



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

# НАРЪЧНИК ЗА ПРИЛАГАНЕ НА МЕХАНИЗЪМ И ИНСТРУМЕНТАРИУМ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА СРЕДАТА ЗА ГРАЖДАНСКО УЧАСТИЕ В УПРАВЛЕНИЕТО

ТОЗИ ДОКУМЕНТ Е СЪЗДАДЕН ПО ПРОЕКТ № BG05SFOP001-2.009-0071-C01  
„ОТКРИТО И ОТГОВОРНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ  
СЕВЛИЕВО, В ПАРТНЬОРСТВО С ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА“,  
КОЙТО СЕ ОСЪЩЕСТВЯВА С ФИНАНСОВАТА ПОДКРЕПА НА ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
„ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ“ 2014-2020 Г., СЪФИНАНСИРАНА ОТ ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ  
ЧРЕЗ ЕВРОПЕЙСКИЯ СОЦИАЛЕН ФОНД

## ЗА КАКВО СЛУЖИ ТОЗИ НАРЪЧНИК?

Наръчникът е разработен за пояснение за работа с механизми за обратна връзка и оценка от страна на гражданите и бизнеса за взаимоотношенията им с администрацията и действията на администрацията и за подобряване на средата за гражданско участие в управлението са изготвени във връзка с изпълнението на Договор № BG05SFOP001-2.009-0071-C01 „Открито и отговорно управление на общинска администрация Севлиево, в партньорство с гражданите и бизнеса“, който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Процедурата за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05SFOP001-2.009 „Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство“.

Разработването на механизмите и инструментите към тях е част от Дейност 2 по проекти и е насочена към постигане на ефективно партньорско управление с гражданите и открито и отговорно управление на община Севлиево, като ще допринесе за активно включване във взимане на решения и отчитане значимостта на мнението на гражданското общество.

Изпълнението на Дейност 2 се базира на резултатите от предходната дейност и включва взаимосвързани етапи, изразяващи се в следното:

*Етап 1* - Разработване на механизъм и инструментариум за обратна връзка и оценка от страна на гражданите и бизнеса за взаимоотношенията им с администрацията и действията на администрацията и механизъм за подобряване на средата за гражданско участие в управлението.

*Етап 2* - Пилотно прилагане на изработените механизми с участието на представители на гражданите и бизнеса. Прилагането на механизмите и инструментариума ще се проведе след организиране на разяснителни работни срещи с представители на община Севлиево и гражданите, НПО и бизнеса.

Реализирането на Етап 1 ще обхване всички препоръки от анализа от предходната дейност, като ще използва и добри практики от

наръчника, насочени към подобряване на процесите по включване на гражданите в управлението.

Анализът на процесите за включване на заинтересованите страни в община Севлиево в процесите по формулиране, изпълнение и мониторинг на политики представя следната картина:

- Общинската администрация получава висока оценка за спазване на всички нормативни изисквания при осигуряване на информация, относно формулирането на политиките в общината, а именно публикуване на информация на сайта на общината, оповестяване на документи и събиране на предложения по тях.
- Консултирането на политиките с всички заинтересовани страни също се оценява високо. Тук общинската администрация полага усилия да активизира гражданите да участват пряко във взимане на решения, като организира и кани участници при провеждане на обсъждания, инициативни групи и консултации. Най-голяма активност в процеса на консултиране имат представителите на бизнеса.
- Общинската администрация съблюдава принципите за отчетност при изпълнението на политики и осигурява прозрачност и публичност при всички свои действия.
- Въпреки усилията на общината да привлече гражданите, НПО и бизнеса при формулирането, изпълнението и мониторинг на политики на местно ниво, активността не е достатъчно висока.
- Необходимост от разяснение и популяризиране на участието на гражданите, НПО и бизнеса.

Като основна препоръка от анализа е насочване на усилията на общинската администрация към повишаване на гражданското участие, а именно – прилагане на модели за активизиране на обществеността, въвличане на гражданите, НПО организациите и представителите на бизнеса във всички етапи на взимане на решения. Основен инструмент, който би бил подходящ за активизиране на обществеността е свързан с подобряване на координацията и провеждане на обществени консултации със заинтересованите страни.

## ПРЕПОРЪКИ ЗА ВКЛЮЧВАНЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ.

Основните препоръки от анализа насочват Община Севлиево при изработването на публични политики да бъдат вземани предвид всички елементи на стратегическото и програмно планиране и да се разработят механизми, оказващи стъпките и инструментите за включване на заинтересованите страни при всеки от тях, както следва:

- Механизъм и инструментариум за обратна връзка и оценка от страна на гражданите, НПО и бизнеса за взаимоотношенията им с администрацията и действията на администрацията;
- Механизъм за подобряване на средата за гражданско участие в управлението.

Разработването на механизмите и инструментариума към тях следва да подпомогнат общинската администрация да отговори ефективно на изведените препоръки за подобрене, посочени в доклада от проведен анализ.

