социалните услуги. Основните функции на съвета се състоят в:

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



- Съдействие за провеждане на политиката в областта на социалните помощи и социалните услуги в общината;
- Участие в обсъждането на регионални стратегии, програми и проекти, свързани със социалните помощи и социалните услуги;
- Съдействие за координиране на дейността по предоставяне на социални услуги;
- Осъществяване на контрол върху качеството на социалните услуги в съответствие с утвърдените критерии и стандарти;
- Предоставяне на становища за откриване и закриване на специализирани институции за социални услуги на територията на общината.

При упражняването на контрол върху качеството на социалните услуги, в съответствие с утвърдените критерии и стандарти, обществените съвети имат право да изискват и да получават информация от дирекциите „Социално подпомагане” за дейността по социално подпомагане. В тази връзка членовете на обществения съвет са длъжни да спазват нормативните изисквания за защита на информацията за подпомаганите лица и семейства, която им е станала известна при осъществяването на тяхната дейност. При установяване на пропуски и сигнали за нарушения при осъществяването на дейностите по социално подпомагане, обществените съвети уведомяват писмено председателя на общинския съвет и инспектората към изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане.

С изключение на взаимодействието с дирекциите „Социално подпомагане” по повод получаването на информация за функционирането на социалното подпомагане в общината и уведомяването на председателя на общинския съвет и инспектората към изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане относно пропуски и нарушения при осъществяването на дейностите по социално подпомагане, анализираните нормативни актове не регламентират други начини, механизми и форми за взаимодействие на обществения съвет с други заинтересовани страни.

В допълнение към обществените съвети и с цел защита на интересите на потребителите на социални услуги и упражняване на обществен контрол могат да се създават съвети на потребителите на социални услуги, на техните настойници или попечители. Тези съвети имат съвещателна функции при осъществяване на дейностите по предоставянето на социални услуги и следят за качеството им.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

1.3. Принципи на общественото участие

Активното гражданско участие се базира на следните принципи, които следва да бъдат институционализирани във всеки процес на планиране, управление, мониторинг и оценка на социалните услуги в община Стамболово.

- Навременен, лесен и ясен достъп до информация, данни, документи и друга информация, свързана с формулирането, прилагането, мониторинга и оценката на социалната политика в община Стамболово;
- Своевременно публикуване за обществено обсъждане и разглеждане на официални и нормативни документи имащи отношение към провежданата социалната политика в общината;
- Осигуряване на разумен достъп до процеса на формулиран, изпълнение, мониторинг и оценка на социалната политика и услуги предоставяни в община Стамболово;
- Защита и насърчаване на интереса и правата на малцинствата, маргинализираните групи и общностите и потребителите на социални услуги, и техния достъп до подходяща информация;
- Осигуряване и предоставяне на различни форми за гражданско участие, свързани с провежданата социална политика и предоставяните социални услуги;
- Разумен баланс в ролите и задълженията на местните власти и обществените представители в процесите на формулиране и прилагане на социалната политика, и вземането на решения, включително одобряването на проекти, средства и стандарти за изпълнение;
- Признаване и насърчаване на гражданското участие във всеки етап на провеждане на социалната политика;
- Насърчаване на публично-частното партньорство под формата на съвместни консултативни съвети, технически екипи и граждански комисии за насърчаване на директен диалог и съгласувани действие в сферата на социалната политика;
- Своевременна и ясна обратна връзка за дадени предложения, становища, препоръки и мнения относно социалната политика на общината, включително информация по жалби.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

1.4. Ползи от участието на гражданите

Според Съвета на Европа „участието на гражданите е в самото сърце на идеята за демокрация“. Европейският съюз счита, че „демокрацията се основава на това, хората да могат да вземат участие в обществения дебат“. Когато се говори за участието на гражданите в ЕС, се говори за понятия като „открито управление“ и „по-добро законотворчество“.

Активното участие на гражданското общество в развитието на община Стамболово се базира на ценностите и принципите залегнали в Конституцията на страната и законовите норми. В този смисъл, успешното въвличане на местната общност в цялостния процес на взимане на решения за развитието на общината подчертава най-основния принцип на демократичното управление, а именно, че гражданинът е истинският суверен. Този суверенитет трябва да бъде уважаван и институционализиран през всички процеси на управление.

Гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение, наблюдение и оценка на социалната политика и социалните услуги в община Стамболово е свързано с прилагането на основните принципи на добро управление. Това предполага създаването на условия и механизми, които да насърчат и ангажират гражданското участие в цялостния процес. Участието трябва да бъде реално и конструктивно, а не илюзорно и не трябва да се разглежда като обикновена формалност за целите на изпълнение единствено на законовите норми. Когато хората са запознати с начина, по който се вземат и изпълняват взетите решения и вярват, че тяхното мнение е взето предвид, това ще доведе до по-голяма прозрачност и отчетност на местната власт и администрация и изгражда доверие в управлението на общината. По този начин ще се постигне по-голяма прозрачност и отчетност. Откритият процес и възможността на всеки или на различни групи от местната общност да се включат при вземане на решения води до вземането под внимание на различни гледни точки. Не на последно място, един от важните ефекти на участието на гражданите е върху прилагането на взетите решения в социалната сфера. Когато всички заинтересовани страни участват реално в изработването на правилата, които трябва да се спазват, в следствие тези правила не само ще бъдат прилагани по - лесно, но и хората ще ги спазват с по-голяма готовност.

В този смисъл, ползите от активното гражданско участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика и услуги в община Стамболово могат да бъдат обобщени по следния начин:

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Укрепване на демократията и управлението

Чрез процеса гражданско участие, местната общност ще упражни конституционните и законови права и процесът на вземане на решения става по-представителен. Това ще осигури платформа, в която гражданското общество в община Стамболово ще може да представи своите притеснения и предложения за подобряване на социалните услуги и политика.

Увеличаване на отчетността

Участието на широк кръг местни заинтересовани страни подобрява прозрачността и отчетността. Това спомага гражданското общество да се ангажира по-силно в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика и услуги в община Стамболово. Гражданите започват да разбират по-добре сложността на проблемите. Запознават се с проблемите пред местните власти и тяхната сложност, както и често пъти много малките правомощия и възможности за реагиране от страна на местните власти. Гражданското участие също гарантира, че местната власт отчита своите действия и те отговарят на интереса на гражданите. Участие също повишава общественото доверие и подкрепата на процесите на вземане на решения.

Подобрява качеството на процеса и води до по-добри решения

Гражданското участие ще даде възможност на местната власт да разбере и оцени различните мнения и опасения. Преди да бъде одобрена социалната политика и/или да бъде разкрити нови социални услуги, те преминават през цялостен преглед и преразглеждане. По този начин се гарантира, че те ще бъдат приети от местната общност, ще отразяват техните интереси и нужди и ще бъдат устойчиви във времето. Местната власт ще има възможността да използва приноса и идеите на много по-широк кръг хора, организации и институции. Това прави техните решения много по-ефективни и действени. Като цяло това трябва да доведе до по-добро решение и по-голяма „собственост“ от всички заинтересовани страни.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

**Увеличава
легитимността
на процеса**

Без значително публично участие гражданите могат да станат подозрителни и да се чувстват манипулирани. Това би подкопало ефективния диалог и ще създаде недоверие. Активното участие и ангажираност позволяват хората да се чувстват съпричастни със самото реализиране на идеите и решенията, което ги прави както по-устойчиви, така и по-ефективни. Местната власт ще получи реална подкрепа от хората, които са заинтересовани от решенията или ще бъдат засегнати от тях. Цялата общественост – не само местната власт споделя отговорността и разбирането. Това се превръща в общ проблем – не само на общинското ръководство.. Следователно, гражданското участие легитимира процесите на изпълнение.

**Управлява
социалните
конфликти**

Гражданското участие помага за облекчаване на социалните конфликти, като се грижи за интересите на различните заинтересовани страни и изграждане на консенсус. Инвестиции в публично участие на ранен етап свежда до минимум броя и мащаба на социалните конфликти, възникващи в хода на прилагане на политики, закони и планове за развитие. Поради това е необходимо обединение, за да може с общи ресурси и усилия да се намери вярното и желаното решение и да се работи за неговото реализиране

1.5. Отговорност за улесняване на гражданското участие

Доброто управление предполага създаване на условия и насърчаване на гражданско участие или гражданско ангажиране, за решаване на проблеми и нужди и защита на техните интереси. Участието на обществеността е основна съставка в рецептата за демокрация. Подобряването на гражданското участие в процеса на вземане на решения, гарантира прозрачност. Ако гражданите участват активно в разработването на политики (в т.ч. в социалната сфера), те ще могат да изискват по-отговорно поведение на администрацията за взетите и приложени решения. Следователно, хората трябва да бъдат включени в процеса на вземане на решения, защото техният принос може спомагат за създаването на полезни решения за техните социални проблеми, които са неразделна част от всекидневния им живот.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

Много често гражданите не разбират техните права и отговорности и затова са не са в състояние да изразят своите мнения и притеснения. Те имат право да:

- Присъстват на заседания на Общинския съвет (ОБС) и на комисиите към него, да се изказват, да внасят питання, становища и предложения от компетентността на ОБС, кмета или Общинска администрация представляващи обществен интерес, и да получават отговори по ред, начин и срок, определени в правилника за дейността на ОБС.
- Получават своевременно информация за чрез средствата за масово осведомяване и/или интернет за проектно решения и приети актове на ОБС;
- Участват в публични обществени обсъждания на местни политики и нормативни актове - задължение на публичните власти (в т.ч. местни), е да подлагат на обществено обсъждане всеки проект на нормативен акт и политика със заинтересованите страни. Всяко изказано мнение/предложение/препоръка следва да бъде взето в предвид, като окончателното решение се взема след консултации с гражданското общество.
- Получават отговор от администрацията на отправени от тях запитвания, молби, жалби, предложения и сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес и др.

С оглед на това, отговорността за улесняване на гражданското участие, следва да бъде на представителите на местната власт (Кмет, Общинска администрация, Общински съвет). Тяхната е основната задача е да информират, да предоставят възможност и да улеснят участието на гражданското общество в цялостния процес на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика и социалните услуги в община Стамболово.

1.6. Кой трябва да участва?

Правото на гражданите да участват в обществените дела е един от демократичните принципи, споделяни от всички страни - членки на Съвета на Европа³. Гражданското участие е процес, основан на общността, при който гражданите се организират съобразно техните цели и работят заедно, за да повлияят на процеса на взимане на решения. Гражданите се ангажират най-активно с този процес, когато въпросите и проблемите, които следва да се решат са пряко свързани с тях. Освен

³ Преамбюл към Европейската харта за местно самоуправление

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



това гражданското участие възниква, когато всички заинтересованите страни си сътрудничат за прилагане на промените. В този смисъл, участието в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалните услуги е отворено за всички членове на обществото, поотделно или в самоорганизирана форма, която е юридически призната. На никой не може да бъде забранявано да участва на основание на пол, раса, етнически или социален произход, език, религия или убеждения, принадлежност към национално малцинство, увреждане, възраст или сексуална ориентация.

1.7. Гражданско участие – права и задължения

Член 1 от Конституцията предвижда, че суверенната власт принадлежи на народа⁴. Такава власт може да се упражнява пряко или косвено. Участието на обществеността е пряко упражняване на суверенитет. Може да се извлече пряка полза от значимото публично участие, тъй като това допринася за по-добра информираност на лицата, вземащи решения, осигурявайки им допълнителни факти и гледни точки, получени чрез включване на заинтересованите страни. Тази методика подчертават важните характеристики на процеса на гражданско участие и ролята на местната власт за улесняване на ефективното участие. Въпреки това, за да бъде ефективно гражданското участие, е необходимо и обективна и информирана местна общност. Освен това, устойчивото гражданско участие развива капацитета на общността конструктивно да решава и управлява трудни социални проблеми работейки заедно. Той подобрява отношенията между лицата, вземащи решения и обществеността. Включва и възпитава култура на сътрудничество и партньорство, и изграждане на консенсус при управлението на трудни решения и разрешаване на спорове.

Методиката определя някои правила, които да осигурят и гарантират ефективното и реално гражданско участие в процесите на формулиране, прилагане и мониторинг на социалната политика и социални услуги в община Стамболово, а именно:

⁴ Член 1 (2) „Цялата държавна власт произтича от народа. Тя се осъществява от него непосредствено и чрез органите, предвидени в тази Конституция“



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Равенство:

Член 6 от Конституцията предвижда държавата да не дискриминира пряко или косвено, на което и да е основание. Това гарантира равно участие в процеса на вземане на решения в община Стамболово.



Свобода на изразяване:

Конституцията и законите на страната гарантират на всички граждани свобода на изразяване, включително свободата да търси, получава, предава информация или идеи и предложения. Следователно всеки гражданин на община Стамболово следва да се чувства упълномощен да споделя информации и идеи по време на процеса на мониторинг и контрол на провежданата социалната политика и предоставяните социални услуги на територията на общината.