### ***Отправени препоръки, целящи активизиране на гражданите:***

Резултатите в анализа показват, че Община Севлиево предлага възможности за дискусия с гражданите, чрез различни форми на консултиране. От анализа на проучените обсъждания става ясно, че в темите за обсъждане превес имат теми, свързани с процеси и действия в общината. За осигуряване на публичност за планирани обществени обсъждания се използват задължителните възможности за публикуване и разпространение на информацията.

- (1) Препоръка за засилване на фокуса върху предоставяне на достатъчно възможности за онлайн достъп и участие , и систематичното публикуване на обратна връзка след края на обществените обсъждания, включително периодично провеждане на анкетни проучвания.

От анализа на събраните данни става ясно, че към момента обществените обсъждания целят повече информиране и консултиране с гражданите. Като възможни следващи стъпки на развитие се посочват осигуряването на предпоставки за включване на гражданите в сътрудничество и овластяване на гражданите като носители на експертиза. За тази цел могат да се използват както

съвременни дигитални инструменти за информиране с персонализирана, полезна, точна, надеждна, актуална, ценна информация, така и за включване – чрез електронно гласуване и модерни подходи за формулиране на решения (deliberative poll, co-creating, design thinking, crowdsourcing).

(2) Препоръка за повишаване на публичността, прозрачността и отчетността чрез разнообразяване на формите и каналите за комуникация с гражданите.

За изпълнение на препоръката могат да се използват различни инструменти, които включват провеждане на граждански панели, фокус групи и тематични работни срещи, предоставена инициатива на гражданите . Таргетирането на повече и разнообразни групи може да стане , чрез съчетаване на различни форми на онлайн и офлайн комуникация , които да обогатят открития диалог.

## КОИ СА ОСНОВНИТЕ ПРИНЦИПИ ЗА ВКЛЮЧВАНЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ В УПРАВЛЕНИЕТО НА МЕСТНО НИВО.

Участието на заинтересованите страни (граждани, граждански организации и представители на бизнес организациите) се нуждае от насърчаване и подпомагане и се основава на следните принципи, приложими за всички участници в процеса на вземане на управленски решения:

- Уважение между всички участници като основа за честно взаимодействие и взаимно доверие;
- Зачитане на независимостта на представителите на гражданите, гражданските и бизнес организации, независимо дали техните мнения съответстват с тези на местната власт, или не;
- Зачитане на позицията на представителите на местната власт, които носят отговорността и са отчетни за взетите решения;
- Откритост, прозрачност и отчетност;
- Отзивчивост, като всички участници предоставят съответна обратна връзка;
- Недискриминация и приобщаване, така че всички гласове, включително тези на по-малко привилегированите и най-уязвимите, да могат да бъдат чути и взети под внимание;
- Равенство между половете и равнопоставено участие на всички групи, включително тези с особени интереси и нужди като младежи, възрастни, хора с увреждания или малцинства;
- Достъпност чрез използване на ясен език и подходящи средства за участие, офлайн или онлайн и на различни видове устройства.

Успешното участие на заинтересованите страни в управлението на местно ниво и в процеса за вземане на решения изисква от местната власт да спазва определени принципи като базова предпоставка, а от гражданите - да познават тези принципи и да вложат усилия да направят участието си информирано. За да бъдат ангажирани гражданското общество и бизнес представителите по ползотворен начин, местната власт трябва да планира и подготви дейности за ангажиране, да осигури прозрачност, почтеност и

уважение във взаимодействието, да гарантира въздействие и резултати и да прави оценка на участието.

Ключов фактор за успех е планирането на дейностите за ангажиране, което от своя страна включва определяне на:

- Избор на етап за правилно ангажиране на заинтересованите страни;
- Представяне на необходимите условия на контекста;
- Представителност на участниците (от гледна точка на техните ценности и мнения).

Ефективното планиране на необходимите механизми за ангажиране на заинтересованите страни е свързано с изпълнението на следните условия:

- Ангажирането да става на възможно най-ранен етап и през целия цикъл – планиране, прилагане, наблюдение и оценка на политиките и управленските актове;
- Организаторите са запознати с нуждите на участниците и вземащите решения;
- Обръща се внимание на различните мнения, включително различни организации и хора от всякаква възраст, пол, етнически групи, географско местоположение, социален статут и т.н.;
- Обръща се внимание на избора на методи за ангажиране и на броя на участниците.

## КАКВА Е ЦЕЛТА НА МЕХАНИЗМА?

Механизмът цели да подобри средата за гражданско участие в управлението, като осигури адекватни процеси и инструменти, които да предоставят възможност за достъп, включително онлайн до информация на гражданите, обратна връзка за отправените препоръки. От друга страна се очаква механизмът да допринесе за повишаване на публичността, прозрачността и отчетността чрез разнообразяване на комуникационните канали с обществеността.

За изпълнение на поставените цели на механизма са разгледани различни възможности, с приложението на които да бъде постигнато допълващо и надграждащо действие на вече изпълняваните дейности от страна на община Севлиево. По своята същност механизмът е съвкупност от дейности, които целят за

активизират отношенията общественост – община, да улеснят комуникацията с гражданите, НПО и бизнеса и да отговорят на актуалните начини за обмяна на информация (онлайн, проактивно и с предоставяне на обратна връзка).