Право на достъп до информация:

Всеки гражданин има правото на достъп до обществена информация. Това включва информация, необходима за ефективно му гражданско участие.



Планиране:

Местната общественост трябва да бъде включена в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика и услуги. Представителите на местната общност трябва да имат възможност да гарантират, че от самото начало това, което е идентифицирано като приоритет, всъщност представлява решение на проблеми, които са най-важни за община Стамболово. Те трябва да бъдат наясно към кого трябва да бъдат адресирани предложенията / коментарите и мненията, и възможните форми за активно участие.



Участие:

Гражданското общество има право да участва в цялостния процес по формулиране, управление и мониторинг на социалните услуги и политика.



Организираност:

Всеки член на местната общественост може да участва в процеса на взимането на решение като отделен индивид или част от представителни групи. Гражданите на община Стамболово трябва да определят най-ефективната форма на тяхното представителство пред местната власт, по начин, по който техните мнения / предложения и коментари да бъдат чути.



Мониторинг:

Гражданите и техните организации могат и имат правото да участват в процеса на наблюдение по прилагане на социалната политика и услуги и спазване на приетите процедури и правила и наредби отнасящи се към предоставяните социални услуги от общината.

Всички тези права и задължения следва да бъдат прилагани с правата и отговорностите произтичащи от тях.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

1.8. Условия за значимо гражданско участие

За да има значимо гражданско участие трябва да бъдат осигурени следните базови условия:

- **Ясна структура на процеса:** Необходими са ясни правила, да се определят точните инструменти и очаквания от гражданското участие. Трябва да има яснота как ще бъдат достигнати окончателните решения;
- **Яснота на темата:** Важно е преди гражданското участие точно и коректно да се установят реалистични и практични цели, които да бъдат приети от всички участници в процеса и те да са запознати с тях. Даването на обещания, които не могат да бъдат спазени в последствие ще накърни доверието на местната общественост към смисъла на тяхното участие;
- **Осигурен достъп до информация:** Ангажираните с провеждането на социалната политика лица от местната власт трябва да предоставят пред местната общественост необходимата информация в ясен и лесен за използване формат и в достатъчен обем;
- **Възможност за балансирано влияние върху процеса:** Правилата за гражданско участие трябва да осигуряват баланс между мненията на различните заинтересовани страни, като се избягва доминирането или пристрастието в процеса;
- **Ангажираност към процеса:** Местната власт трябва да бъде готова да обмисли и приеме предложенията / мненията и коментарите и да признае приноса на участниците от местната общност при взимане на решения касаещи развитието на социалната политика и услуги в община Стамболово. Само по този начин ще се гарантира, че гражданското участие е съзидателен процес, а не формална процедура;
- **Приобщаващо и ефективно представителство:** Необходими е да се създадат механизми, които да достигнат до всички заинтересованите страни;
- **Вяра в стойността на гражданския принос:** Приносът от активното гражданско участие трябва да доведе до по-добри решения и по-добро управление;
- **Капацитет за ангажиран:** Гарантиране, че местните власти знаят как да планират и прилагат гражданското участие за усъвършенстването на процеса на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика и услуги. И местните власти и местната общественост трябва

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Граждани в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



да имат знанията и комуникационните умения, необходими за ефективно участие в процеса;

- **Пълна прозрачност:** Навременното споделяне на лесно разбираема и достъпна информация дава възможност за конструктивни и прагматични предложения, мнения и становища от страна на гражданите и структурите на гражданското общество.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

II. СЪДЪРЖАНИЕ И МЕТОДИКА ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ГРАЖДАНСКО УЧАСТИЕ

Методите за подобряване на участието на гражданското общество в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики (в т.ч. социални политики и услуги) на местно ниво са многобройни и различни.

Настоящата методиката е разработена със задачата постигане на следните цели:

- Да се даде възможност на местната общественост да участва активно в процесите на формулиране, управление и мониторинг на социалните услуги и социалната политика;
- Да подобри възможностите за гражданско участие в процеса на взимане на решения на местната власт в социалната сфера;
- Да се гарантира гражданското участие в определяне на социалната политика и предоставяните социални услуги от местната власт, тяхното управление и мониторинг.

Гражданското участие се разглежда като задължителен и непрекъснат процес в управлението на община Стамболово. То не трябва да се предприема единствено при специални обстоятелства, а трябва да бъде част от ежедневието на местните жители. Участието на общността не следва да се разглежда епизодично, а Местната общественост трябва да искат да участват и да бъде ангажирана, за да направят промени. Много често инициативата е подтикната от близост на въпроса и взетите решения влияят пряко върху живота на гражданите. Невъзможно е гражданското общество да бъде принуждавано да участва под една или друга форма в цялостният процес на формиране на социалната политика и услуги в общината. Следователно, необходимо е създаване на приобщаваща организация, стъпки и механизми, който са лесни за постигане и водещи до подобряване на гражданското участие в процесите на формулиране, управление и мониторинг на социалните услуги и социалната политика в община Стамболово. Тази част дава именно тази рамка.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Под внимание са взети и следните предложения за подобряване на гражданското участие⁵.

1. **Процесът за консултиране следва да е отворен и достъпен за всички** – граждани, граждански организации (юридически лица с нестопанска цел), граждански групи и инициативи (с неперсонифициран характер, без качество на юридически лица);
2. **Своевременно осигуряване на достатъчно информация** (включително и чрез интернет) за съответния проект на стратегически документ или нормативен акт, както и за формите на обществено обсъждане, така че представители на гражданското общество да могат ефективно да се включат в процеса;
3. **Достатъчен срок за подаването на предложения** (напр. 7 дни след публикуването на информацията);
4. **Експертизата**, която се предлага от страна на гражданите и структурите на гражданското общество, да бъде рационално използвана чрез гарантиране на възможност за включване на представители на гражданското общество в съвместни работни групи с общинските органи, както и в обществените обсъждания. В този случай да има механизъм, по който гражданска организация или група, която се чувства засегната от бъдещата политика, да може да участва в общественото обсъждане.
5. Провеждане на **текущи обществени консултации** на нормативни и стратегически документи на местно ниво
 - Да се организират обществени консултации на проектите на правилници, наредби, планови и стратегически документи и други решения, приемани от общинските съвети;
 - Минималният срок за извършване на обществената консултация да е 20 дни;
 - Обществените консултации могат да са под формата на писмена или онлайн консултация, дискусия, кръгла маса, съвместни работни групи и др.;

⁵ Пренасяне на добрите практики и иновативните решения в община Стамболово, свързани с гражданското участие при формиране и изпълнение на местни политики, Юни 2019 г., Община Стамболово



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



- След приключване на консултацията, на страницата на общината да се публикува обобщена информация за приетите или отхвърлени предложения;
- Работата на общинския съвет да се подпомага от обществен съвет, действащ на територията на съответната община.

6. Публичност и прозрачност в работата на общинските съвети и комисиите

- Да се публикува годишната работна програма на общинския съвет в Интернет, по която гражданите да могат да правят конкретни предложения; Дневният ред на заседанията на общинските съвети да включва точка, посветена на „изказвания, питания, становища и предложения на гражданите“;
 - о Дневният ред на заседанията на постоянно действащите комисии да се публикува в 7-дневен срок преди провеждане на заседанието. Гражданите и представителите на гражданските организации да могат да предлагат за включване в дневния ред точки за заседанията на общинския съвет.
7. Общинската администрация трябва да стимулира диалога с гражданските организации. Затова е важно всяка община да има обособен отдел или определен служител, който да отговаря за организирането на консултации, поддържане на връзки с гражданските организации и др. Тяхна основна функция трябва да бъде да организират включването на НПО в публичните обсъждания и в консултативния процес – в работни групи, кръгли маси и др. Определените да изпълняват тази функция ще са служители на съответното ведомство, които имат опит във връзките с обществеността.

2.1. Съдържание и рамка на методиката за подобряване на гражданското участие

Общата рамка на всеки план за активно гражданско участие в процесите на формулиране, управление и мониторинг на социалните услуги и социалната политика включва:

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Рамка	Основни действия
А. Създаване на съдържание за дискусия	○ Идентифицирайте социалните въпроси, които ще бъдат предмет на обсъждане; ○ Формулирайте Вашите предложения за промяна на социалната политика и услуги
В. Легитимиране на процеса на вземане на решения	○ Определете кой трябва да участва в гражданските консултации (заинтересованите страни); ○ Решете какво ще бъде нивото на гражданско участие; ○ Определете лицата отговорни за взимане на решения; ○ Определете капацитета за участие; ○ Изяснете вида на решенията, които трябва да бъдат взети; ○ Посочете процеса на вземане на решения и насрочете събитие; ○ Определете продължителността на процеса; ○ Представете резултатите от гражданското участие;
С. Осъществяване / реализиране на взетото решение в социалната сфера	
Д. Наблюдение и оценка	○ Очертайте рамката на мониторинга и оценка на проведената социална политика.
Е. Получаване на обратна връзка	○ Проучете нивото на удовлетвореност от проведената социална политика и предоставяните социални услуги на местната общност в община Стамболово; ○ Представете и дискутирайте постигнатите резултати с обществеността;

Очаква се гражданското участие да има различни форми, в зависимост от целите. Това включва: даване на предложения, мнения и коментари чрез устни или писмени бележки, преглед и становища по определяне на целите и приоритетите на социалната политика, обхвата и качеството на предоставяните социални услуги, местни нормативни актове и решения на ОбС, свързани със социалната сфера, или (не) поискана обратна връзка относно достъпа до обслужването и качеството на социалните услуги. Местната общественост може да също така да използва и други законодателни и нормативно определени права като: организиране на местни референдуми, подписки, граждански инициативни групи и др.

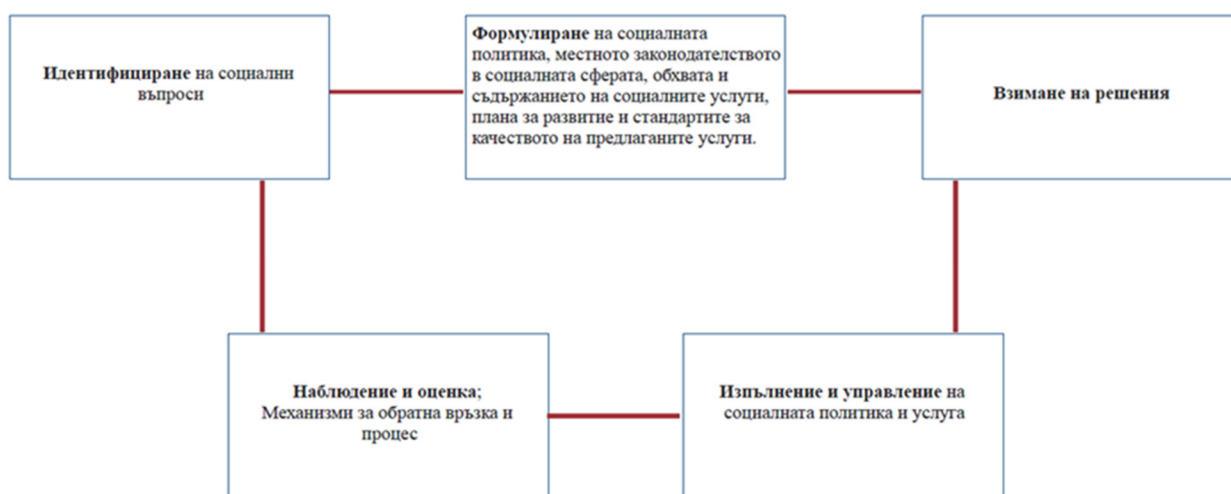
----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



Местната общественост трябва да бъде ангажирана с формулирането на ключовите етапи на социалната политика и/или услуга: Идентифициране на проблема, Определяне на политиката, Вземане на решения, изпълнение и оценка. Независимо от това, самата ангажираност не улеснява процесите и не е проста задача. Настоящият механизъм може да бъде използван в всеки един етап от отбелязаните във фигура 2.

Фигура 2 - Фази на цикъла на ангажираност на гражданското участие в процесите на социални услуги и социална политика



Част от областите и въпросите като например определянето на бюджетните средства, изработването на годишните планове за развитие на социалните услуги, които са подложени на процесите на гражданско участие са обвързани във времето. В рамките на всяка една от фазите, показани във фигура 2, гражданското участие ще настъпи в три етапа:

- Преди гражданското участие;
- По време на гражданското участие;
- След гражданското участие.

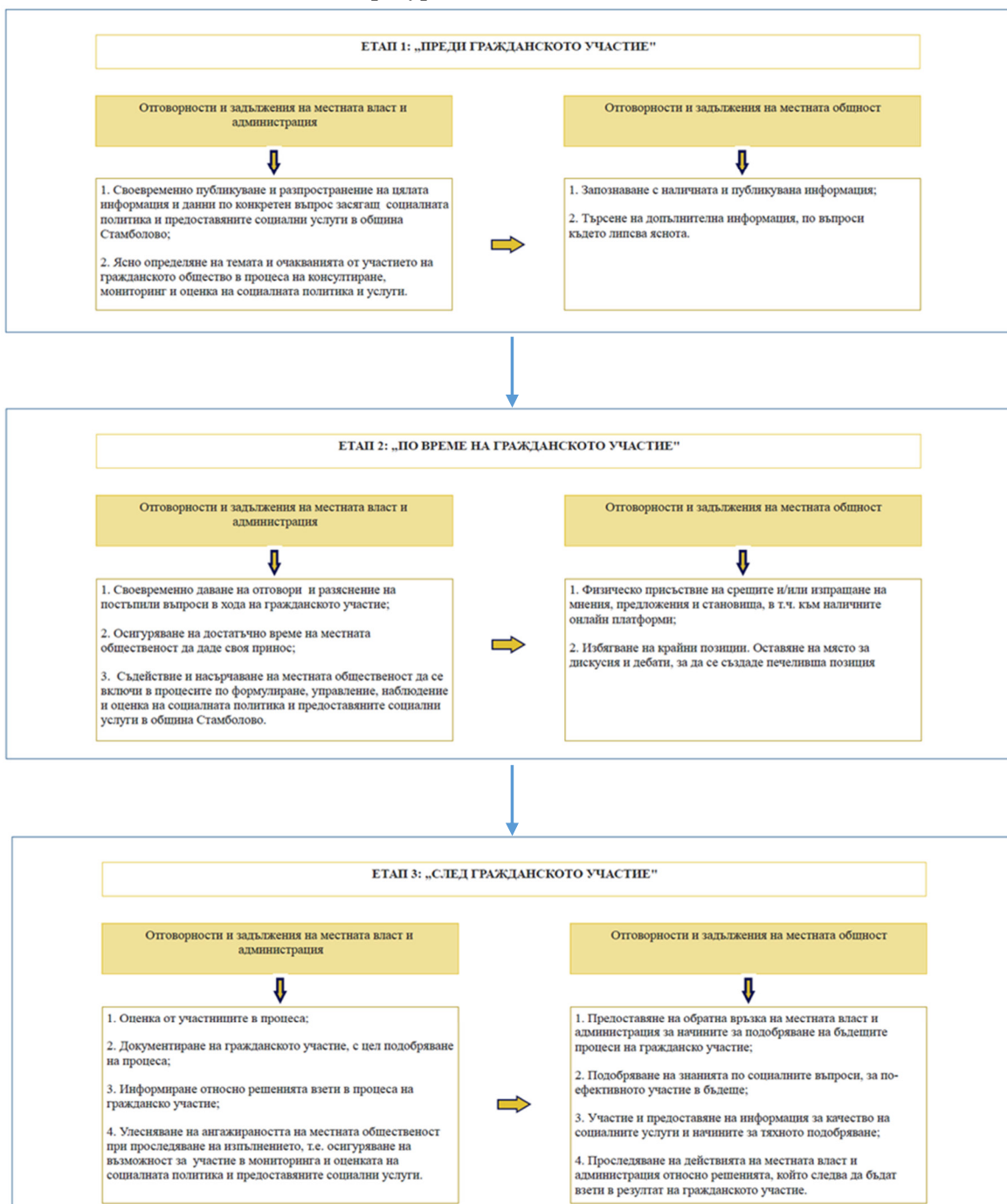
На всеки един от тези етапи са налични определени задължения, който трябва да бъдат поети както от Общинска администрация и Общинския съвет, така и от



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



местната общност. Етапите и основните задължения на отделните страни в процеса са посочени в следващата фигура.



----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



2.2. Методика и механизми за подобряване на гражданското участие според специфичното съдържание и теми

Настоящия раздел представя различните специфични области и методи в цялостният процес на формулиране, изпълнение / управление, мониторинг и оценка на социалната политика и социалните услуги в община Стамболово. Те се насочени към подобряване на гражданското участие на местната общественост в тези процеси. Тук се включват въпроси касаещи процедурите, правилата и наредбите, които регламентират реда за предоставяне на социални услуги и подбора на потребителите, планиране, изпълнение и управление на социалната политика и годишните планове за управление на социалните услуги и планиране, предоставяне и качество на социалните услуги. Методиката определя процесите и механизмите, които могат да бъдат използвани за всяка специфична област за улесняване на гражданското участие. Те също така посочват минималните изисквания, подчертана е ролята на местната власти и администрация и представителите на местна общественост в конкретната специфична област.

2.2.1. Формулиране, планиране и изпълнение на социалната политика в община Стамболово

Чл. 36б от Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане (ППЗСП) предвижда, че ангажимента и задължението всяка община да разработи пет годишна Стратегия за развитие на социалните услуги на общинско ниво, която се приема от съответния Общински съвет. Стратегията следва да се базира на:

1. Анализ на потребностите от социални услуги на общинско равнище включващ: а) видове социални услуги; качество на социалните услуги; целеви групи; възможност на общината за финансиране на социални услуги; капацитет за предоставяне на социални услуги; взаимодействие с други услуги в областта на образованието, здравеопазването, пазара на труда и други; достъпност и устойчивост на социалните услуги; участие на гражданското общество, доставчиците на социални услуги и самите потребители в развитието на социалните услуги; и др. социални фактори;
2. Предизвикателствата ясни стратегическите цели и необходимите дейности в областта на социалните услуги;
3. Вид и брой на социалните услуги, предоставяни в специализирани институции, които се планира да бъдат закрити;
4. Ресурсно обезпечаване;
5. Резултати и индикатори за изпълнение;

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

6. Механизъм за участие на гражданското общество, доставчиците на социални услуги и самите потребители в дейностите по стратегията;
7. Механизъм за периодичен преглед и за актуализиране на стратегията;
8. Отговорни за изпълнението, координацията и контрола органи.

На местно ниво, Кметът на община Стамболово организира разработването на Стратегия за развитие на социалните услуги на общинско равнище, като осигурява участието на представители на дирекция "Социално подпомагане", обществените съвети и други заинтересувани органи, лица и организации, имащи отношение към развитието на социалните услуги⁶. При разработване на документа определящ социалната политика и социалните услуги, гражданското общество трябва да участва на всеки етап – от идентифициране на основните проблеми, до определяне на основните цели, стратегически насоки и приоритизиране на основните действия съобразно нуждите и потребностите. Последната стъпка преди приемане на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги на община Стамболово от Общинския съвет е организирането и провеждането на обществено обсъждане. Това е последния етап, в който гражданите, неправителствените организации и другите заинтересовани страни могат да изкажат своите коментари, мнения и предложения и да изложат своите становища.

За подобряване на гражданското участие в този процес, местната власт и администрация трябва да предостави на обществеността ясна, недвусмислена и своевременна информация по всеки въпрос, който се разглежда в процеса на планиране. Това включва:

- Ясна оценка на постигнатите резултати от реализираната до момента социална политика и предоставяните социални услуги в община Стамболово;
- Как ще бъде осигурено ефективното участие на местната общественост? Какви ще бъдат основните форми за гражданско участие, които ще бъдат използвани ?;
- Ясна оценка, какви са нуждите и потребностите на местните жители?;
- Съобразени ли са целите и приоритетите с нуждите и потребностите?
- Какви са наличните ресурси за реализация на стратегията (човешки, материални, финансови)? Има ли мотиви за тяхното разпределение по този начин ?

⁶ Съгласно чл. 36б, ал. 2 от ППЗСП

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Какви дейности и проекти са идентифицирани ? Как и кога ще бъдат реализирани ? Доколко те са съобразени с идентифицираните потребности?;
- Каква е ролята и отговорността на местната общественост в изпълнение на социалната политика ?
- Каква е рамката за мониторинг и оценка? Какви са очакваните резултати от изпълнението на Стратегията ?

След като Стратегията бъде одобрена от Общинския съвет, нейното изпълнение се реализира чрез изготвянето на Годишен план за развитие на социалните услуги за следващата календарна година. Плановете се приемат до 30 април, като се съгласува с дирекция "Социално подпомагане" и с Обществения съвет. Общата рамка на гражданското участие в този процес следва да се прояви в две фази – в процеса на разработване и в процеса на наблюдение и контрол. Това обхваща следните основните въпроси, които да бъдат предмет на гражданското участие:

- Какво е действително изпълнение на Годишния план за развитие на социалните услуги през предходната година ? Ако са налични отклонения от планираното изпълнение, на какво се дължат ?
- Какви ресурси са били планирани и реално разходване за реализация на социалната политика и предоставяните социални услуги в община Стамболово ?
- Отделените ресурси били ли са достатъчни за предоставяне на качествени социални услуги на нуждаещите се ?
- Какъв е ефектът върху потребителите от изпълнение на годишния план?
- Предложения нов годишен план съответства ли на целите, приоритетите и мерките залегнали в приетата Стратегия за развитие на социалните услуги на община Стамболово ? Ако има отклонение дадени ли са мотиви за него ?
- Какво е било участието на местната общност в изготвянето и приемането на Годишния план ?
- Има ли осигурен ресурс за всички предвидени дейности, проекти и мероприятия ?
- Има ли достатъчно ресурс за поддържане на текущото ниво на предоставяните социални услуги ?
- Планът достатъчно ясен ли, за да се знае за как се изразходват публичните ресурси ?

Следващата таблица показва етапите на формулиране и изпълнение на социалната политика и услуги и какво се очаква от гражданите, местната власт и администрация в процеса на мониторинг и контрол.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Фази на процеса	Методика / механизъм за подобряване на гражданското участие	Минимални изисквания към:	
		Местна власт и администрация	Местна общественост
1. Идентифициране на проблемните области, оценка на нуждите и потребностите.	1.1. Публикуване /разпространение на информацията от страна на местната власт за стартиране на процеса, с ясни определени срокове и планираните форми за гражданско участие. Информацията трябва да бъде разпространена чрез различни канали – местни медии, сайт на общината, социални медии;	○ Определяне на отговорно лице за провеждане на цялостния процес; ○ Осигуряване на достъп до информация; ○ Уведомяване на заинтересованите страни, в т.ч. конкретни насоки за участието на местната общност. Насоките трябва ясно да посочват начините и периода за гражданско участие (мин. 20 дни); ○ Подготовка и провеждане на проучване за идентифициране на потребностите от развитие на социалните услуги в община Стамболово. Обобщаване на резултатите; ○ Формулиране на промени в социалната политика и услуги, и тяхното публикуване. ○ Организиране на събития с възможност за гражданско участие,	○ Запознаване с публикуваната информация и документи; ○ Участие в провежданите проучвания; ○ Физическо участие в организираните събития – фокус-групи, кръгли срещи, дискуссионни форуми и др. ○ Предоставяне на мнения / предложения и становища относно нуждите и потребностите от социални услуги в община Стамболово; ○ Искане на разяснение и/или информация за по-голяма яснота (при необходимост); ○ Участие в организираните събития; ○ Изготвяне на писмени становища с констатации
2. Изготвяне на Стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово, включваща: ○ Определяне на стратегическите цели и приоритети за развитие; ○ Конкретни дейности отчитащи нуждите на заинтересованите страни; ○ Определяне на необходимите ресурси за изпълнение;	1.2. Провеждане на проучвания – анкетни (включително онлайн проучвания) и дълбочинни интервюта ⁷ за определяне на нуждите и потребностите на местната общност. Публикуване на резултатите; 1.3. Покана, публично изявление към заинтересованите страни за участие и обсъждане на нуждата и потребностите от социални услуги в община Стамболово, в т.ч. разкриване на нови услуги;		

⁷ Приложение 2: Примерен въпросник за провеждане на дълбочинни интервюта

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Фази на процеса	Методика / механизъм за подобряване на гражданското участие	Минимални изисквания към: Местна власт и администрация Местна общественост
○ Конкретизиране на механизма за участие на заинтересованите страни в изпълнение на Стратегията; ○ Определяне на механизмите за мониторинг и оценка.	1.4. Публикуване на информация относно приноса на местната общност за определяне на нуждите и потребностите за развитие на социалните услуги. 2.3. Публикуване на предложения за целите, приоритетите и дейности за развитие на социалните услуги; 2.4. Сформиране на работна гражданска група за участие в процеса на формулиране на целите, приоритетите и дейности за развитие и подобряване на предлаганите социални услуги в община Стамболово, и/или 2.5. Сформиране на съвместни работни групи; 2.6. Организиране на събития – фокус-групи и дискусии за обсъждане на предложенията за развитие на социалните услуги. 2.7. Публикуване и разпространение на информация	определяне на заинтересованите страни и събиране на мнения / коментари и предложения. ○ Формулиране на стратегически цели, приоритети и дейности за развитие на социалните услуги в община Стамболово и уведомяване на заинтересованите страни; ○ Осигуряване на възможност достатъчно време (мин. 7 дни след публикуване на информацията) за подаване на предложения и мнения от страна на заинтересованите страни; ○ Организиране на събития за участие на заинтересованите страни в обсъждането на целите и приоритетите за развитие на социалните услуги в общината; ○ Обработване на изказаните мнения / предложения и коментари на заинтересованите страни. Отчитане на техния принос – приети мнения и предложения и/или мотиви за тяхното отхвърляне. относно формулираните предложение за развитие на социалните услуги в община Стамболово и внасянето им в общинска администрация. ○ Участие в работни граждански групи или съвместни работни групи с общинските органи;