Електронните инструменти предлагат огромен потенциал за подобряване на демократичната практика и участието във взимането на решения на местно ниво. Те имат голям принос за прозрачността, отчетността и отзивчивостта на институциите, за по-голямо ангажиране на гражданите, за включването им в демократичния процес. За да може този потенциал да бъде реализиран в максимална степен, инструментите трябва да бъдат припознати от всички участници в процеса на вземане на решения: местната власт да направи възможно участието през тях, а гражданското общество да ги използва ефективно.

### **Методи за предоставяне на онлайн участие и обратна връзка с обществеността.**

В отговор на препоръката за предоставяне на онлайн участие и обратна връзка с обществеността, общината би могла да въведе в дейността си следните инструменти:

- публикуване на документи на уеб страницата на общината – протоколи от работни срещи и мнения на граждани и организации, които ще бъдат основа за нови инициативи и промени в стратегическите документи;
- провеждане на онлайн допитване до обществеността и публикуване на резултатите от него.

### **Инструментарииум за онлайн участие и обратна връзка с обществеността.**

Официалната страница в интернет на община Севлиево предоставя възможност за публикуване на информация за провеждане на събития и инициативи (раздел „Обяви“, сектор „Съобщения“), където би могла да се публикува информация, която е в отговор на предложения и запитвания, относно реализацията на различни политики.



На страницата може да се публикува информация от проведени работни групи, консултации с граждани и бизнеса, обсъждания, получени предложения за различни инициативи и/или провеждане на политики (социална и икономическа политика, регионално развитие, екология, здравеопазване, образование).

По този начин се дава гласност на предложенията и насоките, които гражданите и организациите изразяват към местната власт.

Друг начин за ангажиране на обществеността чрез онлайн инструменти е провеждането на онлайн допитване (анкети) до предварително ангажирани групи граждани и организации и подготвени мейлинг листове. Допитването следва да бъде разработено за конкретни теми, по които се търси мнение или подкрепа от обществеността. Провеждането на онлайн анкетно проучване е подходящ инструмент, който не отнема време за попълване и изпращане, а същевременно може да ангажира голям (достатъчен) брой граждани и организации, поради това, че е лесен начин за комуникация. Обобщаването и анализа на данните е от съществено значение за работата на общината. Анкетно онлайн проучване може да се прави по всякакви теми и за различни инициативи.

[Методи за повишаване на публичността, прозрачността и отчетността, чрез разнообразяване на каналите за комуникация с гражданите.](#)

В отговор на препоръката за повишаване на публичността и отчетността, общината би могла да въведе в дейността си инструмент, който да постави общината в активна роля по отношение на взаимодействието ѝ с обществеността. Инструментът предвижда комуникация с мейлинг листове, с включване на граждани и организации, които биха имали отношения към определен сектор.

## ***Инструментарим за повишаване на публичността, прозрачността и отчетността.***

Инструментът включва подготовка на мейлинг листове с електронни пощи на граждани, НПО и бизнес организации. Целта е да се създадат подобни мейлинг листове, в които участниците ще бъдат информирани, запитвани или канени да се включат активно в определени секторни теми и задачи, които предстоят да се изпълняват от общината. По този начин общинската администрация ще може да реализира по-широка публичност на работата си, поставяне на обществеността в активна позиция и намаляване на възможни негативни отзиви.

Подготовката на мейлинг листовите включва изпълнение на следните действия:

- обсъждане с ръководителите на отделите/дирекции в общинската администрация кои граждани, организации и бизнес структури биха могли да се включат в конкретните секторни мейлинг листове;
- създаване на къс мейлинг лист, с включване на 10-20 мейла, който ще се използва в случай за покана и/или допитване и изискване на активно участие;
- създаване на дълъг мейлинг лист, с включване на 20-100 мейла, който ще се използва повече в случаи за активно уведомяване;
- изпращане на работни мейли до участниците в мейлинг листовите за потвърждаване и получаване на обратна връзка по отношение на участие или отказ;
- създаване на активен каталог и бланково съдържание за типове комуникация.

Инструментът е особено подходящ за общинската администрация на Севлиево, която търси разнообразяване на начините за комуникиране на обществеността за действията си и взимането на решения.

Целта на инструмента е да осигури активност от страна на общината за популяризиране на действията, процесите и решенията с включване на гражданите, НПО и бизнеса, а не очакване на активност от тяхна страна да търсят информация в общината и/или на страницата в интернет.

## В ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Представените инструменти са целят да подобрят качествено взаимодействието на община Севлиево с гражданите, НПО организациите и бизнеса, като предоставят възможности за оценка, включване в процесите по взимане на решения и активно предаване на информацията от страна на общината по отношение на реализацията и отчетността на взетите решения.

Представените методи са почерпени от нуждите и препоръките в анализа по предходната дейност (Дейност 1 по проекта) и представените добри практики.

Въвеждането на инструментите цели да надгради вече изпълнението от общината действия по осигуряване на публичност и прозрачност при формулирането, реализацията и отчетността на местните политики и активизиране на обществеността да участва на всички етапи в партньорство с общинската администрация за подобряване на всички аспекти от живота на жителите на община Севлиево.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