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Фази на процеса	Методика / механизъм за подобряване на гражданското участие	Минимални изисквания към:	
		Местна власт и администрация	Местна общественост
3. Одобрение на Стратегията за развитие на социалните услуги в община Стамболово.	относно приноса от гражданското участие в процеса. 3.1. Публикуване на проект на Стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово на страницата на Общински съвет и Общинска администрация в подходящ формат; 3.2. Публикуване на съобщение за насрочване на обществено обсъждане – най-малко 7 дни преди неговото провеждане; 3.3. Организиране и провеждане на общественото обсъждане и неговото документиране; 3.4. Публикуване на резултатите от общественото обсъждане, в т.ч. приетите и отхвърлени предложения; 3.5. Внасяне на проекта на Стратегията за развитие на социалните услуги за разглеждане в Комисиите на Общински съвет и за одобрение; 3.6. Обсъждане и одобрение на документа в Общинския съвет;	○ Уведомяване на местната общественост и заинтересованите страни за изготвения проект на Стратегия за развитие на социалните услуги. ○ Осигуряване на достатъчно време (мин. 7 дни след публикуване на информацията) за подаване на предложения/ мнения / становища от страна на заинтересованите страни относно изготвения проект на Стратегия; ○ Насрочване на публично обсъждане на проекта на Стратегия и неговото провеждане; ○ Осигуряване на възможност за изказвания, даване на мнения и препоръки; ○ Обобщаване на информацията за приетите и отхвърлени предложения; ○ Уведомяване на обществеността за предстоящото разглеждане на	○ Запознаване с публикувания документ; ○ Искане на разяснение и/или информация за по-голяма яснота (при необходимост) относно предложения Проект на Стратегия за развитие на социалните услуги; ○ Участие в общественото обсъждане и комисиите към Общинския съвет; ○ Даване на допълнителни становища, мнения и препоръки;

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Фази на процеса	Методика / механизъм за подобряване на гражданското участие	Минимални изисквания към:	
		Местна власт и администрация	Местна общественост
	3.7. Публикуване на приетата Стратегия	проекта на Стратегия в комисиите на Общинския съвет и осигуряване на възможност за участие на заинтересованите страни; ○ Уведомяване на местната общественост за предстоящото гласуване на Стратегията за развитие на социалните услуги в община Стамболово.	
4. Разработване и съгласуване на Годишни планове за развитие на социалните услуги.	5.1. Сформиране на съвместни работни групи за разработване и оценка на изпълнението на годишния план;	○ Определяне на отговорно лице; ○ Идентифициране на заинтересованите лица; ○ Покана към определените заинтересовани страни;	○ Запознаване със Стратегия и изискванията към разработване на годишните планове;
5. Отчитане на изпълнението на годишните планове.	5.2. Съгласуване на Годишния план с дирекция "Социално подпомагане" и с Обществения съвет; 5.3. Публикуване и разпространение на изготвения Годишен план; 5.4. Извършване на съвместна оценка със заинтересованите страни на изпълнението на Годишния план за развитие на социалните услуги и публикуване на резултатите;	○ Заповед за формиране на съвместна работна група; ○ Определяне на правила за работа на съвместната работна група; ○ Представяне на Годишния план с дирекция "Социално подпомагане" и с Обществения съвет; ○ Уведомява на местната общественост за постигнатите резултати.	○ Участие в съвместната работна група; ○ Предоставяне на информация;

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

В случаите, когато община Стамболово предприеме инициатива за кандидатстване и/или изпълнение на конкретен проект, той е необходимо да бъде съобразен с идентифицираните потребности и нужди на местната общественост. Този процес изисква да се ангажира обществеността на различни етапи, както е показано в **карте 1**.

Карте 1: Планиране и изпълнение на конкретни проекти

Определяне на приоритетните потребности	За определянето на приоритетите и нуждите на общността се предоставя достатъчно време. Ясно установяване на проблема, какви нужди и потребности ще бъдат решени с реализацията на проекта.
Идентифициране на проекта	Трябва да се идентифицират проекти, които да отговарят на приоритетните нужди. Трябва да се търси консенсус между гражданите и местната власт относно обхвата на проекта, чрез обществени консултации. Водещо при идентификацията на проекта са нуждите и потребностите на местните хора
Оформяне и остойностяване	Проектите, идентифицирани по време на консултативните срещи и договорени, трябва да бъдат съпътствани с оценка на разходите.
Изпълнение на проекта	Целта на изпълнението на проектите и дейностите е да доведе до осигуряване или подобряване на социалните услуги и да отговарят на нуждите, установени по време на процеса на консултации.
Мониторинг и оценка на проекта:	Мониторингът се определя като процес на събиране и анализиране данни за измерване на действителното изпълнение на проекта, процеса или дейността спрямо очакваните резултати. Целта е да се определи дали реализацията на проекта е в съответствие със потребностите на местната общност и отговаря на стратегията за социални услуги.

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

2.7.1. Предоставяна съществуващи социални услуги и разкриване на нови социални услуги в община Стамболово

Прилагането на социалната политика в община Стамболово, формулирана чрез Стратегията за развитие на социални услуги, очертава основните социални услуги, който ще бъдат предоставяни в общината в период от пет години. Това включва не само развитие на съществуващите към момента, но и разкриване на нови социални услуги, идентифицирани в рамките на оценка на нуждите и потребностите на местната общност.

Стандарти и критерии за качество на социалните услуги са регламентирани на национално ниво в нормативни актове. Основните принципи за качеството⁸ на социалните услугите засягат няколко нива - отношение на предоставянето, връзката между доставчиците на услуги и потребителите, връзката между доставчиците, публичните власти и другите заинтересовани страни, както и човешки и физически капитал. По отношение на предоставянето на услуги принципите са:

Наличност

Осигуряване на достъп до социални услуги така, че на потребителите да се предоставят съответни на техните потребности решения (при възможност). Необходимо е да им се даде възможност за избор сред набор от услуги в рамките на общността, на място, което е възможно най-благоприятно за тях, и когато това е целесъобразно – за техните семейства.

Достъпност

Социалните услуги следва да бъдат леснодостъпни за всички, които биха имали нужда от тях. За всички потребители следва да се осигури достъп до информация и безпристрастни съвети относно налични услуги и доставчици на услуги. На лицата с увреждания следва да бъде осигурен достъп до физическата среда, в която се предоставя на услугата.

Приемлива цена

Социалните услуги следва да бъдат предоставяни на всички лица, които се нуждаят от тях (универсален достъп) – безплатно или на цена, която отделните лица могат да си позволят.

⁸ Доброволната рамка за качество на социалните услуги,
<https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6140&langId=en>
----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

**Ориентираност
към отделната
личност**

Социалните услуги следва да отговарят навременно и по гъвкав начин на променящите се потребности на всяко отделно лице, с цел да се подобри качеството му на живот, както и да се осигурят равни възможности.

Всеобхватност

Социалните услуги следва да бъдат замислени и предоставени по всеобхватен начин, отразяващ многостранните потребности, способности и предпочитания на потребителите и, когато това е целесъобразно – на техните семейства и на лицата, полагащи грижи за тях, и целящ да подобри тяхното благосъстояние.

Непрекъснатост

Социалните услуги следва да бъдат организирани така, че да се гарантира непрекъснато предоставяне на услугите през целия период на съществуване на потребностите. В същото време, трябва да се избягват възможните отрицателни въздействия от прекратяването на предоставянето на услугата.

**Ориентираност
към резултата**

Социалните услуги следва да бъдат съсредоточени предимно върху ползите за потребителите, като се вземат предвид, ползите и за техните семейства, непрофесионални болногледачи и общността.

Два основни принципа се открояват по отношение на връзката между доставчиците на услуги и потребителите.

- **Участие и овластяване:** Доставчиците на услуги трябва да насърчават активното участие на потребителите и техните семейства или доверени лица, както и на неформалните лица, които се грижат за тях, по отношение на решения, свързани с планиране, доставяне и оценка на услугите.
- **Уважаване на правата на потребителите:** Доставчиците на услуги трябва да зачитат основните права и свободи, както и достойнството на потребителите.

Спазването на тези основни принципи може да бъде гарантирано от активното и ангажиращо гражданско участие. Това се отнася не само до съществуващите услуги, но и в процеса на разкриване на нови социални услуги, в съответствие с

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

нужните и потребностите на местното общество. Към момента, на територията на община Стамболово съществуват следните социални услуги:

Социални услуги в общността	Кратка справка
Домашен социален патронаж	Насочена е към най-уязвимите групи, а именно: ○ възрастни и самотни хора; ○ хора с увреждания; и ○ хора с намалена социална адаптация. На включените в социалния патронаж се осигурява доставка на храна /обяд/ по домовете. Към момента се обслужват около 55-60 лица.
Център за обществена подкрепа (ЦОП)	ЦОП е изграден в с. Стамболово и обслужва деца и семейства от всички населени места от общината. Центърът работи основно с проблемни семейства и свръхактивни деца. Осъществява също така и превенция на изоставянето на деца. Капацитетът на предлаганата услуга е 20 души.

Други социални услуги, предоставяни на територията на община Стамболово са: личен асистент; домашен помощник и приемна грижа.

Рамката за извършване на граждански мониторинг и контрол относно качеството на социалните услуги в община Стамболово, взима предвид основните области на качеството на услугите залегнали Европейската рамка за качество на социалните услуги:

- Организация по предоставяне на услугата;
- Процес на предоставяне;
- Ползи/промени/резултати от предоставянето на услугата.

В съответствие с Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в Община Стамболово (2016 г.–2020 г.), общината планира и разкриване на две нови услуги за местната общност, а именно:

- **„Кризисен център, за приютяване на хора станали жертва на насилие“**

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Планиране се центъра да оказва подкрепа за лица, пострадали от насилие, трафик или друга форма на експлоатация. Социалната услуга ще се предоставя за срок до 6 (шест) месеца. Лицата ползващи услугата ще получат индивидуална подкрепа, задоволяване на ежедневните потребности и правно консултиране или социално-психологическа помощ, когато се налага незабавна намеса, включително чрез мобилни екипи за кризисна интервенция. Услугата ще бъде от резидентен тип с 24-часов режим на работа.

○ **„Център за социална рехабилитация и интеграция на възрастни с говорно-езикови нарушения при мозъчна увреда“**

В Центъра ще се провеждат терапии по специално разработени програми като следва да се работи индивидуално и със семействата и с обгрижващите пациента, за да се подпомогнат и облекчат грижите им за техните близки. Рехабилитационните програми следва да се реализират с помощта и под контрола на следните специалисти: невролог, логопед, психолог, юрист, социален работник и говорно-езикови асистенти.

В следващата таблица е дадена методиката и механизмите за гражданско участие по отношение на съществуващите и планираните за разкриване социални услуги в община Стамболово.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Таблица 1- Граждански участие в процеса на мониторинг и контрол на качеството на съществуващите социалните услуги и нуждата от разкриване на нови социални услуги в община Стамболово

Социални услуги / Минимални изисквания	Методика / механизъм за подобряване на гражданското участие	Минимални изисквания	
		Местна власт и администрация	Местна общественост
Съществуващи социални услуги ○ Прозрачен процес на подбор на членове на Работната гражданска група за мониторинг и оценка; ○ Осигурен достъп до одобрени планове за развитие, работни планове за изпълнение и подробни бюджети.	○ Сформиране на работна гражданска група за мониторинг и оценка на съществуващите социални услуги на територията на община Стамболово; ○ Определяне на правила за работа на работната група; ○ Провеждане на наблюдение – анкетни проучвания и интервюта с потребители на социални услуги⁹ и доставчици; ○ Провеждане и дискусия на получените резултати; ○ Изготвяне на независим доклад за качеството на предоставяните социални услуги и внасянето му в Общинска	○ Предоставяне на информация на представителите на местната общност включени в Работната гражданска група за мониторинг и оценка и осигуряване на достъп до доставчиците на социални услуги; ○ Изграждане на капацитет на гражданите за ефективно участие в процесите на предоставяне на услуги; ○ Обратна връзка на предприетите действия въз основа на доклада от извършения граждански мониторинг оценка.	○ Готовност за участие; ○ Проучване на съществуващите планове за изпълнение; ○ Търсене на разяснения по въпроси, които не са ясни, или за които липсва публично достъпна информация; ○ Запознаване с годишните планове и предоставяните социални услуги на територията на община Стамболово; ○ Осигуряване на възможност на участниците в работната групата да изразят свободно и безпристрастно своята позиция;

⁹ Приложение 3: Въпросник за оценка на удовлетвореността от предоставяните социални услуги в община Стамболово (потребителите на социални услуги)

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Социални услуги / Минимални изисквания	Методика / механизъм за подобряване на гражданското участие	Минимални изисквания	
		Местна власт и администрация	Местна общественост
	администрация, Общински съвет и свързани с него комисии.		- Физическо присъствие на работни срещи за обсъждане на резултатите; - Осигуряване на независима обратна връзка относно качеството на предоставяните социални услуги;
Разкриване на нови социални услуги - Информирание на местната общественост; - Прозрачен подбор на членове на съвместната група	- Сформиране на съвместни работни групи; - Провеждане на анкетни проучвания и дълбочинни интервюта с потенциални потребители на планираните за разкриване нови социални услуги; - Публична покана към заинтересованите страни за обсъждане на нуждите и потребностите от разкриване на нови социални услуги; - Изготвяне на доклад относно нуждата от разкриване на нови социални услуги и публикуване.	- Идентифициране на нуждите и потребностите на местната общественост; - Определяне на вида и обхвата на новите социални услуги и заинтересованите страни; - Организиране на събития с възможност за гражданско участие и събиране на мнения / коментари и предложения. - Обработване на изказаните мнения / предложения и коментари.	- Участие в съвместните работни групи и проучванията - Физическо участие в организирания събития – фокус-групи, кръгли срещи, дискуссионни форуми и др. - Предоставяне на мнения / предложения и становища относно нуждите и потребностите от социални услуги в община Стамболово; - Искане на разяснение и/или информация за по-голяма яснота (при необходимост);

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Граждани в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

2.7.2. Приемане на местни нормативни актове, процедури, правила и решения

Чл. 8 от Закона за нормативни актове посочва, че общинските съвети могат да издават наредби, с които да уреждат съобразно нормативните актове от по-висока степен неуредени от тях обществени отношения с местно значение. При изработването на проект на нормативен акт е предвидено да бъдат проведени обществени консултации с гражданите и юридическите лица. Законът предвижда улесняване на местната общественост в участието на процеса, като поставя изискване преди внасянето на проект на нормативен акт за издаване или приемане от общинският съвет, той да бъде публикуван на интернет страницата на съответната община и/или общински съвет, заедно с доклада, мотивите и оценката на въздействието. Предвиденият срок за предложения и становища по проектите е не по-кратък от 30 дни. При изключителни случаи и изрично посочване на причините в мотивите, съответно в доклада, съставителят на проекта може да определи друг срок, но не по-кратък от 14 дни.

Гражданското участие се улеснява и от Правилник за организацията и дейността на Общинския съвет на община Стамболово¹⁰, неговите комисии и взаимодействието му с общинската администрация. В него регламентиран достъпът на граждани и граждански организации до заседанията на комисиите, доколкото съгласно чл. 28 от ЗМСМА е предвидена правна възможност гражданите да присъстват на заседанията на комисии, а също и да се изказват, да отправят питання, становища и предложения.

След приключването на обществената консултация и преди приемането, съответно издаването на нормативния акт, съставителят на проекта публикува на интернет страницата на Общинска администрация – Стамболово справка за постъпилите предложения заедно с обосновка за неприетите предложения.

Основната методика и механизми за разработване местни нормативни актове, процедури, правила и решения в социалната сфера в община Стамболово е систематизиран в следващата таблица, която обобщават съдържанието и процеса на ангажиране на гражданите и структурите на гражданското общество в процесите на формулиране, изпълнение, мониторинг и контрол.

¹⁰ Съгласно Глава единадесета Участие на гражданите в заседания на общинския съвет и неговите комисии, Правилник за организацията и дейността на Общински съвет Стамболово неговите комисии и взаимодействието му с общинска администрация, Мандат 2019-2023 г.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Таблица 2 – Методика за гражданско участие в местния законодателен процес в община Стамболово

Минимални изисквания	Методика / механизъм за подобряване на гражданското участие	Минимални изисквания към:	
		Местна власт и администрация	Местна общественост
○ Разкриване на целта на процеса на разработване на местни нормативни актове и политики; ○ Лесен и своевременен достъп до информацията;	○ Изготвяне на нормативния акт; ○ Включване на заинтересованите страни; ○ Представяне на нормативен акт пред местната общественост (форуми, дискусии и др.); ○ Представяне на устни или писмени мнения / предложения и становище до комисиите на общинския съвет; ○ Физическо участие в дискусиите и обсъжданията преди гласуване на проекторешението.	○ Публикуване и разпространение на проекторешение и мотивите към него не по-малко от 30 дни преди да бъде гласувано; ○ Изграждане на капацитет на обществеността за разбират местния законодателен процес и защо техният принос е важен; ○ Събиране и систематизиране на информация за публичния принос от гражданското участие; ○ Публикуване на отзиви за това как гражданите и местната общественост са допринесли за взетите решения, какво от техния принос е било използвано и какво не е било приложимо и мотивите за това.	○ Запознаване с документа; ○ Търсене на допълнителни разяснение за въпроси, които не са ясни; ○ Участие в заседанията на комисиите към общинския съвет и обсъжданията; ○ Внасяне на писмени въпроси, коментари и становища;

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

2.7.3. Гражданско участие в процеса на мониторинг и оценка на социалната политика и социалните услуги предоставяни в община Стамболово

Наблюдението, контрола и оценката на социалните услуги и политика е абсолютно необходим елемент на демократичната държава и са важна действена форма за участието на гражданите в местното самоуправление. Той е съществен фактор за защита правата на гражданите и на техните законни интереси и благополучието на местната общност. Включването на заинтересованите страни е един от начините, който гарантира качествено предлагане на услугите, както и е основен механизъм за противодействие на корупционни практики.

Местната власт и администрация имат задължението да включат всички заинтересовани страни в различните етапи на изпълнение на политиките, предоставяйки възможности на местната общност за участие в процесите. В същото време местната общественост трябва да бъдат ангажирани както с формулирането конкретно на социалната политика, но така също да заявят и своята роля в управлението, мониторинга и оценката на изпълнението на социалната политика и предоставяните социални услуги.

На местно ниво, социалната политика на община Стамболово се осъществява чрез два основни документа – Общински план за развитие и Общинска стратегия за развитие на социалните услуги. За тяхното изпълнение се разработват и годишни планове за изпълнение, като същите трябва да бъдат публикувани и разпространени сред местната общественост. И двата документа се използват за оценка на изпълнението на местната власт, във връзка с прилаганата и реализирана социалната политика на територията на Община Стамболово, и на проектите и програмите свързани с тях. Те предвиждат освен всичко друго и обективни, измерими и времево обвързани показатели за изпълнение и бюджетната рамка.

Задължение на местната власт в лицето на общинската администрация е да подготвя годишни доклади за изпълнението на плановите и стратегическите документи имащи отношение с изпълнението на политики, в т.ч. в социалната сфера и на годишните планове, които предоставят финансова и нефинансова информация за тяхното изпълнение. Съгласно законовите разпоредби, към средата на периода следва да се извърши и междинна оценка на напредъка, в чиято основа са именно годишните доклади за напредъка. Всички изготвени доклади следва да бъдат представени на местната общественост и Общинския съвет – Стамболово за одобрение и приемане.

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Управлението на изпълнението обхваща целия процес на; разработване на показатели, тяхното измерване чрез система за мониторинг и оценка, докладване и използване на информацията за подобряване на изпълнението и фокусиране на усилия. Изградената по този начин, системата трябва да гарантира, че местната власт е съсредоточила своите усилия върху предоставяне на качествени социални услуги за гражданите съобразно техните нужди и потребности.

Публикуването на докладите от изпълнение и напредъка по постигане на целите в областта на социалната политика, трябва да помагат на гражданите и заинтересованите страни в процеса на наблюдение и оценка. За да може гражданското участие да бъде ефективно в процеса на мониторинг, те трябва да имат достъп до ключови документи, свързани с изпълнението. Системите за мониторинг трябва да осигуряват и механизма, който да позволи на местната власт, отговорна за провеждане на социалната политика да проследява случващото, посредством систематично събиране и отчитане на резултатите. Рамката на тази информация трябва да съдържа минимум:

- Дирекция и служител отговорен за процеса на изпълнение и контакти;
- Ресурси, които ще бъдат използвани в процеса на изпълнение;
- Период на изпълнение
- Реализирани дейности / постигнати резултати;
- Приложени мерки за информиране на заинтересованите страни;
- Гражданско участие в процеса на изпълнение на социалната политика / услуга;
- Възникнали проблеми;
- Предложени решения.

Контролът по време на изпълнение на социалната политика / услуги и проектите и програмите в рамките на тяхната реализация, позволява на представителите на местната общност да бъдат ангажирани в предоставяне на полезна обратна връзка, като някои от законовите възможности включват: Отправяне на питания, становища и предложения на гражданите, организиране и провеждане на подписка, оспорване на индивидуални актове и др. Извършените наблюдения показват необходимостта от предоставяне на повече информация, за да бъде подобрен процеса на гражданско участие в процеса на мониторинг и оценка на изпълнението на социалната политика и услуги в община Стамболово. Има необходимост от осигуряване на отделно място / платформа, където активните граждани да изпращат своите предложения, оценки, становища и т.н. по въпросите, свързани със

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

социалната политика и те да бъдат публикувани. Местната власт и администрация трябва да работи с различни заинтересовани страни и институции при изпълнение и отчитане на резултатите от провежданата социална политика. Това изисква периодично съчетаване на доклади за изпълнение и ползването им за информиране на местната общественост. За да се улесни процеса за нейното информиране може да се ползва следния примерен формат:

Таблица 3 – Примерен формат на мониторингов и отчетен доклад

Заглавие на отчета	
Име на проекта / дейността	
Продължителност на изпълнение	Начална дата: .././.... г. Крайна дата: .././.... г.
Отговорно лице:	
Проблемът, който трябва да бъде решен	Трябва да се прецени, кои са конкретните потребители и заинтересовани страни
Каква е целта ?:	
Стойност на бюджета	
Основни резултати / дейности	
Разходи за дейността към момента	
Възникнали основни въпроси	
Възникнали проблеми	
Предложени решения	

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Гражданският контрол може да обхваща обаче, и независим преглед на финансовите разходи на местната власт, свързани със социалната политика и предоставяните социални услуги. Това може да бъде извършено чрез провеждане на социален одит и/или чрез участие в процеса на формиране и отчитане на бюджета на общината, вкл. и със свързаните с това задължения за обществени обсъждания. Това предлага на гражданите и местната общественост възможност да допринесе за подобряване на изпълнението на социалната политика и услуги.

Таблица 4 илюстрира основните въпроси и теми, които могат да бъдат обект на мониторинг и контрол от страна на местната общественост.

Таблица 4 – Основни теми на гражданското участие в процеса на мониторинг и оценка на социалната политика в община Стамболово

Подкрепа за социалната политика	До каква степен процесът на изпълнение се подкрепя от съответните прогресивни политики.
Ефективност	До каква степен нуждите на гражданите и членове на местната общност са удовлетворени от предлаганите социални услуги и продукти предлагани в община Стамболово.
Ефикасност	Какви ресурси (финансови, човешки и физически) са били вложени за постигане на набелязаните цели и до каква степен са постигнати резултатите. Прави се сравнение между вложените ресурси и постигната единица резултат.
Устойчивост	До каква степен гражданите и членове на местната общност ще продължат да се възползват и в бъдеще от постигнатите резултати от реализираните мерките и дейностите в областта на социалната политика.
Уместност	До каква степен реализираните дейности / процеси удовлетворяват социалните нужди и потребности на местната общност и останалите заинтересовани страни.

В таблицата по-долу е представена методиката и механизма на гражданско участие в процеса на мониторинг и оценка.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Таблица 5 – Гражданско участие в процеса на мониторинг и оценка на социалната политика в община Стамболово

Минимални изисквания	Методика / механизъм за подобряване на гражданското участие	Минимални изисквания към:	
		Местна власт и администрация	Местна общественост
○ Прозрачен процес на подбор на членове на работната група; ○ Осигурен достъп до плановите и стратегически документи, годишните планове и докладите за напредък в социалната сфера, особено на постигнатите резултати по отделните показатели включени в системата за мониторинг; ○ Достъп до конкретни планове и бюджети за проекти в социалната сфера.	○ Сформиране на Съвместна работна група за реализиране на мониторинг и контрол; ○ Провеждане на наблюдение/ контрол на отчетността с помощта на различни инструменти - проучвания за проследяване на отчетността на публичните разходи, социален одит, карти за граждански отчети и др.; ○ Анкетни проучвания (онлайн и физически); ○ Доклади за напредъка по изпълнение на социалната политика; ○ Покана към заинтересованите страни да предоставят обратна информация относно нуждите, потребностите и качеството на социалните услуги; ○ Провеждане на интервюта, дискусии и фокус групи на гражданите ангажирани с процеса.	○ Публикуване на информация и осигуряване на достъп до докладите за напредък, особено до постигнатите резултати по конкретните индикатори / показатели; ○ Събиране на отзивите и получената обратна връзка от гражданското участие и публикуване на информацията.	○ Запознаване с наличните документи; ○ Осигуряване на навременна, обективна и безпристрастна обратна връзка по въпросите на мониторинга / контрола; ○ Стремеж към изграждане на капацитет за ефективно участие в процеса на мониторинг и контрол на социалните политики и услуги; ○ Преглед на докладите за напредък и проверка на осъществените инвестиции в социалната сфера.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

Ангажиране на гражданите и местната общност в община Стамболово в търсенето на отчетност чрез мониторинг и контрол на изпълнението на социалната политика и услуги, може да бъде постигнато с помощта на инструменти за социална отчетност. Тези инструменти гарантират прозрачност, отчетност и участие на гражданите. Такива социални инструменти и методи за отчетност включват; социални одити, проучвания за проследяване на публични разходи, карти за оценка на общността, медии, публични обсъждания и дискусии и др.

2.3. Събиране и анализ на информация от гражданското участие

Основен аспект, който информира за съдържанието на гражданско участие в процеса на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалните услуги на местно ниво, е как информацията от обществото се събира и анализира, за да се информира за взетите решения. С оглед на това, трябва да бъде създадена добре организирана система за събиране, съпоставяне и анализ на информацията, която идва от активното гражданско участие. Данните могат да идват директно от обществени или общински инициативи или външни източници. Местната власт също така трябва да анализира получените данни, за да се гарантира, че участието е ефективно и продуктивно по отношение на:

Валидност:	Данните измерват това, което са предназначени да измерват.
Надеждност:	Данните се измерват и събират последователно. Резултатите са същите, когато измерванията се повтарят.
Пълнота:	Всички елементи от данни са включени.
Прецизност:	Данните имат достатъчно подробности.
Цялостност:	Данните са защитени от умишлени пристрастия или манипулиране за политически или лични цели.
Навременност:	Данните са актуални и информацията е достъпна навреме.

Местната власт трябва да има система за събиране на данни и управление на информацията, която събира от обществеността. Информацията може да се събира от писмени или устни изявления на участниците включени в процесите, анкети проучвания на общественото мнение и интервюта, консултативни групи, работни

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

групи, медийни публикации, социални медии, дискусии във фокус групи, публични срещи, семинари, кръгли маси, конференции, проучвания и др. Два от основните начини за получаване на информация са чрез становища и публични форуми. Те са разгледаните по-подробно в настоящия механизъм.

Писмени становища

Те представляват начин на гражданите и структурите на гражданското общество да изразят своите коментари, предложения или мнения, свързани с провежданата социална политика или качеството на предоставяните социални услуги. Типичният формат относно дадено становище е:

Дата: .././.... г.
Лични данни – име, контакти (ако е необходимо):
Тема – въпрос който касае настоящето становище:
Специфични предложения / мнения / коментари относно социалната политика и/или услуга:

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



Публични форуми

(дискусии, фокус – групи, семинари, кръгли маси и др.)

Обществени форуми и дискусии предоставят възможност за ангажиране лице в лице между представителите на местната власт и администрация от една страна и гражданите, структурите на гражданското общество и други заинтересовани страни от друга. Те предлагат шанс за незабавна обратна връзка и наблюдение на състоянието на провежданата местна социална политика и предоставяната услуга. Логистиката при организирането на публични форуми може да бъде тромав процес. Ключови въпроси, които следва да бъдат взети предвид при организиране на подобен форум или дискусия, включва:

1. **Място** – трябва да бъде лесно достъпно и удобно за гражданите;
2. **Насоченост** – ясно структурирани въпроси за обсъждане. Препоръчително е да се ползват фасилитатори. Тяхната роля е да водят дискусията/обсъждането, като гарантират, че всички участници, независимо от възраст, пол, религия и т.н. имат еднакви възможности да изразят своето мнение;
3. **Предложение за структура на обществения форум / дискусия;**
 - Разпространение на материалите, покани за участие и регистрация на участниците;
 - Въведение - Фасилитаторът трябва да разбият леда, като представят форума и участниците и да даде възможност на участниците да се представят, като същевременно изразят очакванията си.
 - Цел на форума – на този етап фасилитатора дават кратка информация относно предложената тема подготвена за обсъждане. Представя се кратка справка по въпроса и очаквания резултат от дискусията. Фасилитаторът също така посочва вида на информация, която следва да бъде извлечена от събитието и как ще се използва. Определят се основните правила за провеждане на форума / дискусията;
 - Принос на участниците - В зависимост от броя и многообразието на хората, присъстващи на форум, фасилитаторите могат да решат да имат един форум или да го разбият на много сесии. По-малко участниците са идеални за един форум, но когато броят е голям, участниците могат да бъдат разделени на по-малки групи;
4. **Обобщение на обсъжданията на форума/ дискусията** - фасилитаторът прави заключително обобщение на дадения принос от страна на

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

гражданите и осведомява участниците как резултатите ще бъдат използвани при формулиране, изпълнение и управлението на социалната политика или услуга.

5. **Обратна връзка** - След събиране на мненията/коментарите и предложенията от проведения форум/дискусия, местната власт е необходимо да информира гражданите и местната общественост за резултатите от тяхното участие. Това може да стане чрез; доклад, съобщение в медиите и интернет страницата или пресконференция, като се изтъкне естеството и броя на получените мнения/предложения и коментари. Също така обратната връзка трябва да включва, кои от тях са взети предвид и кои са отпаднали. По този начин би се засилило общественото доверие и мотивацията за участие на гражданите в процесите по мониторинг и контрол.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

III. БЛАГОПРИЯТНИ ФАКТОРИ ЗА ГРАЖДАНСКО УЧАСТИЕ

Активизиращите фактори са основите, които трябва да бъдат създадени, за да може публично участие да бъде ефективно и устойчиво. Тази част предоставя пет такива основни теми, включително; планиране и финансиране; управление и координация; изграждане на капацитет; обществена комуникация и достъп до информация; картографиране на заинтересованите страни.

3.1. Планиране и финансиране

Какви ресурси са необходими?

Гражданите се нуждаят от време, за да се запознаят с даден проблем и как могат да повлияят на вземането на решения процес. Необходимо е време, за да се проучи проблем, да се организират срещи и да се организират кампании. Обществеността трябва да бъдете търпеливи и да не се обезкуражавате, ако няма видими и осезаеми резултати в краткосрочен план.

Различните групи, лица или институции в местната общност, които се интересуват от проблема трябва да се съберат и да работят като екип, който да повлияе на процеса на вземане на решения. Хората трябва да се съберат на срещи като публични изслушвания и срещи, дискусии и др., както и да търсят съвети от различни експерти, за да се постигнат най-добрите резултати.

За да има ефективно гражданско участие, местната власт трябва да разпространява ценна информация относно социалната политика и услуги предлагани в община Стамболово. Без необходимата информация, гражданското участие е практически непостижимо.

Медиите играят важна роля в участието на гражданите. Чрез тях, информацията може да бъде разпространена до всички заинтересовани страни много по-лесно и ефективно. Най-вече, местните медии могат да изиграят ключова роля в процеса на гражданско участие на местно ниво.

Планиране и финансиране на гражданското участие

Планирането гарантира разпределянето на време и ресурси за осигуряване на гражданско участие. То осигурява на местната общественост ясна представа какво ще се случи, къде и кога, какво се очаква от тях и как те могат да се

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



възползват от времето си. Той гарантира, че има приобщаване към процесите на участие. Местната власт и администрация трябва да правят прогнози за това какви ресурси ще бъдат необходими, за да се осигури ефективно гражданско участие. Препоръчително е отговорното лице да представя своето предложение за планираното гражданското участие през текущата година. Тази прогноза трябва да бъде съобразена с това какви дейности / проекти и инициативи в областта на социалната сфера са предвидени през текущата година.

Тъй като в някои случаи осигуряване на ресурс за включване на гражданското участие може да се окаже сериозно предизвикателство пред местната власт, може да се извършват консултации с гражданското общество и заинтересованите страни, за да се избегне дублиране на планирани дейности и инициативи. Чрез търсенето на партньорство с гражданското общество и други заинтересовани страни в община Стамболово, могат по-пълноценно да бъдат използвани ограничените ресурси.

Основните съображение за изготвяне на план и бюджет за гражданското участие трябва да включват:

- Механизми, които ще бъдат използвани – онлайн или физически срещи, наеми на зали, техника и др.
- Начини за мобилизиране на местната общественост и комуникационни разходи;
- Разходи за материали, публикуване на доклади и др.;
- Редовни срещи и транспортни разходи на участниците, ако те трябва да пътуват на по-дълги разстояния;
- Разходи за редовни проучвания по проучване на общественото мнение и нагласи относно развитие на социалните услуги.

3.2. Управление и координация на общественото участие

За да се гарантира, че гражданското участие се изпълнява в съответствие с определените планове и ресурси трябва да има механизъм за управление и координация. Тази част предоставя различни опции, които могат да бъдат полезни за местната власт.

Опция 1: Местната власт и администрация назначават общински координатор за подобряване на гражданското участие. Той може да действа като административен ръководител по отношение на осигуряване на участието на заинтересованите страни. Координаторът работи със заинтересованите страни,

----- www.eufunds.bg -----



като улеснява работата и работи съвместно с тях. Така местната власт ще разполага с един набор от ресурси, включително средство за синхронизиране на графика на планираните дейности, свързани с гражданското участие. Това е най-практичният административен подход за подобряване на публичното участие.

Сред основните недостатъци на тази опция е увеличаване на разходите за човешки ресурси. Въпреки това, може да се търси решение в посока на възлагане на тези функции и отговорности на съществуващ отдел или отделно лице в рамките на администрацията, което да има задължение да координира гражданското участие.

Опция 2: Тази опция разглежда варианта за създаване на нова и независима административна структура, чиято задача е да се занимава с координирането на гражданското участие. Най-голямото предизвикателство с този подход е, че има може да е дублиране на усилия и ресурси. Тъй като заинтересованите страни са едни, то те могат в един момент да се „изтощят“ да посещават различни събития, организирани по едни и същи поводи. В допълнение, тази опция е свързана и с осигуряване на повече ресурси.

3.3. Изграждане на капацитет за гражданско участие

Изграждането на капацитет е ключов аспект както за служителите на местната администрация, така и на обществеността за придобиване на необходимите умения, ценности и нагласи за ефективно гражданско участие. Безсмислено е да бъде създавана методика или механизми за подобряване на гражданското участие, без да има изграден човешки капацитет, който да гарантира ефективността на процеса. Изграждането на капацитет трябва да се разглежда като неразделна част от процесът на участие на обществеността и трябва да бъде непрекъснато събитие.

Подобряване на капацитета на гражданското общество е критичен и ефективен инструмент за насърчаване на гражданското участие в демократичните и управленските процеси на местно ниво. Това овластява обществеността, както като личности, така и като част от дадена гражданска група. Гражданското участие се изгражда чрез защита на индивидуалното и колективното права предоставени от различни закони и нормативни разпоредби. Следователно, ако местната общност не разбира добре процеса и съдържанието на гражданското участие, то няма да бъде ефективно и пълноценно. В тази връзка,

----- www.eufunds.bg -----



подобряването на капацитета на гражданите и структурите на гражданското общество трябва да:

- Помогне да бъдат разбрани ролите, правата и отговорностите им в процесите на формулиране, изпълнение, мониторинг и оценка;
- Помогне на гражданите да използват знания, придобити за информирано участие в процесите;
- Подобри разбирането на гражданите и СГО относно управлението на социалните услуги;
- Засили търсенето от страна на заинтересованите страни на услуги от местната власт по отношение на социалните услуги;
- Подобри способностите на представителите на местната общност да анализират, оценяват, взаимодействат с местната власт, да защитават своята позиция, и да следят процесите и постигнатите резултати от изпълнение на социалната политика;
- Осигури „собственост“ и познания по основни социални въпроси, видове социални услуги и др.

В тази посока, местната власт е препоръчително да информира местната общественост по-активно, по въпросите за гражданско участие, и които могат да възникнат в рамките на провеждане на публични събития. Основните теми, които могат да подобрят процесите на гражданско участие, включват:

- Националната и местната политика в социалната сферата;
- Процесите на планиране и управление на социалните услуги в община Стамболово;
- Процесите на управление на социалните услуги в община Стамболово;
- Възможности за гражданско участие на различните етапи от формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика и услуги;
- Възможностите, целите и способите за участие в процесите на мониторинг и оценка и др.

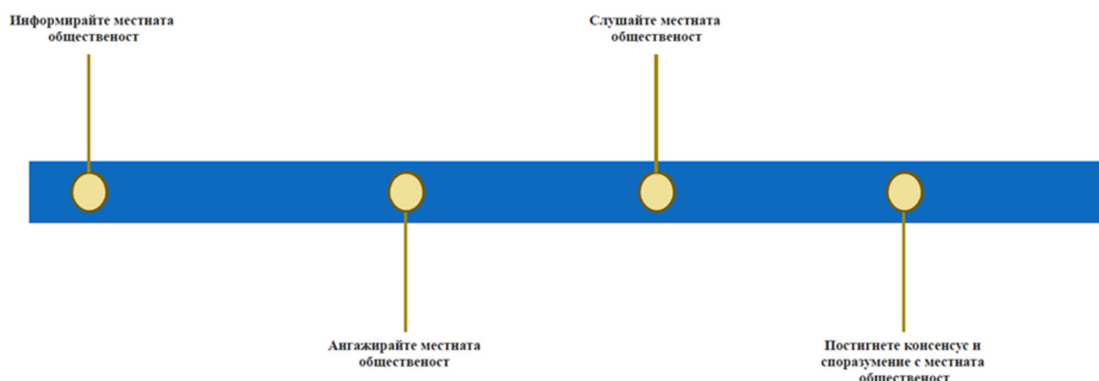
Следващата фигура илюстрира основните стъпки, които трябва да бъдат предприети от местната власт за цялостно подобряване на капацитета на местната общност за активно и ангажирано гражданско участие. Първата стъпка е да се информира обществеността за смисъла на гражданското участие включително осигуряване на достъп до информация и комуникация. Втората стъпка е активното ангажиране на обществеността относно процесите, свързани

----- www.eufunds.bg -----



със социалната политика. Трета стъпка е местната общественост да бъде изслушвана, за да преценят техните разбиране за съдържанието на гражданското участие. Четвъртата стъпка развива консенсус относно основите, обсъждани относно социалната политика.

Фигура 3 – Стъпки за подобряване на гражданското участие



Освен подобряване на капацитета на местната общност, местната власт трябва да осигури и на своите служители по-добро разбиране за смисъла на гражданско участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика. Следователно, трябва да бъдат организирани периодични обучения, обмяна на опит, добри практики и др., което да позволи служителите да използват по-ефективно гражданското участие в процесите.

3.4. Общ механизъм за комуникация и достъп до информация

Редът и достъпът до информация на граждани и структури на граждански общество е утвърден в различни законови и нормативни разпоредби. Информацията, която се предоставя на местната общественост трябва да бъде автентична, точна и коректна.

Обществената комуникация има за цел да:

- Подобри осведомеността на местната общност относно провежданата социална политика и предоставяните социални услуги;
- Насърчи и подпомогне разбирането на гражданите за целите политиката;



- Подобри гражданското участие и създаде ангажираност по въпросите, свързани с формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика и услуги.

Стратегическата комуникация е критична и трябва да бъде включена във всички етапи – от идентифициране на проблема в социалната сфера, до наблюдението и оценката на изпълнението на социалната политика и услуга. Местната власт и администрация трябва да бъдат в постоянна комуникация с гражданите. Трябва да се определят най-ефективните канали за комуникация по отношение на цена и достигане до заинтересованите страни. Тази среда може да включва:

- Брошури;
- Бюлетени;
- Официални интернет страници на общинска администрация и Общински съвет – Стамболово;
- Социални медии;
- Медии – електронни и печатни;
- Електронна поща;
- Местни радиостанции;
- Публични срещи; и
- Поставяне на информация на информационни табла в общината, обществени сгради и др.

Комуникацията, в нейните различни форми и видове също трябва да бъде съобразена с нуждите и възможностите на хората с увреждания, възрастните граждани, маргинализираните и по-слабо образованите жители на общината. За да бъдат посрещнати подобни нужди, местната власт трябва да обмисли комуникацията в следните форми:

- Публикации за лица с увреден слух;
- Брайлов шрифт;
- Популярни версии; или
- Големи печатни издания.

Съобщението относно гражданското и общественото участие в различните процеси на мониторинг и контрол на социалната политика и услуги в община Стамболово е необходимо да съдържа минимум следното:

----- www.eufunds.bg -----



- Кратко описание;
- Информация за достъп до съответните публични документи, необходими за участието на гражданите;
- Институцията, която свиква участието;
- Местата за гражданско участие;
- Дата /и за гражданско участие;
- Канали, чрез които гражданите могат да дадат информация по въпроса подложен на обсъждане;
- Контактна информация, отговорно лице или дирекция/отдел.

Комуникационните инструменти трябва да бъдат пригодени, за да отговарят на различни групи в общината. Таблицата по-долу предоставя инструментите за различни групи.

Таблица 6 – Инструменти за комуникация за различни групи от населението на община

Целеви групи	Възможни методи за комуникация
Хора с увреждане и потребителите на социални услуги	Публикации, местно радио, вестници, информационни табла
Възрастни хора	Съобщения на информационните табла в общината, клубове на пенсионера и др. социални институции, радио и печатни издания, брошури
Жени	Местно радио, социални и електронни медии, електронни платформи, информационни табла
Младежи	Социални медии, радио, електронни платформи, електронни медии
Специалисти	Бюлетени, социални и електронни медии, електронни платформи, вестници, местно радио

Сроковете за комуникация са изключително важни, за да се гарантира, че гражданите имат достатъчно време да се запознаят с информацията и да се подготвят за участие. Независимо, че закона/ите определят административно някой от сроковете, често е необходимо гражданите да имат по-дълъг срок да изразят своята позиция. Следващата фигура дава срокове за публикуване на известия, приканващи заинтересованите страни на публични форуми и процес на обратна връзка.

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Фигура 4 – Срокове за комуникация



www.eufunds.bg

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

3.5. Картографиране на заинтересованите страни, мобилизиране и предоставяне на информация за обществен ангажимент

Комплексният процес на гражданско участие трябва да включва широк кръг от заинтересовани страни. По същество, това са лица или групи хора, които биха били пряко засегнати от социалната политика прилагана в община Стамболово. С оглед на това, е препоръчително местната власт да има регистър на заинтересованите страни. Това ще се използва като отправна точка, когато се организира дадено събитие и се канят заинтересованите страни, имащи отношение към провежданата социална политика и предлаганите социални услуги на територията на община Стамболово. Като минимум, регистъра следва да включва следната информация:

- Име на групата на заинтересованите страни;
- Секторът, който представляват, и тяхната възприемана роля;
- Тяхната правна идентичност;
- Контактни данни и представителност (за структури на гражданското общество)
- Местоположение на заинтересованите страни.

По този начин регистърът ще включва индивиди и групи, които проявяват интерес от провежданата социалната политика и предлаганите социални услуги, или които ще бъдат повлияни положително или отрицателно от нейното провеждане. Освен това, местната власт трябва да представи граждани и/или структури на гражданското общество, които имат потенциал да повлияят положително или отрицателно на резултата при формулирането и изпълнението на социалната политика. Следователно е необходимо да се идентифицират, картографират и формират оформящите общественото мнение и влияещите фактори ангажирани лица и структури с процесите на гражданско участие. Водещи въпроси при идентифицирането на заинтересованите страни са:

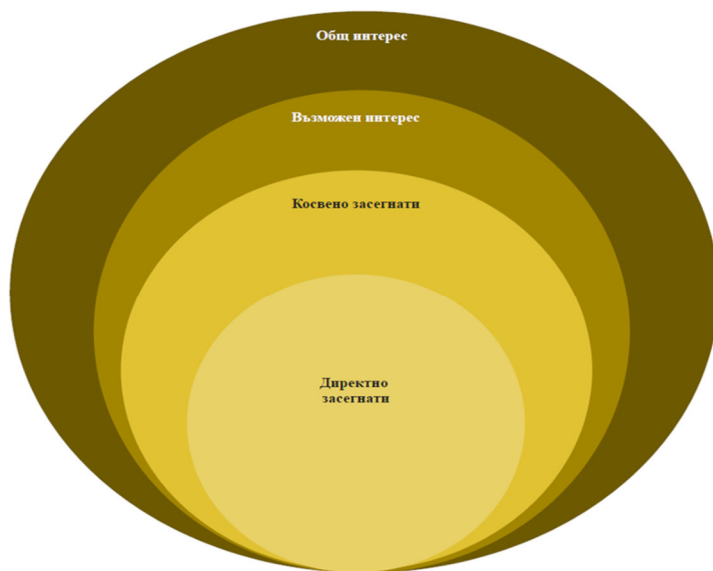
- a) Кои представителите от местната общественост ще се възползват от провежданата социална политика и представяните социални услуги ?
- b) Какви са някои от вероятни отрицателни въздействия от провежданата социалната политиката или прилагането на приет местен нормативен акт/решение и процедура. Кой ще бъде засегнат от тях ?

----- www.eufunds.bg -----

- с) Кой ще отговаря за прилагането на промените, въведени от политиката /услугата или местния нормативен акт/решение и процедура ?
- д) Кой са страните, с които е необходимо сътрудничество и/или чие влияние е необходимо, за да бъде планът за политика /услугата или местния нормативен акт/решение и процедура приложени ?
- е) Кой има специални познания или опит относно прилагане на социалната политиката / предоставяне на социалната услуга ?
- ф) Кой ще подкрепи или ще се противопостави на промените, които социалната политика / местния нормативен акт/решение и процедура ще внесат ?

Следващата фигура подпомага картографирането и определянето на приоритетите на заинтересованите страни във връзка с това как те са засегнати от проблем. Трябва да бъдат включени пряко засегнатите и косвено засегнатите заинтересовани страни в процеса на гражданско участие. Както показва фигурата, онези, които могат да имат евентуален интерес или общ интерес по въпроса, подготвен за обществена дискусия може да не са толкова много. Фокусът трябва да бъде поставен върху пряко и косвено засегнатите групи.

Фигура 5- Категории на заинтересованите страни





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

IV. МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ

Важно е да се провежда мониторинг и оценка на участието на гражданите и обществеността в община Стамболово, за да се оценят успехите, проблемите и провалите и да се предприемат корективни мерки, в т.ч. адаптиране на предложения механизъм. Местната власт и администрация трябва редовно да улеснява рамката за мониторинг и контрол за целите на гражданското участие и да направи оценка на всички използвани инструменти и методи. Всички доклади за мониторинг и оценка на гражданското участие в процесите трябва да бъдат направени публично достояние.

Проверка на основните показатели за ефективност, които могат да бъдат подготвени за мониторинг и оценка трябва да става чрез използване на доклади на различни етапи на гражданското участие, интервюта и дискусии и др. Докладите за мониторинг и оценка трябва да бъдат публикувани и публично достъпни. В следващата таблица са дадени някои основни показатели за оценка на напредък в процеса на гражданско участие.

Таблица 7 - Определяне на ключови показатели за ефективност и резултати от процеса на гражданско участие в община Стамболово

Процес на планиране	○ Гражданското общество участва ли в процеса на определяне на приоритетите в социалната политика и оценка на нуждите и потребностите от социални услуги в община Стамболово ? ○ Как се включи местната общественост в процеса на определяне на целите и приоритетите в развитие и формулиране на социалните услуги ? ○ Местната общественост участва ли във формулирането на социалната политиката /социалните услуги/ местния нормативен акт ? ○ Как се включи местната общественост в процеса на формулиране на социалната политика и услуги ?
Разпределение на ресурсите	○ Налични ли са бюджетни средства за участие на обществеността ?

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	○ Достатъчно ли бяха средствата ? ○ Има ли отговорник от страна на местната власт, който ръководи процеса на гражданско участие ? ○ Има ли ясно определена структура, която отговоря за процеса на гражданско участие ?
Достъп до информация	○ Бяха ли предоставени навреме документи за обсъждане ? ○ Беше ли достъпна информацията за населението на община Стамболово ?
Заинтересовани страни	○ Определени ли са предварително заинтересованите страни, които да се включат в процесите ? ○ На всички заинтересовани страни предоставена ли е адекватно покана за участие в процеса на вземане на решения ? ○ Колко от поканените заинтересовани страни действително участват ?
Разнообразие	○ Местната власт въведа ли е специфични механизми за включване на младежите, жените, възрастните членове на обществото, хората с увреждания и маргинализираните групи за ефективно участие в процеса на вземане на решения ? ○ Колко младежи, жени, възрастни членове на обществото, хора с увреждания и маргинализираните групи действително участват в организирания и проведени събития ? ○ Колко дискусии във фокус групите бяха проведени ?
Комуникация	○ Информирана ли е обществеността своевременно за достъпа до документи и кога ще се провеждат публичните събития ? ○ Използвани ли са ефективни комуникационни канали ?
Информация от обществеността	○ Колко мнения бяха събрани от обществеността ? ○ В какви формати беше събрана информацията от обществеността ?

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Събиране на данни от публични събития	○ Наличие на информация за обществеността; ○ Брой на жителите, които имат достъп до информация; ○ Форма и брой съобщения до жителите на община Стамболово; ○ Брой проведени публични събития с обществено участие; ○ Брой лица, посещаващи публични събития с обществено участие; ○ Достъпност до местата, в които се провеждат публичните събития; ○ Брой експерти, използвани в публичните събития; и ○ Брой направени писмени предложения.
Обратна връзка	○ Обществото информирано ли е за резултатите от тяхното участие ? ○ Какви мнения/предложения и коментари бяха възприети и защо? ○ Какви мнения/предложения и коментари бяха отхвърлени и защо?

Ефективното наблюдение и оценка на гражданското участие може да се извършва посредством:

Проучвания:	Това включва редовно събиране на информация за различни аспекти на общественото участие. Може да се направи от общинска администрация и/или от външен изпълнител. Проучванията могат да се провеждат физически или онлайн чрез уебсайта или дори мобилни телефони. Целта е да се гарантира, че анкетите се администрат чрез едно и също платформи, използвани за участие на обществеността. Опростени проучвания могат да се извършват в края на организирания срещи.
Фокусни дискусии:	Това включва провеждане на дискусии с различни публични личности и групи за илюстриране на различни гледни точки, за това как работи процесът на участие на гражданите в процеса на мониторинг и контрол, как

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	процеса може да се подобри и механизма да се адаптира. Това може да бъде направено както лице в лице, така и чрез социалните мрежи. При възможност онлайн дискуссионни форуми също могат да осигурят механизъм за групови дискусии.
Срещи с обществеността:	Това е незаменим начин за получаване на обратна връзка и наблюдение за напредъка в участието на обществеността на различните етапи от формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика и предоставяните социални услуги. Срещи лице в лице с гражданите за предоставяне на незабавна обратна връзка, а също и възможност за изясняване на всякакви недоразумения могат да бъдат ключови. По-важно е че тези срещи могат да бъдат използвани като път за изграждане на капацитет чрез предоставяне на информация.

Някои от ключовите сведения, които трябва редовно да се събират за оценка на участието на обществеността, в различните процеси, в т.ч. за осъществяване на граждански мониторинг и оценка в община Стамболово включват:

- Наличност на информация за обществеността;
- Брой на жителите, които имат достъп до информация;
- Форма и брой съобщения, направени до жителите на общината;
- Брой проведени форуми за обществено участие;
- Брой хора, посещаващи форуми за обществено участие;
- Брой хора, участващи в публични форуми;
- Разнообразие от хора, участващи в публични форуми;
- Разнообразие от хора, посещаващи форуми за обществено участие;
- Брой направени писмени предложения.

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

V. ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение 1 Основни Конституционни и правни разпоредби за участие на гражданското общество

Конституция на Р. България

Член 1 (2) „Цялата държавна власт произтича от народа. Тя се осъществява от него непосредствено и чрез органите, предвидени в тази Конституция“

Чл. 12. (1) „Сдруженията на гражданите служат за задоволяване и защита на техните интереси“

Чл. 44. (1) „Гражданите могат свободно да се сдружават“

Чл. 41. (1) „Всеки има право да търси, получава и разпространява информация“. (2) Гражданите имат право на информация от държавен орган или учреждение по въпроси, които представляват за тях законен интерес, ако информацията не е държавна или друга защитена от закона тайна или не засяга чужди права.

Чл. 45. „Гражданите имат право на жалби, предложения и петиции до държавните органи“

Закон за пряко участие на гражданите в държавната власт и местното самоуправление;

Основните принципи за пряко участие са: свободно изразяване на волята; общо, равно и пряко участие с тайно гласуване; равен достъп до информация по поставения за решаване въпрос; еднакви условия за представяне на различните становища. Формите, които касаят общинското ниво на управление са:

- **Местен референдум**- Провежда се само по въпроси от местно значение, които са от компетентността на органите на местното самоуправление
- **Гражданска инициатива** – организира се по решение на събрание на не по-малко от 50

www.eufunds.bg

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

		граждани с избиращелни права, с постоянен или настоящ адрес на територията на съответната община, район, кметство или населено място. ○ Общо събрание на населението – използва се при решаването на местни въпроси в общини, райони, кметства, населени места и квартали на населени места. ○ Подписка - Чрез нея гражданите на община, район, кметство, населено място, квартал правят предложения до общинския съвет за решаване на важни въпроси на общината.
Закон	за	Определя участието на гражданите в местното самоуправление, по отношението на подготовката, издаването и прилагането на местните нормативни актове
нормативните актове		
Законът за достъп до обществена информация		Регламентира спецификата и начина за предоставяне на обществена информация.
Закон за публичните финанси		Общинският бюджет е публичен и се контролира от местната общност по ред, определен от ОбС и от определените със закон компетентни органи.
Закон	за	При осъществяване на своята дейност администрацията е длъжна да предоставя информация на гражданите, юридическите лица и органите на държавната власт Администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях запитвания, молби, жалби, предложения и сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон. Законът утвърждава постановката, че всеки орган на държавната власт взема решенията след консултации с гражданското общество.
за администрацията		

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

**Закон за местното
самоуправление и
местната
администрация**

Местното самоуправление се изразява в правото и реалната възможност на гражданите и избраните от тях органи да решават самостоятелно всички въпроси от местно значение.

Всички актове на ОбС се свеждат до знанието на населението чрез средствата за масово осведомяване и/или интернет. Една пета от избирателите в общината могат да поискат свикване на заседание на ОбС. Гражданите имат право да присъстват на заседания на ОбС и на комисиите му, да се изказват, да внасят питання, становища и предложения от компетентността на ОбС, кмета или ОА представляващи обществен интерес, и да получават отговори по ред, начин и срок, определени в правилника за дейността на ОбС. Общинският съветник е длъжен да поддържа връзки с избирателите си и да ги информира за дейността и решенията на ОбС.

Актовете на общинския съвет се разгласяват на населението на общината в срока по ал. 1 чрез средствата за масово осведомяване, чрез интернет страницата на общината и по друг подходящ начин, определен в правилника по чл. 21, ал. 3. Оспорването, спирането, отмяната или потвърждаването на оспорените актове на общинския съвет се разгласява по същия ред. Актовете на общинския съвет се обнародват в "Държавен вестник", когато това е предвидено със закон

Общинският съвет може да избира обществен посредник, който съдейства за спазване правата и законните интереси на гражданите пред органите на местното самоуправление и местната администрация.

**Административнопро-
цесуален кодекс и др.**

Държавата и общините отговарят за вредите, причинени на граждани и юридически лица от незаконосъобразни актове, действия или бездействия на техни органи и

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



длъжностни лица при или по повод изпълнение на административна дейност¹¹. Искът за обезщетение се предявява пред съда по мястото на увреждането или по местожителството на увредения срещу органите, от чиито незаконни актове, действия или бездействия са причинени вредите.

¹¹ Вж. Закон за отговорността на държавата и на общините за вреди - обн. ДВ. бр.60/1988г. – с посл. изм. и доп.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Приложение 2: Примерен въпросник за провеждане на дълбочинни интервюта

ВЪПРОСНИК

за провеждане интервю с потенциални потребители в община Стамболово на новата социалната услуга „.....“

Уводни думи към интервюирания потребител:

.....

ВАЖНО ! КЪМ ИНТЕРВЮИРАЩИЯТ:

МОЛЯ, ПРЕДИ ДА ЗАПОЧНЕТЕ ИНТЕРВЮТО, ЗАПОЗНАЙТЕ СЪС
СОЦИАЛНАТА УСЛУГА И ВЪПРОСИТЕ КЪМ ПОТЕНЦИАЛНИТЕ
ПОТРЕБИТЕЛИ

Към интервюиращият: Преди да започнете интервюто с потенциалния потребител, моля:

1. **Представете се на кратко: Име, с какво се занимавате, какъв опит имате в социалната дейност.**
2. **Разкажете на кратко за целите на проекта и защо е важно участие на потребителите на социални услуги.**
3. **Представете новата социална услуга: Към кого е насочена услугата? Каква е нейната цел ? Какъв е нейния обхват ? Какви нужди ще реши ? Какви дейности ще се предлагат ? и др. релевантна информация.**

Към интервюиращият: След като се представите преминете към основните въпроси.

1. **Преди да започнем нашето интервю, моля да се представите:**

А: Нека интервюирането лице да разкаже на кратко за себе си. Как се казва, на колко години е, с какво се занимава, има ли семейство и др.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

2. Моля, разкажете с какви трудности се сблъсквате в своето ежедневие ?

Бихте ли разказали по-подробно

.....

.....

.....

3. Споделете с нас, от какво имате нужда ?

Моля разкажете

.....

.....

.....

.....

4. Смятате ли, че новата социална услуга ще отговори на Вашите нужди. Каква ще бъде ползата за Вас ?

Моля разкажете

Към интервюиращият: Ако се наложи, припомнете основните услуги, които ще бъдат предоставяни чрез новата социална услуга предлагана от община Стамболово.

.....

.....

.....

.....

5. Ще се възползвате ли от представената нова социалната услуга „Кризисен център, за приютяване на хора станали жертва на насилие“ ?

.....

Към интервюиращият: Ако потенциалния потребител отговори с „ДА“

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Моля да спделите с нас, как новата услуга ще бъде полезна за Вас?

.....

.....

.....

.....

Към интервюиращият: Ако потенциалния потребител отговори с „НЕ“

Моля да спделите с нас, има ли нещо което Ви притеснява при ползването на новата социална услуга ?

.....

.....

.....

6. От какво друго имате нужда по отношение на новата социалните услуги ?

Моля обяснете

.....

.....

.....

.....

7. Според Вас, какво трябва да бъде подобро в новата услугата, за да отговори на изцяло на Вашите нужди ?

.....

.....

.....

.....

ВАЖНО ! КЪМ ИНТЕРВЮИРАЩИЯТ:

**СЛЕД ПРИКЛЮЧВАНЕ НА ИНТЕРВЮТО, БЛАГОДАРЕТЕ НА
ИНТЕРВЮИРАНОТО ЛИЦЕ ЗА ОТЗИВЧИВОСТТА И ОТДЕЛЕНОТО ВРЕМЕ !**

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Приложение 3: Въпросник за оценка на удовлетвореността от предоставяните социални услуги в община Стамболово (потребителите на социални услуги)

I: Качество на социалните услуги

1. Коя от предлаганите социални услуги в община Стамболово ползвате ?
 - ☐ (1) Център за обществена подкрепа
 - ☐ (2) Домашен помощник
 - ☐ (3) Личен асистент
 - ☐ (4) Домашен социален патронаж
 - ☐ (5) Кризисен център, за приютяване на хора станали жертва на насилие
 - ☐ (6) Център за социална рехабилитация и интеграция на възрастни с говорно-езикови нарушения при мозъчна увреда
 - ☐ (7) Друго (моля посочете)

2. От колко време ползвате тази услуга ?
 - ☐ (1) По-малко от 1 година
 - ☐ (2) Между 1 и 3 години
 - ☐ (3) Повече от 3 години

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



3. От къде научихте, че община Стамболово предлага тази социална услуга?

- ☐ (1) От публично събитие
- ☐ (2) От личен разговор със специалисти в общината
- ☐ (3) От информационен материал
- ☐ (4) От интернет
- ☐ (5) От социалните работници в Дирекция „Социално подпомагане“
- ☐ (6) От медиите
- ☐ (7) От познати / роднини / приятели
- ☐ (8) От доставчик на социални услуги

4. Вие ли избрахте услугата, която ще ползвате?

- ☐ (1) Да
- ☐ (2) Не

5. При избора на социална услуга, кое беше важно за вас ?

	Да	Не
Приятели / познати		
Материални условия (сграда, обзавеждане)		
Местоположение на социалната услуга		
Сигурност на предлаганата социална услуга		
Разнообразието на дейности, които се предлагат		
Лично пространство и запазване на достойнството		
Съобразяване с моите нужди		
Отношението на персонала		
Друго (моля посочете)		

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

6. До каква степен участвахте в решенията за следните неща, когато започвахте да ползвате социалната услуга предлагана в община Стамболово ?

	Не съм участвал изобщо	Участвах донякъде	Участвах активно, но не се съобразиха с мнението ми	Участвах активно и се съобразиха с мнението ми
Кога да ползвате услугата				
Колко време да продължи ползването на услугата				
Кой да ви помага, да работи с Вас				
Какви дейности искате да правите				
Друго (моля посочете)				

7. Подавали ли сте жалби свързани с ползваната от Вас услуга?

☐ (1) Да

☐ (2) Не

8. Ако да, за какво сте подавали жалби?

☐ (1) За отношението на персонала

☐ (2) Условищата за предоставяне на социалната услуга

☐ (3) За отношението на другите потребители

☐ (4) За храната

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданинство в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- ☐ (5) Срещу правилата
- ☐ (6) За хигиената
- ☐ (7) Друго (моля посочете)

9. Колко доволен сте от социалната услуга предоставяна от община Стамболово, която ползвате?

- ☐ (1) Изобщо не съм доволен
- ☐ (2) Не съм доволен/на от някой неща
- ☐ (3) Нито съм доволен/на нито недоволен/а
- ☐ (4) Като цяло съм доволен
- ☐ (5) Много съм доволен

10. От какво друго имате нужда по отношение на социалните услуги, които ползвате?

.....

.....

11. Какво трябва да бъде подобро според Вас в социалната услуга, която ползвате ?

.....

.....

II: Демографски / потребителски профил

12. Вашият пол е ?

- ☐ (1) Мъж
- ☐ (2) Жена

13. Вашата възраст е ? (моля посочете)

14. Местоживее: (моля посочете)

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд