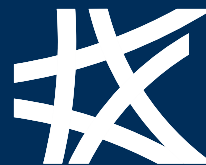




ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



СБОРНИК

ДОБРИ ПРАКТИКИ

2020



www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект BG05SFOP001-2.017-0001/28.11.2019 г.

„ДИГИТАЛНА ТРАНСФОРМАЦИЯ В ОБУЧЕНИЕТО - ДИГИТАЛНА КОМПЕТЕНТНОСТ И УЧЕНЕ“

финансиран от Оперативна програма „Добро управление“,
съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

СБОРНИК

ДОБРИ ПРАКТИКИ ОТ КОНКУРСА НА ИПА ЗА 2020



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Уважаеми колеги и приятели,

Пред Вас е Сборникът с добри практики от дейността на българската администрация за 2020 г. – юбилейна за ИПА година, която бе изпълнена с много предизвикателства.

Сборникът съдържа информация за реализираните проекти в българската администрация, структурирани в категории, основополагащи за развитието на администрацията, а именно: Управление на хората, Технологични решения за открито управление и Социална отговорност.

Поради възникналата пандемия в Конкурса присъстват и практики, които са провокирани и реализирани заради Covid-19 и демонстрират адаптацията на институциите в бързо променящата се действителност.

Инициативата на ИПА набира все по-голяма популярност и с всяка изминала година се увеличава броят на практиките, участващи в нея, като общият брой през 2020 година е 51. Целта ни е да продължим да развиваме инициативата и да поощряваме все повече институции да участват, за да може практиките да се споделят и прилагат.

Работим в посока популяризиране на практиките и ангажиране на партньори, които да съдействат на институциите за реализацията на добри решения и услуги в полза на обществото.

През 2021 година Ви пожелаваме много вдъхновение за все по-добри практики, които да споделите с всички нас. Защото добрите идеи не трябва да остават незабелязани!

СЪДЪРЖАНИЕ



1	КАТЕГОРИЯ 1 УПРАВЛЕНИЕ НА ХОРАТА	8
	Модул за електронно оценяване изпълнението на служителите на Министерството на финансите	9
	Организиране и провеждане на срещи за споделяне на управленски опит и добри практики в областта на мениджмънта и прилагането на Коучинг подхода	12
	Система за прилагане на нефинансови стимули за служителите в Агенция по заетостта	14
	Система за електронни обучения на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“	16
	Стратегия за създаване на устойчива, стабилна и сигурна работна среда за служителите на Комисията за финансов надзор	17
	Управление на промяната и иновации в обучението в областта на защитата на класифицираната информация	19
	Организиране и отчитане на работата от разстояние в условията на извънредно положение и извънредна епидемична обстановка	21
	Ефективно изпълнение на политиката по равнопоставеност на жените и мъжете в област Варна	23
	Студентски стажове в администрациите на КПКОНПИ и Омбудсмана на Република България по инициатива „Академия Антикорупция“	26
	Подобряване на условията на труд в Областна администрация – Търговище	29



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

2



КАТЕГОРИЯ 2 ТЕХНОЛОГИЧНИ РЕШЕНИЯ ЗА ОТКРИТО УПРАВЛЕНИЕ 31

Надграждане на Регистъра на издадените удостоверения APOSTILLE и предоставяне на електронни административни услуги - изпълнена дейност в рамките на завършен проект по ОПДУ „Създаване, надграждане и интеграция на информационни системи и регистри на НАЦИД, за подобряване на процеса по предоставяне на административни и справочни услуги“	32
Автоматизация на бизнес процесите по предоставяне на безвъзмездна финансова помощ, чрез системата ИСУН 2020	34
Мобилно приложение за подаване на сигнали до Столична община за отклонения от нормалната градска среда	37
Електронна система за управление на инспектирането (ЕСУИ)	39
Единен номер 0800 112 32 за връзка с администрацията	41
Портал eGov box за дигитализация на работния процес в администрацията на Община Пловдив и Общински съвет – Пловдив	43
Онлайн база данни за колективни трудови договори и колективни трудови спорове	44
Информационна система за мониторинг на данни и политики на управление на общинските търговски дружества: „INFO SOF“	46
Web базирана информационна система „Адреси в Столична община“ (ИС АСО)	50
Подобряване на ефективността на работа в КПКОНПИ чрез използване на видеоконферентна система	52
Информационна система “Туристически обекти”, модул “Електронно досие”	55
Технологични решения за открито управление в ОА Челопеч	57
Децентрализирано електронно управление на потребителските профили в ИСУН 2020	58
Технологичен процес с прилагане на ефективен административен инструмент за контрол върху изпълнението и прилагането на принципите за добро управление от териториалните звена на министерствата на територията на областта (ТЗ), за гарантиране законовите права на гражданите в административното обслужване и достъпа до информация	61
Въвеждане на електронен документооборот	63
Гражданите – коректив на административните услуги в РЗОК – Ямбол	65

3



КАТЕГОРИЯ 3 СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ 67

Общински фонд за подкрепа на професионалното развитие на кадри в сектор „Здравеопазване“ за Община Троян	68
Областен съвет за превенция на домашното насилие в област Разград	70
Община Добрич в подкрепа на хора с умствени увреждания или Как една мечта се превръща в реалност	73
Комуникационна кампания на Национална агенция за приходите „Заплата в плик“	74
Фонд „Граждански инициативи“, община Смядово – 2020	77
Безопасност на движението по пътищата	79
Организиране и провеждане на ежегодни Дни на социалните услуги в община Димитровград	82
Надграждане на методите и начините за предоставяне на услуги в дирекция „Бюро по труда“ Кюстендил в условията на разпространение на Covid-19	85
Привличане на хора с увреждания в извършване на проверки за достъпност на уеб сайтове	87
Гражданско участие при разрешаване на важни проблеми в община Ардино	88
Общинско предприятие „Благоустройство и превенция“	90
Партньорство за заетост – възможности за съчетаване на грижа за семейството и работа	93
Социална и доброволческа дейност на територията на Общинско предприятие „Център за Защита на Природата и Животните“, гр. Добрич	96
Попитай кмета	100
Доброволците на Община Самоков	101
Създаване на институционална среда за прилагане на принципите на корпоративната социална отговорност в Областна администрация Ловеч	102
Популяризиране принципите и целите на Корпоративна социална отговорност	104
Конкурс за есе и рисунка, по случай 1-ви ноември – Ден на народните будители, под надслов „Мисия Будител“	107
Подобряване на качеството на живот и възможностите за социално включване на хората с увреждания и възрастните хора в Община Кюстендил	109
Създаване на мрежа от доброволци в борбата срещу COVID-19	111
Общинско социално предприятие „Шивашки цех - Кнежа“	113
Социална отговорност към жителите на община Челопеч	115
Ресоциализация на лишените от свобода чрез трудова ангажираност на държавни и общински обекти	116
Социално-икономическа интеграция на маргинализирани общности като ромите в община Раковски	118
Приложение на Наредба за отпускане и изплащане на еднократни парични помощи за стимулиране раждането и отглеждането на деца на територията на община Благоевград	121



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



КАТЕГОРИЯ 1 УПРАВЛЕНИЕ НА ХОРАТА

1.1

ПЪРВО МЯСТО



МОДУЛ ЗА ЕЛЕКТРОННО ОЦЕНЯВАНЕ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ФИНАНСИТЕ

Администрация: Дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване“, Министерство на финансите (МФ)

Ключови думи: *оценяване изпълнението на длъжността, електронно оценяване*

Период на реализиране: 1.01.2018 г. – настоящем

Официален интернет адрес: www.minfin.bg

За контакти: Цвета Делчева, директор на дирекция ЧРАО,
тел.: 02/9859 26 15, ts.delcheva@minfin.bg

Милена Зарева, главен експерт в отдел ПОПР, д-я ЧРАО
тел.: 02/9859 26 59, m.a.zareva@minfin.bg

Описание

Уеб модулет „Оценяване на служителите“ оптимизира и автоматизира процеса по оценяване в МФ. Спестява значително време и ресурси чрез използването на различни възможности за извличане на справки, както и подпомага текущото управление на процесите по оценяване. Не на последно място, той е в унисон с правителствената политика относно въвеждане на електронно управление в държавната администрация.

Целева група

Практиката е насочена към всички служители на МФ, участващи и изпълняващи различни роли в процеса на оценяване (оценяван, оценяващ и контролиращ).

Бенефициент на добрата практика е ръководството на министерството и дирекция ЧРАО.

Състояние преди внедряване на практиката

Преди въвеждане на електронното провеждане на процеса по оценяване в МФ:

- процесът се извършва само на хартия;
- установяват се пропуски за спазване на нормативно определените срокове за осъществяване етапите на процеса на оценяване;
- регистрират се грешки при провеждането на процеса по

оценяване изпълнението на длъжността на служителите в МФ – грешно избрани формуляри, непопълнени полета с коментари, некоректни дати, неспазване на срока от контролиращ ръководител за изчакване на възражение по поставена оценка;

- съществува риск от загуба на формуляри за оценка;
- справките от процеса на оценяване се изготвят ръчно, което крие риск от допускане на неточности, непълноти и грешки.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Уеб модулет „Оценяване на служителите“ в МФ се достъпва в среда на Internet Explorer Browser с идентифициране пред системата с квалифицирано удостоверение за електронен подпис (КУЕП), след което служителят от меню посочва като какъв ще се идентифицира за системата - оценяван служител, оценяващ или контролиращ ръководител:

- за улеснение системата автоматично идентифицира служителите, заемащи експертни длъжности с аналитични и/или контролни функции, и тези, заемащи експертни длъжности със спомагателни функции и технически длъжности, като оценявани служители и на екрана директно се визуализират трите раздела на формуляра за изпълнение на длъжността;
- на екрана на оценяващите ръководители се визуализира списък на оценяваните служители с формуляри, съответстващи на длъжността;

- индивидуалният работен план се визуализира в табличен вид и съдържа списък от поставените цели, като в съответствие с НУРОИСДА системата не позволява на служителя да се определят повече от 7 цели или да не се попълнят задължително всички полета;

- след като целите бъдат съгласувани на среща между оценявания ръководител и оценявания служител, за улеснение в системата е създадена възможност оценяваният служител да попълни целите в индивидуалния работен план през своя профил, а оценяваният ръководител да ги прегледа, при необходимост да ги редактира и запише;

- индивидуалният работен план се попълва и редактира от оценявания ръководител до момента на избор на бутон „Приключи“, при което се активира бутон „Подпиши“ за подписване с КУЕП на плана от оценявания ръководител;

- непосредствено след подписване на индивидуалния работен план от оценявания ръководител оценяваният служител получава на служебната си електронна поща автоматично съобщение, съдържащо указания за подписване на плана от негова страна;

- непосредствено след подписване на индивидуалния работен план от оценявания служител оценяваният ръководител получава на служебната си електронна поща автоматично съобщение, съдържащо информация, че планът е подписан от оценявания служител;

- след полагане на подписите от оценявания ръководител и оценявания служител работният план автоматично се заключава. При необходимост от редакция се подава заявка по определен ред до дирекция ЧРАО за отключване на формуляра, в случай че нормативно определен срок за изготвянето му не е изтекъл;

- в случай на преназначаване на служител системата позволява на оценявания ръководител да генерира нов индивидуален работен план с помощта на бутон „Нов работен план“. Старите работни планове се запазват като „Предишни работни планове“ и могат да се визуализират при необходимост;

- след провеждане и приключване на междинната среща между оценявания ръководител и оценявания, оценяваният ръководител попълва информация в поле „Коментар на оценявания ръководител“, като това поле е задължително, след което се подписва с КУЕП;

- непосредствено след подписване на раздела за междинната среща от оценявания ръководител оценяваният служител получава на служебната си електронна поща автоматично съобщение, съдържащо указания за подписване на формуляра от негова страна;

- оценяваният служител, независимо от това дали е попълнил коментар, трябва задължително да подпише този раздел от формуляра с помощта на бутон „Подпиши“ и избор на бутон „Запис“ от навигационната лента в долната част на екрана;

- непосредствено след подписване на раздела за междинната

среща от оценявания служител оценяваният ръководител получава на служебната си електронна поща автоматично съобщение, съдържащо информация, че формулярът е подписан от оценявания служител;

- при годишното оценяване оценяваният ръководител определя годишната оценка за изпълнението на длъжността чрез избор от падащо меню в полето „Годишна оценка на изпълнението“, полето с мотиви за поставената оценка е задължително, поставя дата на въвеждане на оценката и подписва тази част от формуляра с КУЕП чрез избор на бутон „Подпиши“, след което избира бутон „Запис“ от навигационната лента в долната част на екрана;

- непосредствено след подписване на раздела за годишна оценка от оценявания ръководител оценяваният служител получава на служебната си електронна поща автоматично съобщение, съдържащо указания за подписване на формуляра от негова страна и за възможността за подаване на възражение в случай на несъгласие с поставената оценка в 7 дневен срок след подписването с избор на бутон „Възражение“, който е активен през законоустановения срок за възражение;

- при желание, в установените срокове, след коментара на оценявания ръководител, оценяваният служител може да запише коментар в полето „Коментар на оценявания“, като в случай на несъгласие с получената оценка, оценяваният служител задължително попълва това поле;

- след подписване от оценявания ръководител оценяваният служител също подписва тази част от формуляра с бутон „Подпиши“, след което избира бутон „Запис“ от навигационната лента в долната част на екрана;

- непосредствено след подписване на раздела за годишна оценка от оценявания служител оценяваният ръководител получава на служебната си електронна поща автоматично съобщение, съдържащо информация, че формулярът е подписан от оценявания служител;

- след полагането на подпис от оценявания служител започва да тече 7-дневен срок за подаване на възражение до контролиращия ръководител във връзка с получената оценка;

- в случай че оценяваният е подал или не е подал възражение срещу поставената от оценявания ръководител годишна оценка, контролиращия ръководител получава на служебната си електронна поща автоматично съобщение с указания и срок, генериран от системата в зависимост от датата и часа на подписване на формуляра;

- след изтичане на този срок и подписване на формуляра от контролиращия ръководител оценяваният ръководител също подписва окончателно формуляра за оценка;

- модулът следи автоматично контролиращият ръководител да не се произнася преди изтичане на срока за възражение;

- когато са поставени всички подписи с КУЕП (на контролиращия ръководител, на оценявания ръководител и на оценявания служител),

се избира бутон „Приключена“, при което формулярът се заключава и не подлежи на редакция;

- съществува възможност за разпечатване на всеки раздел от формуляра;

- с цел координация и контрол върху цялостния процес е разработена справка, която дава информация дали са подписани отделните раздели в съответствие със нормативните срокове;

- системата автоматично не позволява служители, назначени след 1 юли, да получат годишна оценка.

Сектори на устойчивост

Практиката принадлежи към секторите на икономическа и екологична устойчивост.

Използвани ресурси

Използваната система за оценяване на изпълнението на служителите представлява допълнителен уеб модул „Оценяване на служителите“ към внедрената система за управление на човешките ресурси в министерството. С помощта на екип от специалисти по управление на човешките ресурси от министерството и специалисти от фирмата-разработчик първоначалната версия на уеб модула е значително доразвита и усъвършенствана, а след прилагането на първия цикъл на оценяване и доусъвършенствана.

При реализирането на добрата практика от страна на МФ са вложени човешки и финансови ресурси:

- човешките ресурси се обуславят от работната ангажираност на специалистите по управление на човешките ресурси и експертите по информационните технологии в МФ при развитието и усъвършенстването на електронния модул, както и при внедряването на електронното оценяване в министерството;

- финансови ресурси са разходвани за закупуване и поддържане на уеб модула „Оценяване на служителите“.

Приложимост

Възможностите за трансформиране на практиката в администрациите на държавната администрация са реални, възможни и препоръчителни. Администрациите трябва да вложат първоначални ресурси и усилия при въвеждане на електронното оценяване изпълнението на служителите, но крайните резултати от въведената практика са в пъти по-значими.

Ефект

Две поредни години процесът по оценяване на служителите на МФ е успешно осъществен електронно и в срок чрез уеб-базираната платформа „Оценяване на служителите“. Процесът е 100% дигитализиран: уеб модула се достъпва в среда на Internet Explorer Browser с идентифициране пред системата с квалифицирано удостоверение за електронен подпис (КУЕП). Трите раздела на формуляра за изпълнение на длъжността (индивидуален работен план/обобщение на преките задължения и/или конкретни задачи, междинна среща и годишна оценка на изпълнението) се попълват на компютър; информацията се записва в електронния модул, като всеки от етапите на оценяване изпълнението на служителите се завършва с подпис с КУЕП от съответните участници.

Електронното провеждане на процеса по оценяване в МФ допринесе за:

- значително спестяване на хартия и разходи за консумативи;

- спазване на нормативно определените срокове за осъществяване етапите на процеса на оценяване;

- свеждане до минимум на грешките, допускани при провеждането на процеса по оценяване изпълнението на длъжността на служителите в МФ в предишните периоди – грешно избрани формуляри, непопълнени полета с коментари, некоректни дати, неспазване на срока от контролиращ ръководител за изчакване на възражение по поставена оценка;

- избягване на риска от загуба на формуляри за оценка;

- създаване на електронен архив с данни от годишни оценки в помощ на оценяващите и контролиращи ръководители;

- издигане на престижа на работата в МФ и поддържането на авторитета на институцията;

- укрепване на административния капацитет.



ОРГАНИЗИРАНЕ И ПРОВЕЖДАНЕ НА СРЕЩИ ЗА СПОДЕЛЯНЕ НА УПРАВЛЕНСКИ ОПИТ И ДОБРИ ПРАКТИКИ В ОБЛАСТТА НА МЕНИДЖМЪНТА И ПРИЛАГАНЕТО НА КОУЧИНГ ПОДХОДА

Администрация: Национална агенция за приходите, Централно управление, дирекция „Управление на човешките ресурси“, отдел „Оценяване и развитие“

Ключови думи: споделяне, управленски опит, мениджмънт, коучинг

Период на реализиране: 01.01.2019 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.nra.bg

За контакти: Николай Дерилев, началник на отдел ОР, тел.: 02/98593315, n.derilov@nra.bg;

Димитър Моллов, главен експерт в отдел ОР, тел.: 02/98593294, d.mollov@nra.bg

Описание

Представената добрата практика насърчава организирането и провеждането на срещи с цел споделяне на опит и управленски практики. Създаването и реализирането на подхода за въвеждане на практически дейности в Програма за новоназначени ръководители (ПНР), стартира през 2019 г. и се развива в две направления:

- организиране на срещи за споделяне на управленски опит и добри практики в областта на мениджмънта;
- коучинг – екипен и индивидуален.

Посредством прилагане на подхода бяха постигнати следните цели:

- осигуряване на възможност за по-бързо навлизане и приемане на организационната култура в НАП;
- осигуряване на приемственост между ръководители с опит и новоназначени ръководители;
- осигуряване на връзка между теория и практика в Програмата за новоназначените ръководители.

Целева група

Практиката е насочена към новоназначени ръководители, които нямат предишен ръководен опит в системата на НАП.

Състояние преди внедряване на практиката

Преди внедряването на практиката фокусът основно бе върху

провеждането на интерактивни обучения от ПНР, които обикновено завършват с тест или участие в Център за оценка за проверка на придобитите знания. Независимо от овладяването на базови знания в областта на мениджмънта и запознаването им с основните дейности по УЧР, се наблюдаваха пропуски в практическото прилагане на наученото. Липсваше практическият опит, който няма как да бъде усвоен, а практиката се копираше най-често от преките им ръководители, която не винаги отговаряше на модела, който Висшето ръководство налага като стандарти в областта на мениджмънта. Поради незадоволително демонстриране на мениджърски умения и навици в новоназначените ръководители се наложи да се търсят нови възможности за овладяване и развитие на практически умения по мениджмънт.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Етапи за реализиране:

1. Създаване на концепция за реализиране на практическите модули, включваща детайлно разписване на етапите за реализирането ѝ, както и необходимите ресурси. На този етап основна роля имаше екипът, администриращ програмата.

2. Организиране и реализиране на съответните дейности от практическия модул на програмата по двете основни направления, както следва:

- срещи за споделяне на опит и добри практики в областта на

управлението на хора, които се реализират на териториален принцип. Участие в тях вземат мениджъри, назначени за пръв път на ръководна позиция и преминали през теоретичните модули на ПНР. Инициативата среща подкрепата на ръководството на всички нива. Модератори/ водещи на тези срещи бяха сертифицирани Невро-лингвистичното програмиране (НЛП) практики, а за презентатори се избират ръководители с доказан опит, които да разкажат за управленската си практика;

- коучинг – екипният коучинг също се провежда на териториален принцип чрез вътрешен капацитет от сертифицирани НЛП практики. Фокусът е поставен върху въпроси, свързани с ценности, умения за вземане на решения, обратна връзка, комуникация и конфликти, както и за формулиране на ясни стратегии и необходими ресурси за постигане на набелязаните цели. Посочените теми са близки с тези в теоретичната част на Програмата, като обвързването на темите предостави възможност получените знания да бъдат отработени в умения. Участниците споделят, че подходът ги е стимулирал да отключат вътрешните си ресурси, в процеса по прилагане на научените нови модели и подходи за управление на процеси и хора от теоретичната част на Програмата. Индивидуалният коучинг се прилага при констатиране на специфични потребности от страна на участниците и се работи за развитието на специфични умения.

3. Анализ на пилотния проект бе извършен относно удовлетвореността и ползата от новите елементи, като акцент се постави върху същността, целите, подхода и постигнатите резултати с участниците, водещи и презентатори. Бяха обобщени препоръките и бяха отразени в Правилата за реализиране на подхода.

4. Реално работещ подход – Изграден административен капацитет за реализиране на подхода в НАП.

Сектори на устойчивост

Описаната практика принадлежи към социалният и икономическият сектор в НАП.

Използвани ресурси

Идеята за въвеждане на практически дейности в ПНР принадлежи на дирекция „Управление на човешките ресурси“, отдел „Оценяване и развитие“ в ЦУ на НАП.

При реализиране на настоящия проект, бяха използвани следните ресурси:

- човешки – екип, управляващ проекта (3-ма главни експерти от Д УЧР, отдел ОР), 40 служители на НАП, обучени за НЛП практики, новоназначени ръководители и ръководители с опит в организацията;
- финансови – средства, влизаци в рамките на командировките на служителите от администрацията и такива за обучение на НЛП практики;

- информативни – разработване на правила, изготвяне на допълнителни разяснителни електронни съобщения до всички заинтересовани страни.

Приложимост

Предвижда се разглежданият подход да се обогати, като при организирането и реализирането му се привлекат доказано добри ръководители от други структури в държавната администрация и частния бизнес. Посредством тяхното участие ще се осигури един двупосочен процес на обмяна на опит, идеи и добри практики в областта на мениджмънт и управление на човешките ресурси. Този подход ще подпомогне изграждане на мрежа от контакти, които да подпомагат постигането на целите на организацията.

Наличието на вътрешен капацитет от обучаващи и 40 сертифицирани НЛП практики гарантира устойчивост на проекта и възможност в бъдеще да се използва за разработване на методология, както и за организиране и провеждане на подобни събития и/или екипен коучинг в други администрации и/или в частния бизнес.

Дигитализация на процесите

Към настоящият момент дигитализирана е основно подготвителната част към организираните срещи за споделяне на добри практики и опит, както и за екипен коучинг. За целта се използва виртуална класна стая в платформата Moodle. Виртуалната класна стая представлява онлайн платформа за провеждане на срещи и обучения, като достъпът до нея се извършва след одобрение на докладна записка. Платформата се използва само за вътрешни цели и има оторизиран достъп.

В бъдеще се предвижда част от дейностите от практическата част на ПНР също да се провеждат онлайн.

Ефект

Трудно е да се прецени в проценти ефектът от добра практика, целяща развитие на управленска компетентност на служителите, назначени за пръв път на ръководна позиция, но може да се потвърди, следвайки формалната обратна връзка, от анкетните карти, че участниците са на 100% удовлетворени и намират смисъл и полза от участието в посочените подходи. Те им вдъхват увереност, подсиgurяват им посока, както и допълнителни знания, за да завършат „пъзела“ в новата си роля като ръководители.

Ефектът е върху 100% от техните служители, защото след преминаването на серията от обучения в ПНР, те имат значителна подготовка по отношения на знанията, необходими за ефективното управление на един екип. Практическата част от своя страна, която е и акцент на настоящата практика, превръща тези знания в осъзнат опит, предоставя възможност за свободно обсъждане, в среда на доверие и разбиране, на различни въпроси, свързани с управленската им практика и получават ценни насоки за развитие.



СИСТЕМА ЗА ПРИЛАГАНЕ НА НЕФИНАНСОВИ СТИМУЛИ ЗА СЛУЖИТЕЛИТЕ В АГЕНЦИЯ ПО ЗАЕТОСТТА

Администрация: Агенция по заетостта

Ключови думи: мотивация, повишаване на работоспособността, отъждествяване, принадлежност към администрацията, запазване на кадри.

Период на реализиране: 01.02.2018 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.az.government.bg

За контакти: Ирина Григорова, главен експерт,
тел.: 02/9265 474, 0889 882 187, i.grigорова@az.government.bg;

Мая Костадинова, началник отдел, тел.: 0878 274 773,
m.raneva@az.government.bg

Описание

Изготвянето на Системата беше заложено и одобрено за изпълнение в Плана за действие на Агенция по заетостта (АЗ). Разработката е направена в съответствие с най-често прилагани и подходящи нефинансови стимули за екипите и отделните лица, с доказано въздействие, утвърдена е от ръководството и е сведена до всички звена за реализация. Тя е неразделна част от процеса на управление на човешките ресурси в Агенцията. Прилагането и допринася за повишаване на мотивацията на служителите при изпълнение на служебните им задължения.

Целева група

Една от основните дейности на АЗ е предлагане на услуги за работодатели и търсещи работа лица с цел не само повишаване на заетостта, но и повишаване качеството на труда и запазване на стабилитет на работното място. 90% от служителите реализират тази дейност в пряк контакт с клиентите. Това изисква от тях широки познания и компетентности, представяне на подходящи услуги, индивидуален подход към клиента, спазване на етичните норми, визия отговаряща на позицията на държавната администрация.

Състояние преди внедряване на практиката

Преди създаването на Системата, единствените прилагани стимули за служителите бяха регламентирани от ЗДСл и КТ – допълнителни

възнаграждения, възможности за обучения, кариерно развитие, увеличение на възнагражденията, награди за изявени служители. След анализ на причините за напускане на служителите от системата на АЗ, мотивацията на работещите за изпълнение на целите и прилаганите до момента стимули беше формулирана идеята за създаване на система за прилагане на нефинансови стимули, които да показват зачитане на труда на служителите и да повишават тяхната мотивация за изпълнение и изява.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Механизмите за реда и условията за прилагане на нефинансовите стимули са съобразени със спецификата на институцията. Системата е прозрачна и справедлива, с предварително определени критерии, според постиженията на служителите и техния принос за изпълнение на стратегическите цели на Агенция по заетостта. Тя се прилага успоредно с вътрешните правила за заплати, правилата за увеличение на индивидуалните основни месечни заплати на служителите, в зависимост от годишните оценки на изпълнението и правилата за определяне на допълнителни възнаграждения за постигнати резултати. След популяризирането на Системата сред служителите на АЗ се извърши проучване за резултатите от прилагането (една година по-късно). Представени бяха различните избрани и приложени способности за нефинансови стимули от екипи в структурите на АЗ и ефекта от тях. Установено е, че Системата се прилага успешно и се отразява

положително в работата на служителите, като ги кара да се чувстват оценени за положените усилия и мотивирани да останат и да изпълняват качествено задълженията си, като показват резултати над изискванията.

Сектори на устойчивост

1. Социална устойчивост – повишаване на мотивацията и екипността в работата.
2. Икономическа устойчивост – не се изисква влагане на финансови средства.

Използвани ресурси

Основните вложени ресурси са:

- човешки – интелектуален труд за създаване на Системата и правилен избор на ръководителите на екипите за прилагане на подходящи стимули;
- материални – за отпечатване на изготвените материали и утвърждаването им от изпълнителен директор; за изготвяне на писма, грамоти или други средства за онагледяване на избрания способ;
- информационни – за популяризиране на Системата чрез електронна поща, вътрешен сайт.

Приложимост

Тя може да бъде взаимствана като идея и да бъде разработена в други администрации, съобразно спецификите на наетия персонал и съответните подходящи практики за мотивация.

Дигитализация на процесите

Спецификата на изпълнение на процедурата не предвижда дигитализация. Самите методи, използвани за мотивация и стимули са предвидени да бъдат в пряк контакт. Проучването на прилагането и резултатите обаче се извършва чрез изготвени онлайн въпросници, за повече оперативност при обобщаване и извличане на резултатите. Линк към въпросниците се изпраща чрез електронна поща до звената и след попълване, резултатът е видим моментално от администратора. Данните се описват в доклад (Word), който се разпечатва на хартия и се представя на изпълнителния директор. Докладът се регистрира в деловодната система на АЗ. След одобрение от изпълнителния директор се публикува за сведение във вътрешния сайт на АЗ – за информация на потребителите. Определяме дигитализацията на процеса на 20%.

Ефект

От началото на прилагане на практиката се намали броят на напускащите служители, поради неодобрение, естеството и начина на работа в звената. Подобри се екипната работа и удовлетвореността на работното място. Основните причини за напускане останаха в сферата на придобито право на пенсия или предложен достатъчно по-висок размер на основна заплата от друг работодател. Повишено е качеството на работа и на предлаганите услуги. Прилагането на Системата съдейства за увеличаване на удовлетвореността от работата, като мотивира служителите да са съпричастни към дейността на Агенция по заетостта. Системата допринася за ангажираността на персонала към целите на Агенция по заетостта и тяхното изпълнение.



СИСТЕМА ЗА ЕЛЕКТРОННИ ОБУЧЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

Администрация: Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“

Ключови думи: електронни обучения, без откъсване от работното място, повишаване на капацитета.

Период на реализиране: 09.2019 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.gli.government.bg

За контакти: Георги Милчин, Главен секретар,
тел.: 02/8101 756, georgi.milchin@gli.government.bg

Тодор Станчев, Директор на Д УЧР, тел.: 02/8101 770,
todor.stanchev@gli.government.bg

Описание

Основна цел на внедряване на иновативната практика е създаването на надеждна система за провеждане на електронни обучения на служителите в ИА ГИТ, която да повиши капацитета на човешките ресурси в Агенцията, да оптимизира работните процеси и така да се подобри процесът на планиране на инспекционната дейност. Чрез този подход се цели още цялостно оптимизиране на дейността на ИА ГИТ, която да използва оптимално наличния и добре обучен човешки ресурс за осигуряване на качествена инспекция по труда.

Целева група

Практиката е насочена към служителите на Инспекцията по труда, подлежащи на обучение, обучители и служители на дирекция „Управление на човешките ресурси“.

Състояние преди внедряване на практиката

Преди внедряването на Системата за електронни обучения вътрешните обучения на служителите на ИА ГИТ се осъществяваха само в присъствена форма, а преминалите обучения се въвеждат в модул „Обучения“ към Система за управление на човешките ресурси.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Системата съдържа и модул „Библиотека“, чрез който служителите на ИА ГИТ да имат постоянен и лесен достъп до добри практики и информация, необходима им за по-ефективното и ефикасно осъществяване на контрола.

Практиката е икономически устойчива. По-ефективните инспекции по

труда са предпоставка за подобряване условията на труд и повишаване на производителността.

Идеята е базирана на процесите на дигитализация в световен мащаб при управлението на човешките ресурси.

Системата дава възможност:

- за еднократно създаване на обучения, които могат да бъдат използвани и редактирани по всяко време;
- лесно включване на нови обучаеми;
- възможност за обучение в удобна обстановка и време;
- спестяване на време и средства от пътувания и наем на зали;
- непрекъснат достъп до учебни материали;
- тестове за проверка за усвояване на степента на усвояване и оценка на уменията на преминалите обученията;

- има възможност за включване на преподаватели от други организации чрез осигуряване на контролиран достъп, т.е. позволява партньорства на всяко ниво.

Сектори на устойчивост

Икономически устойчива. По-ефективните инспекции по труда са предпоставка за подобряване условията на труд и повишаване на производителността.

Използвани ресурси

Системата е изградена съгласно договор за обществена поръчка. Стойността на договора е 232 000 лв. без ДДС. Системата дава възможност:

- за еднократно създаване на обучения, които могат да бъдат използвани и редактирани по всяко време;

- лесно включване на нови обучаеми;
- възможност за обучение в удобна обстановка и време;
- спестяване на време и средства от пътувания и наем на зали;
- непрекъснат достъп до учебни материали;
- тестове за проверка за усвояване на степента на усвояване и оценка на уменията на преминалите обученията.

Приложимост

Практиката е с гарантирана устойчивост за ИА ГИТ, тъй като се внедрява за постоянно ползване напред във времето. Обучени са 33-ма служители за обучители. Има възможност за постоянно организиране на обучения и въвеждане на нови и актуализиране на старите материали в модула „Библиотека“. По отношение на други администрации ИА ГИТ е готова да демонстрира системата на всяка организация, която желае да я внедри както и да сподели опит по внедряването ѝ.

Дигитализация на процесите

За разлика от традиционните учебни системи, даващи възможности за

публикуване на учебни материали и създаване на тестове за проверка на степента за усвояване, „Системата за електронни обучения на ИА ГИТ“ интегрира Web 2.0 технологии като Блог, Уики, Форум, Виртуална стая, които улесняват връзката между преподавателя и обучаемия от различните структури на ИА ГИТ.

Ефект

Проведено е обучение на 300 служители на ИА ГИТ по теми, включени в годишния план за обучение на служители на ИА ГИТ за съответната година без да бъдат извършени разходи, свързани с присъствените обучения – за пътни и престой. Спестено е и инспекторско време от пътуване и престой, което е вложено в инспектиране. Обучението се реализира в много по-кратък срок, отколкото е необходимо за присъствено обучение на същия брой служители.

При анализ на Анкета за удовлетвореност от дистанционната форма на обучение участниците изразяват удовлетвореност и споделят, че това е съвременна форма на обучение, която дава възможност за обмен на по-голям обем от информация.



СТРАТЕГИЯ ЗА СЪЗДАВАНЕ НА УСТОЙЧИВА, СТАБИЛНА И СИГУРНА РАБОТНА СРЕДА ЗА СЛУЖИТЕЛИТЕ НА КОМИСИЯТА ЗА ФИНАНСОВ НАДЗОР

Администрация: Комисията за финансов надзор

Ключови думи: управленски капацитет, управление на процеси, задачи и хора, високо ефективни проектни екипи, управление на знанието в екипа, споделяне на добри практики, вътрешноорганизационни изследвания за удовлетвореност на служителите, вътрешноорганизационна кризисна комуникация.

Период на реализиране: 01.2020 г. – 09.2020 г.

Официален интернет адрес: www.fsc.bg

За контакти: Деница Кирова, Главен секретар,
тел.: 0887 927 737, kirova_d@fsc.bg

Описание

Стратегията за създаване на устойчива, стабилна и сигурна работна среда за служителите на Комисията за финансов надзор се състои от три елемента:

- елемент 1: академия за лидерски умения;
- елемент 2: всеобхватна, дългосрочна комуникационна стратегия по време на криза;
- елемент 3: анализ на удовлетвореността на служителите в КФН.

Целева група

Практиката е насочена е към всички служители на КФН – ръководен екип, директори на дирекции, началници на отдели, експерти.

Състояние преди внедряване на практиката

Стратегията за създаване на устойчива и сигурна работна среда за служителите на Комисията за финансов надзор е пилотна. Преди нейното въвеждане не са разработвани политики в областта на развитие на управленския капацитет в условията на криза. Направеният анализ показва, че в КФН няма добри практики за управление на високо ефективни екипи и не се наблюдава сътрудничество между отделните направления. Резултатите от анализа показват липсата на инструменти за проучване мнението на служителите по актуални за организацията въпроси и тяхната удовлетвореност от работата им. Относно кризисната комуникация – COVID кризата през 2020 г. е безпрецедентна за работата на КФН.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Елемент 1: „Академия за лидерски умения“ в две посоки:

1.1. Работа в индивидуални и екипни коучинг сесии с ръководния екип на КФН за усъвършенстване на елементите на вътрешната и външна кризисна комуникация. Вземане на стратегически решения за управление на организацията с оглед запазване здравето и подкрепа на служителите и същевременно поддържане на стабилни и качествени резултати.

1.2. Провеждане на вътрешна обучителна програма за директорите на дирекции и началници на отдели – развитие на основните ключови компетенции: ефективност при управление на дистанционни екипи, процеси и задачи, оптимизиране на работни процеси по време на криза с цел съхранение на ресурси; създаване на най-ефективната нагласа на мислене, гъвкавост на поведението и смяна на ролите според ситуацията, адаптация в динамиката и разбиране на мащаба на ситуацията.

Използвани инструменти: Бизнес коучинг подход, Бизнес тренинг, брейнсторминг дискусии, акредитирани бизнес симулации на Хюман синерджистикс, дискусии по реални и практически бизнес казуси.

Елемент 2: „Всеобхватна, дългосрочна комуникационна стратегия по време на криза“

Основната цел на изработената комуникационна стратегия е да обхване целия екип на КФН, като се фокусира върху създаване на сигурна, информирана среда, в която да се споделя визията на ръководния екип за преодоляване на кризата, предизвикана от пандемията COVID-19.

Ръководният екип на КФН взе решение до служителите да се изпраща ежедневна комуникация, чрез която да се поддържа екипната ефективност и мотивация на хората. Кризисната комуникация включва: профилиране на служителите, спрямо рискът за здравето; създаване на

специален дистанционен и ротационен режим на работа; ежеседмично изпращане на специално създадени информационни материали на актуални теми: „Ефективност при дистанционната работа“, „Управление на дистанционни екипи, задачи и процеси“, „Наръчник за писане на имейл в рамките на корпоративния стил“ и др.

Всички предприети мерки и взети решения бяха описвани в детайл, деликатно, но с необходимата сериозност и изпращани по имейл до всеки един член на екипа.

Елемент 3: „Анализ на удовлетвореността на служителите в КФН“

Мнението на служителите и тяхното усещане за сигурност е от ключово значение при вземането на решения от ръководния екип на КФН. В тази връзка ръководният екип създаде и проведе анкета, която да оцени качеството на въведените мерки и начинът им на комуникиране. Изключително ценно в анкетата беше възможността всеки един от служителите напълно анонимно да сподели своите виждания, предложения и усещания за ситуацията. Всяко едно предложение беше внимателно разгледано и внедрено в последващите решения. Чрез анкетата, проведена анонимно, КФН получи абсолютно безпристрастна обратна връзка от своите служители за това как се чувстват те по време на извънредната ситуация, как оценяват грижата на КФН за здравето им и какво могат да подобрят. В анкетата участваха 95% от всички служители на КФН, като резултатите показаха 98% удовлетвореност от взетите мерки и комуникацията към тях.

Сектори на устойчивост

Социална сфера – развитие на екипен потенциал, създаване на устойчива работна среда по време на криза

Използвани ресурси

Вложени са човешки ресурси за проучване на инструментите за развитие на личностен и екипен потенциал по време на криза. Човешки ресурси са използвани за създаване на специални информационни материали, които да подпомогнат служителите в новата за тях ситуация, подготовка на ежедневна комуникация, провеждане на коучинг сесии и обучителна програма.

Приложимост

Има възможност практиките на КФН да бъдат трансферирани в други администрации. Това може да се случи след провеждане на срещи между г-жа Деница Кирова и желаещите да се запознаят с практиките, представители на други организации.

Дигитализация на процесите

100% от използваните процеси са дигитализирани. Външната и вътрешна кризисна комуникация е локализирана изцяло по имейл. Проведената анкета за измерване на удовлетвореността на служителите и в частност

от предприетите мерки е създадена на интернет платформата “Survey monkey”. Всеки от служителите е получил имейл с инструкции и линк към анкетата. Резултатите са обработени изцяло електронно и са комуникирани отново по имейл.

Ефект

Внедряването на описаните по-горе практики доведе до следните резултати:

- повишаване на квалификацията на 20 бр. директори на дирекции, в посока управление на хора, задачи и процеси от дистанция и по време на криза;

1.6

УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОМЯНАТА И ИНОВАЦИИ В ОБУЧЕНИЕТО В ОБЛАСТТА НА ЗАЩИТАТА НА КЛАСИФИЦИРАНАТА ИНФОРМАЦИЯ

Администрация: Държавна комисия по сигурността на информацията, отдел „Учебно-методическа дейност“, дирекция „Човешки ресурси и учебно-методическа дейност“

Ключови думи: организиране, координиране и провеждането на обучение, защита на класифицирана информация, лектори - новатори, отворено технологично пространство, иновативни методи.

Период на реализиране: 06.2019 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: dksi@dksi.bg

За контакти: Стоян Денчев, началник на отдел „Човешки ресурси“ на ДЧРУМД, тел.: 0877 359 148, sdenchev@dksi.bg;

Силвио Стоименов, главен експерт в отдел „УМД“ на ДЧРУМД, тел.: 0885 997 777, ssoimenov@dksi.bg

Целева група

Насочена е към длъжностните лица по защитата на квалифицирана информация (КИ) в организационните единици, служителите с разрешения за достъп до КИ, куриерите, пренасящи документи съдържащи КИ.

Описание

Практиката е базирана на анализи на обучителната дейност с акцент върху изследване на възможностите за засилване на практическото обучение и използването на иновативни методи. В резултат - оптимизиране на процесите, насочени към усъвършенстване на правната уредба и дигитализацията на процеса.

Състояние преди внедряване на практиката

До внедряване на практиката обученията са провеждани предимно теоретично, без онагледяване. Практическите аспекти на дейностите не са били изведени като приоритет. В недостатъчна степен са използвани дигиталните възможности. Изпълнението на приоритетни задачи не е било възлагано на млади служители.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

1. Вземане на управленско решение за възлагане разработването на практиката на млади държавни служители – новатори с необходимата дигитална компетентност, социално ангажирани и с готовност за поемане на отговорност за резултата.

2. Стартване на извършването на нов тип анализи на дейностите по обучението, с акцент върху изследване на възможностите за засилване на практическото обучение и използването на иновативни методи, както и на разширяване на възможностите за обратна връзка с обучаемите чрез усъвършенстване на съществуващите анкетни карти и др.

3. В резултат от анализа през 2019 г. се предприеха действия за оптимизиране на процесите предимно в организационен и технически аспект: актуализиране на всички лекции, издаването им в сборник, публикуван на интернет страницата на Държавна комисия по сигурността на информацията (ДКСИ), дигитализиране на сборника и предоставянето му на диск на обучаемите, изготвяне на нагледни материали, табла и схеми (приложени).

4. В резултат от анализа през 2020 г. се предприеха действия за оптимизиране на процесите, насочени към усъвършенстване на правната уредба и дигитализация: издадена заповед за допълнение на вътрешните правила за обучението с оглед регламентиране на въвеждането на дистанционна форма на обучение, назначена комисия за избор на платформа, работна група за преглед и актуализиране на всички задължителни указания на ДКСИ, издадени въз основа на нормативното овластяване в Закон за защита на класифицираната информация (ЗЗКИ). Организирано и проведено он-лайн домакинство в рамките на инициативата SEENSA за обмяна на добри практики

и опит между националните органи по сигурността на държавите от Югоизточна Европа. В тази връзка е разработен проект на „Минимални стандарти за обучение на служители с достъп до класифицирана информация“, чието съгласуване предстои в рамките на инициативата.

5. Предстои: Въвеждане на иновативни методи: целеви е-мейли, блогове, новинарски бланки, постери и др.

Сектори на устойчивост

Социален - възлагане на приоритетни задачи на млади служители за създаване и внедряване на иновативни методи в обучението по защита на КИ и отговорност за резултата.

Използвани ресурси

Внедряването на практиката не изисква допълнителни ресурси.

Приложимост

Успешното управление на промяната и иновациите могат да се приложат във всяка административна структура, ако са налични следните елементи:

- актуалност на вътрешната уредба;
- стратегически цели;
- административен капацитет за управление и изпълнение;
- предвидимост и преодоляване на евентуални рискове.

Дигитализация на процесите

Дигитализацията на процеса определяме на около 50%. Документите се създават на компютър, отпечатват се, входират се, подписват се, сканират се и се качват в системата за документооборот.

Ефект

Ефектът от внедряването на практиката определяме като качествен, а именно: ефективно обучение, гарантиращо повишено съзнание за сигурност и ограничаване на предпоставките за нерегламентиран достъп до класифицирана информация.

1.7



ОРГАНИЗИРАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА РАБОТАТА ОТ РАЗСТОЯНИЕ В УСЛОВИЯТА НА ИЗВЪНРЕДНО ПОЛОЖЕНИЕ И ИЗВЪНРЕДНА ЕПИДЕМИЧНА ОБСТАНОВКА

Администрация: Министерство на финансите

Ключови думи: работа от разстояние, Covid-19, управление на отсъствията, човешки ресурси.

Период на реализиране: 16.03.2020 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.minfin.bg

За контакти: Цвета Нейкова-Делчева, директор, тел.: 02/9859 2615, ts.delcheva@minfin.bg;

Любослав Филчев, началник на отдел, тел.: 02/9859 2618, L.Filchev@minfin.bg

Описание

Практиката има за цел да организира и подпомогне отчитането на работата от разстояние в условията на извънредна епидемична обстановка.

Цели – осигурено е подобряване на безопасността и здравословните условия на работа при пандемия от коронавирус; превенция и ограничаване разпространението на заболяемостта; създадени са изисквания и начини за отчитане на работното време и свършената работа по подобие на отчитането на работата по проекти.

Ползи – намаляване на отсъствията на служители поради ползване на отпуск, което е единствената алтернативна възможност; намаляване на натоварването на обществения транспорт като превенция на общественото здраве в условията на пандемия от коронавирус.

Целева група

Всички служители на Министерството на финансите.

Състояние преди внедряване на практиката

Поводът за въвеждането на практиката е обявеното с Решение от 13.03.2020 г. на Народното събрание извънредно положение в страната и обявената след това и удължавана неколкократно извънредна епидемична обстановка. С приетото законодателство е създадена временна възможност за работа от разстояние на държавни служители

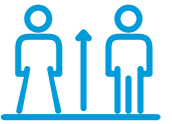
със съответното преpraщане към Кодекса на труда, където съществува такава уредба, прилагана до този момент от частния сектор. При липсата на какъвто и да било опит за управление на човешки ресурси в държавната администрация от разстояние, поехме инициатива за създаване на такава практика, която да обхване изпълнението на всички задължения на служителя в държавната администрация, насочена към краен резултат, който да се доближава максимално до ефективността на работата в офиса.

Целта беше да се решат възникналите проблеми, като затруднения на служителите и ръководителите да се ориентират в кой ден кои колеги работят в сградата на министерството и кои – от разстояние; липсата на обичайната бърза комуникация; невъзможност за контрол на действително отработеното време и текущо наблюдение на изпълняваните задачи, както и отчитане на свършената работа.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

За обезпечаване на работата от разстояние, извършвана по трудово или служебно правоотношение, на първо място бяха осигурени необходимите информационни технологии – хардуер, софтуер, интернет и телекомуникационна свързаност.

Главният секретар утвърждава списъци на служителите, които ще извършват работа от разстояние по предложение на съответния директор на дирекция/ръководител на административно звено,



съгласувано с ресорния заместник-министър и с директора на дирекция „Информационни системи“. Списъците се изготвят така, че да се осигури безпроблемно функциониране на административното звено. При необходимост списъците могат да бъдат актуализирани. При изпълнението на преките си задължения служителите, изпълняващи работата си от разстояние, могат да получат отдалечен достъп до информационни ресурси, като електронна поща, изградена VPN връзка до домейна minipn.bg и до специализирани информационни системи, като достъпът се осъществява след разрешение на ръководителя на административното звено. Също така служителите, изпълняващи работата си от разстояние, могат да подписват служебни документи със служебните електронни подписи. На интранет страницата на Министерството на финансите, в рубрика „Работа от разстояние“ ежеседмично и при необходимост (в случай на актуализация) се публикува списък на служителите, работещи от разстояние за съответния период, с което се осигурява публичност на информацията за улеснение на останалите служители и ръководството на министерството.

Ежедневно се поддържа база-данни за всички служители – реално присъстващи на място, работещи от разстояние с имейли и телефони за връзка, ползващи отпуск в т.ч. поради временна неработоспособност. Ежедневно от всеки служител, работещ от разстояние, се попълва отчет за свършена работа, изпраща се по електронна поща до съответните ръководители за одобрение и на главния секретар за контролиране, запазва се на файловия сървър.

Дейността се реализира със съдействието на дирекция „Информационни системи“ в министерството, която осигурява отдалечен достъп до електронната поща, вътрешната мрежа на министерството, в т.ч. файлов сървър, специализирани информационни системи – достъпът се осъществява чрез изграждането на VPN връзка и WEB версия на АПИС и необходимия хардуер за електронно подписване на документи, както и дирекция „Финанси и управление на собствеността“, която обезпечава пренасочването на служебните телефони към мобилни за всички служители, работещи от разстояние.

Сектори на устойчивост

Социална устойчивост – осигуряване на безопасността, здравето и удовлетвореността на служителите и репутацията на министерството.

Използвани ресурси

При реализирането на практиката са вложени човешки ресурси – в допълнителната работна ангажираност на експертите по управление на човешките ресурси, по информационни и телекомуникационни технологии в министерството, като трайно ангажирани са 5 служители, а с лека ангажираност – 20 служители.

Финансови – разходи за телефон и абонамент за VPN-връзка.

Приложимост

След края на извънредната епидемична обстановка и при вземане на решение за създаване на трайна уредба на възможността в Закона за държавния служител – създадената практика може да бъде използвана и доразвита и в случаите, когато работата от разстояние се използва за по-голяма привлекателност на държавната служба и повишаване на мотивацията на служителите чрез алтернативни възможности за изпълнение на задълженията им.

Дигитализация на процесите

Реализацията на процеса е дигитализирана на 100% в частта изпълнение и на 50% в частта за подготовка.

Ефект

Данните за съпоставими периоди на 2019 и 2020 г. показват следното:

1. Издадените болнични листове намаляват с 207 броя, а работните дни на отсъствие – с 809. Така издадените болнични листове са с 45% по-малко, а спечелените човекодни за работа – с 29% повече.
2. Издадените заповеди за отпуск намаляват с 351 броя, а работните дни на отсъствие – с 1137. Разрешените отпуски са с 12% по-малко, а спечелените човекодни за работа – с 8% повече.

Практиката има ефект среднодневно върху около 100 служители, работещи от разстояние и техните семейства, или 20% от заетия персонал.

1.8

ЕФЕКТИВНО ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОЛИТИКАТА ПО РАВНОПОСТАВЕНОСТ НА ЖЕНИТЕ И МЪЖЕТЕ В ОБЛАСТ ВАРНА

Администрация: Областна администрация Варна

Ключови думи: държавна политика, социална справедливост, равнопоставеност на жените и мъжете.

Период на реализиране: 17.12.2018 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.vn.government.bg

За контакти: Таня Ангелова Георгиева, главен експерт – дирекция „Административен контрол, регионално развитие и държавна собственост“, тел.: 052/688 202, tangelova@vn.government.bg

Описание

Представената практика е в подкрепа на политиката за насърчаване на равнопоставеността на жените и мъжете в ОА Варна и е насочена към гарантиране на равни възможности на мъжете и жените чрез прилагане на принципа на равнопоставеност на половете при подбор на служители и израстване в кариерата.

В процеса по управление на човешките ресурси са спазени изискванията за равен достъп до възможностите за кандидатстване за работа, като водещи са били принципите на прозрачност и откритост. ОА Варна изразява ясна и категорична подкрепа за пълно упражняване на човешките, политическите, икономическите и социалните права на жените и мъжете, равно третиране и равно участие за постигане на социална справедливост и просперитет.

Целева група

Република България провежда последователна политика по равнопоставеност на жените и мъжете, която е съобразена с националната специфика и ангажиментите по международни договори, по които е страна, вкл. като държава членка на Европейския съюз. Равнопоставеността на жените и мъжете е важен елемент на демокрацията и предпоставка за пълноценно упражняване на човешки права. Тя е от ключово значение за постигане на социална справедливост и сближаване, устойчив, интелигентен и приобщаващ икономически растеж. Засяга всички области на живота, затова интегрирането на принципа на равнопоставеност на половете във всички политики е необходимо условие и гаранция за добро управление и напредък на обществото.

Състояние преди внедряване на практиката

Въпреки наличните разпоредби за равно третиране и равнопоставеност в отделни закони, все още не са създадени условия за гарантиране фактичката равнопоставеност на жените и мъжете във всички сфери на обществения живот. По данни на НСИ, в структурата на заетостта по пол се наблюдава тенденция на намаляване дела на заетите жени. Средната работна заплата на жените е по-малка в сравнение с тази на мъжете. В областта на социалното осигуряване, съответно и в размера на социално-осигурителните плащания се констатира трайна тенденция на неравнопоставеност на жените спрямо мъжете. Жените по-рядко заемат ръководни длъжности в политиката, в стопанския и публичния сектор. Действащото право се опитва да отговори на необходимостта от осигуряване на равнопоставеност на жените и мъжете, която е постигната формално, но не и фактически (реално), поради липсата на национален механизъм за провеждане на единна държавна политика за равнопоставеност на половете.

Постигането на фактическа равнопоставеност на жените и мъжете във всички области изисква ефективно управление на държавна политика, която последователно да провежда принципа на равнопоставеност чрез съчетаване на интегриран подход и специални мерки.

Целта на Закона за равнопоставеността на жените и мъжете е да гарантира равнопоставеност на жените и мъжете чрез нормативно регламентиране на органите и механизмите за провеждане на единна държавна политика в тази област на обществени отношения.

Очаквани резултати – създаване на нормативни гаранции за:

- централизирано координиране на политиката;

- по-добро взаимодействие между институциите;
- включване на въпросите на равнопоставеността на жените и мъжете във всички политики и програми;
- прилагане на временни специални мерки при необходимост.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Фактическата равнопоставеност на жените и мъжете в област Варна се постига чрез регулиране на ефективен институционален механизъм за провеждане на единна държавна политика и по-доброто съответствие със стандартите на ЕС и на международните правни актове, по които Република България е страна.

Националният институционален механизъм играе важна роля за ускоряване постигането на фактическо равенство между жените и мъжете. Това е силен и устойчив инструмент за разработване, прилагане и наблюдение на съответните политики, за да се гарантира, че въпросът за равнопоставеността на половете запазва водещо място в политическата програма.

На 17.12.2018 г. в Областна администрация Варна се проведе първата работна среща в сферата на сигурността на тема „Равнопоставеност на жените и мъжете в системата на отбраната и вътрешните работи“ за обмен на информация и очертаване на предстоящи общи действия, с цел насърчаване постигането на равнопоставеност на жените и мъжете в тази сфера. Участваха ръководители и упълномощени представители на институции от системата на МВР и ВМС на територията на град Варна. Старши експерт в отдел „Равни възможности, антидискриминация и социални помощи“, дирекция „Политика на хората с увреждания, равни възможности и социални помощи“ – МТСП представи на нормативната база и добри практики в областта на равнопоставеност между жените и мъжете и проведе дискусия по темата.

Срещите протекнаха при голям интерес и след обмен на информация и идеи дадоха своя принос в обсъждането на този въпрос с голямо обществено значение за очертаване на предстоящи общи действия.

В резултат:

1. Всички служители на ОА Варна имат равен достъп до обученията. За нас е характерно доброволчеството като начин на учене през целия живот и придобиване на знания и умения от служителите, които повишават своята квалификация чрез надграждане в курсове, магистърски и докторантски програми и др. Провеждат се и задължителни обучения: „Въведение в държавната администрация на новопостъпилите в администрацията служители“.

2. Гъвкавото работно време, утвърдено със заповед на областния управител на област Варна, дава възможност на служителите да ползват различни варианти по отношение разпределението на стандартно необходимите работни часове. При променливите начало и край на работния ден, които се определят със заповед на работодателя и са съобразени с вътрешните разпоредби, служителите отработват

същия брой часове, както при стандартно работно време, ежедневно и ежеседмично, но могат да избират, в определени граници, кога да започва и да свършва работният им ден.

3. Гъвкав работен график, позволява на служителите на ОА Варна да управляват по-добре времето си и да поддържат баланс между професионалния и личния живот и да намалят стреса.

4. Работа от дистанция е форма на гъвкаво работно място, при която служителите на ОА Варна работят извън обичайното място на работа (от вкъщи или на алтернативно работно място) при необходимост и със съгласието на ръководството.

5. Гъвкава кариера е гарантирано условие на труд в ОА Варна, което позволява на служителите да редуват периоди на работа и периоди на отсъствие, с оглед различни интереси/отговорности. Така служителите получават разнообразни възможности, в рамките на постоянната си работа, за отсъствия (по различни причини и с различна продължителност) чрез ползване на отпуски (лични и творчески отпуски; платени и неплатени). Тази категория на гъвкави условия на труд се прилага при различни житейски ситуации, свързани с грижи за деца, грижи за болен роднина, обучение, пътуване, лично и професионално развитие, доброволни дейности и др.

6. Прекъсване на кариерата е осигурена възможност за ползване на продължителен отпуск от служител на ОА Варна – най-често неплатен, който може да бъде личен или творчески.

7. Работа с периоди на прекъсване е форма на гъвкава кариера, при която служител на ОА Варна ползва платени/неплатени отпуски няколко пъти в годината за подготовка за изпити за повишаване на квалификацията, за отглеждане на дете, за работа по проекти и др. През време на отпуската служителите имат възможност да поддържат комуникация с работодателя си, да вземат участие в различни мероприятия на организацията като обучения и семинари, да поддържат взаимоотношения с колеги.

8. Областна администрация Варна е работодател по Национална програма „Заетост и обучение на хора с увреждания“, финансирана от МТСП, насочена към предоставяне възможност на хора с увреждания за достойна реализация на пазара на труда.

9. Съгласно длъжностните характеристики, главните експерти оказват помощ на младшите експерти, като осигуряват тяхното въвеждане в работния процес и съдействат за придобиване на професионални и трудови умения, гъвкави умения и умения за работа в колектив. Това спомага новоназначените служители да се чувстват комфортно на работното място и да чувстват опора в лицето на своите ментори. В процеса на обучение, менторите се определят на база професионалните им умения и спецификата на извършваната от тях дейност, без значение на пол и възраст.

10. Съгласно Наредба за студентските стажове в държавната администрация, приета с ПМС № 189 от 8.07.2014 г., обн., ДВ, бр. 58

от 15.07.2014 г., ОА Варна създаде условия за провеждането на студентски стажове в държавната институция и осигури възможности за професионално ориентиране, придобиване на практически опит, знания и умения, които допълват теоретичното обучение на студентите стажанти.

Сектори на устойчивост

Националният институционален механизъм играе важна роля за ускоряване постигането на фактическо равенство между жените и мъжете. Това е силен и устойчив инструмент за разработване, прилагане и наблюдение на съответните политики, за да се гарантира, че въпросът за равнопоставеността на половете запазва водещо място в политическата програма.

Използвани ресурси

В практиката са вложени предимно човешки и информационни ресурси. Постигнати са резултати, които повишават информираността на служителите в държавната администрация – в ОА и в териториални звена в област Варна по отношение на:

- изясняване на ролите и стереотипите по пол;
- намаляване на сегрегацията по пол на пазара на труда (хоризонтална и вертикална);
- избягване на дискриминационните практики и придаване на ценност на различията и разнообразието;
- подкрепа за съвместяването на професионалния и личния живот;
- борба срещу неравното заплащане по пол;
- насърчаване участието на жените в процесите на вземане на решения.

Приложимост

В изпълнение на функциите на координаторите по равнопоставеност на жените и мъжете служителите си сътрудничат с Министерството на труда и социалната политика.

Функционалните задължения на определените служители по равнопоставеност на жените и мъжете се определят в длъжностните им характеристики или чрез заповед на органа по назначаването на държавна служба.

Координаторите провеждат на оперативни ниво държавната политика по равнопоставеност на жените и мъжете, по отношение на което могат да получават методически указания от Секретариата на Националния съвет.

Дигитализация на процесите

Процесът не е дигитализиран.

Процесът се изразява в:

- участие в разработването и провеждането на националната политика по равнопоставеност на жените и мъжете;
- участие в разработването на секторните и местните политики и програми от гледна точка на равнопоставеността на жените и мъжете;
- участие в изготвянето на оценка на въздействието по признак пол на нормативните актове и стратегическите документи, предлагани от органите на изпълнителната власт;
- участие в изготвянето, изпълнението и отчитането на Националната стратегия и плановете за нейното изпълнение в областта на компетентност на съответния орган на изпълнителната власт;
- координиране на изпълнението на мерките от компетентността на органа на изпълнителната власт и участват в изготвянето на доклади по равнопоставеност на жените и мъжете;
- участие в разработването на количествените и качествените индикатори и анализи на равнопоставеността на жените и мъжете в съответната област на компетентност на институцията;
- координиране на събирането и разпространението на информация и добри практики, предоставянето на данни по равнопоставеност на жените и мъжете от компетентността на органа на изпълнителната власт;
- участие в обученията по равнопоставеност на жените и мъжете, както и в организирането на такива обучения.

Ефект

Ефектът от внедряване на практиката можем да обобщим в:

- равни възможности за жените и мъжете във всички сфери на обществения, икономическия и политическия живот;
 - равен достъп на жените и мъжете до обществените ресурси;
 - равно третиране на жените и мъжете и премахване на дискриминацията и насилието, основани на пола;
 - балансирано представителство на жените и мъжете в органите, вземащи решения;
 - прилагане на временни насърчителни мерки;
 - сътрудничество между централни и териториални органи на изпълнителната власт, както и с гражданското общество.
- Постигането на фактическа равнопоставеност на жените и мъжете във всички области изисква ефективно управление на държавната политика, която последователно да провежда принципа на равнопоставеност чрез съчетаване на интегриран подход и специални мерки.



СТУДЕНТСКИ СТАЖОВЕ В АДМИНИСТРАЦИИТЕ НА КПКОНПИ И ОМБУДСМАНА НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ ПО ИНИЦИАТИВА „АКАДЕМИЯ АНТИКОРУПЦИЯ“

Администрация: Комисия за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество (КПКОНПИ)

Ключови думи: обучение, професионално ориентиране, практически опит, знания и умения, сътрудничество, съвместни стажове, взаимодействие, ефективност.

Период на реализиране: 16.11.2018 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.ciaf.government.bg;

www.ombudsman.bg

За контакти: за КПКОНПИ – Ивелина Евгениева, началник на отдел „Проекти, програми и обучения“, дирекция „Превенция на корупцията“, тел.: 02/9401556, i.evgenieva@caciaf.bg;

за Омбудсмана на Република България – Александра Вълчева, главен експерт в дирекция „Международна дейност и проекти“, тел.: 0879 666 651, aleksandra.valcheva@ombudsman.bg

Описание

Развитието на съвместната инициатива „Академия Антикорупция“ стартира още през 2018 г. с подписването на Меморандум за сътрудничество между Университета за национално и световно стопанство (УНСС), КПКОНПИ, Омбудсмана на Република България и Комисията за борба с корупцията, конфликт на интереси и парламентарна етика (КБККИПЕ) към Народното събрание.

В рамките на изграденото сътрудничество, през 2020 г. се подписа нов, актуализиран Меморандум за сътрудничество между страните, като бяха очертани следните области на взаимодействие: сътрудничество в организирането на лекции, събития и конференции за популяризиране на противодействието на корупцията в страната; осигуряване на практически обучения по противодействие на корупцията; привличане на студентски интерес за кариера в противодействие на корупцията; осигуряване на студентски практики и съвместни стажове; сътрудничество в изследователски проекти и в организирането на „Майсторски класове“ пред студенти по актуални теми, свързани с борбата с корупцията.

На база на Меморандума за сътрудничество, бе разработена цялостна концепция за провеждане на съвместни студентски стажове, обективирана в подписаното през 2020 г. Споразумение за провеждане

на студентски стажове между УНСС, КПКОНПИ, Омбудсмана на Република България и КБККИПЕ. Съвместната стажантска програма цели запознаване на студентите с дейността и функциите на институциите, осигуряване на възможности за професионално ориентиране, придобиване на практически опит, знания и умения, които допълват теоретичното им обучение.

Целева група

Практиката е насочена към студенти от УНСС в редовна форма на обучение след завършен минимум втори курс, които са с непрекъснати права и в процес на обучение в момента на кандидатстването за провеждане на стаж. С оглед спецификата на дейността на институциите по Меморандума за сътрудничество, в стажовете могат да вземат участие бакалаври и магистри от следните направления: „Право“, „Икономика“, „Администрация и управление“, „Социология“, „Политически науки“.

Същевременно, практиката е насочена и към институционалното развитие на администрациите на КПКОНПИ, Омбудсмана на Република България и КБККИПЕ.

Състояние преди внедряване на практиката

До момента на внедряване на практиката се констатира дефицити на две нива.

На първо място, липсва специализиран практически стаж по проблемите на превенция на корупцията, който едновременно да е интердисциплинарен и насочен към студенти от широк спектър специалности, провеждащи обучителен стаж в администрацията.

На второ място, отчита се нуждата от обезпечаване на методически насоки за провеждане на подобни практически стажове с цел придобиването на умения за превенция и противодействие на корупцията, които биха послужили на бъдещите висшисти при взаимодействието и/или работата им в публичните институции.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Реализирането на съвместни студентски стажове по инициативата „Академия Антикорупция“ допринася за постигане на основните приоритети на участващите институции. Същевременно, спецификата на дейността на КПКОНПИ и Омбудсмана изисква наличие на специализирани знания и умения, висока степен на отговорност и мотивация. Чрез провеждането на съвместни студентски стажове се постига укрепване на капацитета, институционално развитие и привличане на студентски интерес за бъдеща работа в държавната администрация.

Ежегодното провеждане на студентските стажове, на ротационен принцип, последователно във всяка от институциите по споразумението, осигурява приемственост, висока степен на ангажираност, ефективно сътрудничество и допринася за кадровата обезпеченост на институциите.

Осигуряването на студентски практики и стажове е дефинирано като област за сътрудничество между УНСС, КПКОНПИ, Омбудсмана на Република България и КБККИПЕ в подписания на 16.11.2018 г. и актуализиран на 23.06.2020 г. Меморандум за сътрудничество. В изпълнение на Меморандума, е разработена цялостната концепция за провеждането на студентските стажове – процедура за подбор на студенти на два етапа (предварителен, осъществяван от УНСС и окончателен, осъществяван от първата приемаща организация), инструментариум (въпросник за проверка на знанията и уменията на студентите), анкетна карта при приключване на стажа, график за провеждане на стажовете, съобразно Академичния календар на УНСС, удостоверения за проведен стаж. След съгласуване със страните по Меморандума, на 01.10.2020 г. бе подписано и Споразумение за провеждане на студентски стажове. Стажовете ще се провеждат ежегодно, на ротационен принцип, последователно във всяка от институциите по споразумението. Продължителността на стажа във всяка институция е 10 работни дни. Разработени са присъствен лист, график за стажантите, както и програми за провеждането на стажовете

за всяко от структурните звена. Определени са лица за координация и взаимодействие при провеждането на студентските стажове.

Практиката притежава социална и културна устойчивост, като допринася за повишаване на знанията и практическите умения на студентите от УНСС, имащи интерес за професионално развитие в държавната администрация. Провокира студентски интерес и способства за развитие на популяризиране на дейността на институциите и осигуряване на практически опит, допълващ теоретичното обучение.

Академия „Антикорупция“, част от която е провеждането на студентски стажове в конкретните институции, е съвместна инициатива на УНСС, КПКОНПИ, КБККИПЕ и Омбудсмана на Република България. Концепцията за провеждането на студентски стажове е разработена от КПКОНПИ и приета от останалите институции по споразумението.

Сектори на устойчивост

Практиката притежава социална и културна устойчивост, като допринася за повишаване на знанията и практическите умения на студентите от УНСС, имащи интерес за професионално развитие в държавната администрация. Провокира студентски интерес и способства за развитие на популяризиране на дейността на институциите и осигуряване на практически опит, допълващ теоретичното обучение.

Използвани ресурси

За реализирането на практиката са вложени човешки и информационни ресурси – представители от всяка от институциите по споразумението са ангажирани пряко с координирането на стажовете, УНСС организира информационна кампания за привличане на студентски интерес и предварителен подбор на студентите.

Академия „Антикорупция“ е създадена с цел популяризиране на противодействието на корупцията посредством организирането на студентски практики и стажове, лекции, конференции, майсторски класове, практически обучения, сътрудничество в изследователски проекти и др. Конкретно провеждането на студентски стажове цели запознаването на студентите с дейността и функциите на институциите, осигуряване на възможности за професионално ориентиране, придобиване на практически опит, знания и умения, които допълват теоретичното им обучение.

Ползите от въвеждането на практиката в администрациите на КПКОНПИ и Омбудсмана на Република България са свързани с: укрепване на капацитета на администрацията, спестяване на време и ресурси, повишаване на ефективността в работата, повишаване на общественото доверие и интерес към дейността на институциите, засилване на сътрудничеството, институционално развитие и визия за бъдещето.

Целевите групи са както студенти от УНСС, така и администрациите на КПКОНПИ, Омбудсмана на Република България и КБККИПЕ, обществото като цяло, развитието на държавната администрация.

Приложимост

Практиката може да бъде трансферирана и внедрена и в други администрации, отчитайки спецификата в дейността, необходимата квалификация и експертиза.

Устойчивото прилагане на практиката в администрациите на КПКОНПИ и Омбудсмана на Република България е гарантирано по силата на споразумението, предвиждащо стажовете в четирите институции да се провеждат ежегодно, на ротационен принцип, последователно във всяка от институциите, в рамките на 10 работни дни по предварително съгласуван график и съобразно Академичния календар на УНСС. Регламентираната процедура по подбор, разработеният инструментариум и ангажираността на институциите позволяват мултиплициране на резултатите, устойчивост във времето, публичност и прозрачност, укрепване на капацитета, институционално и личностно развитие, постигане на по-добри резултати в работата.

Внедрената в администрациите на КПКОНПИ и Омбудсмана на Република България практика осигурява спестяване на време и ресурси, предвид факта, че гарантира ежегодно провеждане на студентски стажове за студенти от УНСС. Същевременно, в рамките на изграденото отлично сътрудничество с институциите по споразумението, се осигурява повишаване на квалификацията на студентите, институционално развитие, приемственост, възможност за повишаване на общественото доверие и утвърждаване на принципите на доброто управление в работата на административните органи в България, в общите направления демократичност (прозрачност, участие); върховенство на закона (законност, справедливост); съгласие (легитимност, баланс); капацитет (ефективност и ефикасност); устойчивост (предвидимост, надеждност) и визия за бъдещето.

Дигитализация на процесите

КПКОНПИ и Омбудсманът на Република България работят целенасочено за развитието на електронното управление, като основа за модернизация и дигитализация на процесите на управление.

Съществен принос в осигуряването на технологични решения за електронно управление е разработването и внедряването на видеокоферентна система в КПКОНПИ. Системата осигурява видеокоферентна връзка между членовете на КПКОНПИ (централно

управление в София, пл. „Св. Неделя“ 6) и служители в териториалните дирекции, разположени в 14 локации – Бургас, Варна, Пловдив, Велико Търново, Благоевград, Ямбол, Пазарджик, Видин, Враца, Шумен, Ловеч, Русе, Стара Загора и София (бул. „Витоша“ 18). Системата се използва за провеждане на ежеседмични заседания на Комисията, онлайн обучения на служителите в КПКОНПИ, както и работни срещи с български и чуждестранни партньори. В администрацията на КПКОНПИ са внедрени и дигитализирани следните процеси: електронен документооборот (дигитализация и хартиени носители), възможност за подаване на сигнали за корупция и/или конфликт на интереси по електронен път, създадени и общодостъпни са следните електронни регистри: на лицата, заемачи висши публични длъжности, на решенията за установяване на конфликт на интереси и на решенията за отнемане на имущество. Изграден е и вътрешен електронен портал, съдържащ: публикувани вътрешни правила и други актове, бланки на документи (докладни записки, писма, становища, заявления за отпуски и др.), обобщена съдебна практика, регистър на влезлите в сила съдебни решения по години и по териториални дирекции за отнемане на имущество, указания за работа с видеокоферентната система, ръководства, инструкции и др.

Администрацията на Омбудсмана работи по проект за изграждане на Електронна уеб базирана система за управление на работните процеси в институцията.

Ефект

Количествена оценка на ефективността на внедрената практика не може да бъде обективно представена, поради спецификата на практиката и специализираните функции на администрациите.

Провеждането на студентски стажове повлиява положително както на студентите от УНСС (мотивация, знания, умения, допълване на обучението), така и на институциите, в които се провеждат стажовете – укрепване на капацитета, ефективност на работата, иновативни решения, сътрудничество и взаимодействие. В дългосрочен план, прилаганата в администрациите на КПКОНПИ и Омбудсмана на Република България практика ще постигне положителен ефект върху цялата държавна администрация и ще осигури висока степен на мотивация и подготвени професионалисти за ефективна работа в борбата с корупцията на национално ниво.

1.10

ПОДОБРЯВАНЕ НА УСЛОВИЯТА НА ТРУД В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ТЪРГОВИЩЕ

Администрация: Областна администрация Търговище

Ключови думи: подобряване на условията на труд, работна среда, здравословни и безопасни условия на труд, качествено административно обслужване.

Период на реализиране: 12.03.2019 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.tg.government.bg

За контакти: Тодорка Танева, главен секретар,
тел.: 0885 164 659, t.taneva@tg.government.bg

Константина Моллова, гл. експерт, тел.: 0895 243 000,
k.mollova@tg.government.bg

Описание

Подобряването на условията на труд в Областна администрация – Търговище се изразява в преустройството и реконструкцията на фойето в Областна администрация Търговище в Център за административно обслужване е с цел ефективно и качествено административното обслужване и улесняване на достъпа на гражданите до сградата, включително на хора с увреждания, възрастни хора и т.н.

Целева група

Центърът за административно обслужване (ЦАО) на Областна администрация – Търговище се използва активно от различни потребители – физически и юридически лица за предоставяне на административни услуги.

Подобряването на показателите и параметрите на работната среда в администрацията е насочено към всички служители, но и към представители на други администрации и организации, тъй като сградата на ОА Търговище много често се използва и за провеждане на различни срещи и мероприятия.

Състояние преди внедряване на практиката

Сградата на Областна администрация е една от деловите и административни сгради на централния площад „Свобода“ в гр. Търговище. Строителството е извършено в периода 1959-1962 г. През 90-те години е проектирано преустройството на сградата от Профсъюзен дом за нуждите на Областна администрация – Търговище.

Един от приоритетите на ОА Търговище е „С лице към хората“,

преди внедряване на практиката за преустройството на ЦАО, той се помещаваше в не особено функционално помещение за ползвателите на административни услуги.

В извършен Анализ на условията на труд и факторите на работната среда в Областна администрация – Търговище от Службата по трудова медицина беше отчетена необходимост от подобряване на някои от показателите на микроклимата в сградата.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

1. Преустройството и реконструкцията на фойето в Областна администрация Търговище в Център за административно обслужване е с цел ефективно и качествено административното обслужване и улесняване на достъпа на гражданите до сградата, включително на хора с увреждания, възрастни хора и т.н. Помещението има осигурено достатъчно широко пространство за изчакване на реда с осигурена възможност за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурен плот, както и за подаване на заявления/искания. Има възможност за ползване на тоалетна, като помещението е пригодно и за хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването. В Центъра за административно обслужване на Областна администрация – Търговище, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет. Монтирана е интерактивна автоматизирана точка за достъп до информация и обратна връзка (touch screen).

2. Проекта „Подобряване на условията на труд в Областна администрация Търговище“ се реализира на основание сключен



договор между Фонд „Условия на труд“ и Областна администрация Търговище, с който Фонда съфинансира с 30% разходите по проекта. Чрез проекта се реализираха следните дейности: ремонт на санитарно-хигиенни помещения; подмяна на интериорни врати и закупуване и монтаж на климатични системи

Сектори на устойчивост

Практиката има социален и икономически ефект.

Използвани ресурси

Вложени са едновременно човешки, материални и финансови ресурси. Реорганизацията на Център за административно обслужване създаде безопасни условия на труд в условията на пандемия, както за служителите, така и за ползвателите на административни услуги. С реализиране на дейностите по проекта съществено са подобрени елементите на условия на труд - микроклимат и санитарно-битови условия на всички работещи в Областната администрация. Подобреното качество на работните места допринесе за по-голяма мотивация и устойчива заетост на служителите в администрацията.

Приложимост

Практиката може да бъде трансферирана в други администрации.

Дигитализация на практиката

Документооборота на Областна администрация - Търговище, който минава през ЦАО се осъществява предимно през Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС). Интерактивната автоматизирана точка за достъп до информация дава възможност на потребителите да се запознаят обстойно онлайн с дейността на администрацията и предлаганите от нея услуги.

Ефект

Практиката има социален и икономически ефект.

Чрез подобряване на условията на труд в Областна администрация – Търговище се подобрени показателите и параметрите на работната среда за всички служители в администрацията. За периода от м. март до края на м. септември 2020 г. над 1000 потребители са се възползвали от услугите, предоставяни от Областна администрация Търговище.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



КАТЕГОРИЯ 2

ТЕХНОЛОГИЧНИ РЕШЕНИЯ
ЗА ОТКРИТО УПРАВЛЕНИЕ



НАДГРАЖДАНЕ НА РЕГИСТЪРА НА ИЗДАДЕНИТЕ УДОСТОВЕРЕНИЯ APOSTILLE И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Администрация: Национален център за информация и документация (НАЦИД)

Ключови думи: *Е-Регистър на издадени удостоверения APOSTILLE, e-APOSTILLE, електронни административни услуги, електронно управление.*

Период на реализиране: 24.06.2019 г. – 24.04.2020 г.

Официален интернет адрес: www.nacid.bg

За контакти: Вержиния Цанкова, Главен секретар, тел.: 02/8173825, vcsankova@nacid.bg

Описание

Идеята и реализирането на проекта е собствена, като Регистърът за e-Apostille и начинът на заявяване на електронните услуги са верифицирани за ползване от Постоянното бюро на Хагската конференция по международно частно право и Специалната комисия за практическото функциониране на Конвенцията за Apostille.

Проектът е осъществен с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос 1 „Административно обслужване и e-управление“.

Ползвани са няколко ключови експерти – служители на НАЦИД и на изпълнителите. Технологичното решение опростява работните процеси и доближава услугите до потребителите. Те могат лесно да ги предават чрез електронна поща и да проверяват истинността както на хартиените, така и на e-Apostille в електронна среда.

Системата е мощен инструмент за борба с измамите и злоупотребите с образователни документи, като предлага ниво на сигурност, което значително надвишава стандартите в хартиената среда. Ползите са многобройни, както за потребителите, така и за институциите и лицата, които са заинтересовани от проверка истинността на образователните документи. Значително се намалява времето за предоставяне на услугите, гарантира се произхода на e-Apostille и истинността на документа, значително се намаляват разходите за издаването му,

улеснява се разпространението на публични документи в световен мащаб, минимизира се рискът от загуба на документи чрез съхраняване и предаване на документи по електронен път и максимално щади околната среда.

e-Register е достъпен онлайн в Портала за електронни административни услуги на НАЦИД и позволява на получателите лесно да проверят произхода на Apostille, независимо от това дали е хартиен или електронен и гарантира бързо и лесно потвърждаване на Apostille от държавата по местоназначение.

Целева група

Практиката е насочена към всички лица (български и чуждестранни граждани), които притежават образователни и удостоверителни документи, издадени от висшите училища, от институциите в системата на предучилищното, училищното и професионалното образование и обучение и от Министерството на образованието и науката и неговите звена, образователните институции и чуждестранните заинтересовани институции и лица.

Състояние преди внедряване на практиката

Честотата на административните услуги за издаване на Apostille (около 20 000 годишно) налага предоставянето им като електронни. Използването на иновативни технологични решения, които съответстват

на бързо развиващата се електронна среда, в световен мащаб, е от изключителна важност за борба с измамите и злоупотребите с образователни документи. Електронната среда предлага ниво на сигурност, което значително надвишава стандартите в хартиената среда, и намалява цената на услугите за гражданите. Хартиената среда изисква много време и човешки ресурс. Използването на хартия и други консумативи влияят негативно на околната среда. Потребителите влагат много лично време и средства, което затруднява документооборота. Електронната среда улеснява разпространението на публични документи в световен мащаб, намалява риска от загуба на документи чрез тяхното съхраняване и предаване по електронен път. E- Apostille на образователни документи се издават само 5 държави в света (от 118 държави, ратифицирали Конвенцията за Apostille). С внедряването от страна на НАЦИД на тази иновация Република България става 6-тата държава в света и единствената в Европейския съюз.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

- изготвяне на проектно предложение до ОПДУ;
- одобрение на проектното предложение, реализиране на обществена поръчка за избор на изпълнител, проектиране;
- надграждане на вътрешната част на Регистъра на издадените удостоверения Apostille с нови модули и превръщането му в e-Регистър от най-високо ниво;
- надграждане на публичната част, която е на български и английски езици, на e-Регистъра с възможности за електронно заявяване на 4 бр. e-услуги от 4-то ниво;
- осигуряване на свързаност за автоматично теглене на образователни документи (дипломи и др.) от регистрите на МОН;
- внедряване и въвеждане в реална експлоатация за ползване от потребителите на 15.06.2020 г.

Използвани ресурси

Устойчивостта на практиката се характеризира с три основни стълба – екологична, икономическа и социална, които са взаимосвързани и взаимозависими. Промяната в една от тях води до изменения и в останалите. Нашата практика поддържа устойчивото развитие и на трите стълба – от опазването на околната среда, през значителното понижаване на разходите на НАЦИД и разходите за гражданите (цената за услугата е намалена с 50% от цената на хартиени Apostille) до намаляване на тежестта и съкращаване на необходимото време за извършване на услугата (услугата се извършва веднага). Финансовите средства възлизат на 666 666 лв. без ДДС. Използвани са техническите средства и материалната база на НАЦИД.

Приложимост

Администрациите, които могат да внедрят практиката са Министерството на правосъдието, Министерството на външните работи и областните управления, в качеството им на оправомощени органи за издаване на удостоверение Apostille съгласно Декларация по чл. 6, ал. 1 от Конвенцията за премахване на изискването за легализация на чуждестранни публични актове.

Дигитализация на процесите

Целият процес от подаването на заявление за издаване на Апостил през обработката и издаването на Апостила и плащане по електронен път до e-върчване на индивидуалния административен акт на заявителя се извършват в цифрова среда (100% дигитализация). Заявителят може да подаде заявление от всяка точка на света от персонален компютър, преносимо устройство и смартфон. Не се изисква прилагане към заявлението на никакви хартиени документи. Документите и издадените Apostille за тях са в електронен вид и могат да се пренасят, съхраняват и предоставят на всички заинтересовани страни и лица във всяка една от 118-те държави, ратифицирали Конвенцията за Apostille.

Електронната система включва два компонента: издаване на e-Apostille в електронен формат с цифров сертификат; поддържане на Регистър на издадените Apostilles (e-Register). Цифровата проверка на хартиен и e-Apostille, както и на документа, за който е издаден e-Register за проверка и заявяване са достъпни онлайн на <https://apostille.bg/> и са реално действащи.

Паралелно с тази практика, продължава заявяването и издаването на Apostille в хартиена среда, за да не бъдат ограничавани гражданите, които все още не боравят с електронни средства.

Ефект

Практиката е въведена на 15.06.2020 г. и до този момент (4 месеца) са електронно заявени и издадени 1365 бр. e- Apostille.

В хартиена среда – целият процес от заявяване на един Apostille до върчването на резултата на заявителя отнема 3 дни (24 часа), а в електронна среда – 20 минути.

Преди внедряването – за обслужването на целия процес на заявяване и издаване на 100 бр. заявления и Apostille в хартиена среда, служителите, които са упълномощени да извършват услугите са 5, а след внедряването – 1 служител (80% по-ефективно).

НАЦИД е на разположение да сподели опыта си и да подпомогне внедряването на практиката в горепосочените администрации.



АВТОМАТИЗАЦИЯ НА БИЗНЕС ПРОЦЕСИТЕ ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА БЕЗВЪЗМЕЗДНА ФИНАНСОВА ПОМОЩ ЧРЕЗ СИСТЕМАТА ИСУН 2020

Администрация на Министерския съвет, дирекция „Централно координационно звено“, отдел „Информационни системи“

Ключови думи: ИСУН 2020, автоматизирани процеси, иновативност, адекватна реакция.

Период на реализиране: понастоящем

Официален интернет адрес: www.eumis2020.government.bg; www.2020.eufunds.bg

За контакти: Георги Стратиев, началник на отдел „Информационни системи“, тел.: 02 940 31 22, g.stratiev@government.bg

Николай Берберов, държавен експерт, отдел „Информационни системи“, тел.: 02 940 2986, n.berberov@government.bg

Описание

Идеята за създаване на автоматизирани процеси по сключване на договори, генериране на искания за плащане и разплащането им в ИСУН е в резултат от извършения анализ на нуждите при променените условия в следствие на възникналата епидемиологична обстановка в страната и с оглед оптимизиране на работата на потребителите със системата. Идеята за практиката е по инициатива на отдел „Информационни системи“, дирекция „Централно координационно звено“ към администрацията на Министерския съвет.

Целият надграден и автоматизиран процес е унифициран и подходящ за прилагане по всички програми, администрирани чрез ИСУН 2020. Автоматизацията на бизнес процеса по предоставяне на Безвъзмездна финансова помощ (БФП) представлява своеобразен фундамент, разкриващ възможността за подобряване съществуващите процеси и услуги в държавната администрация, което е в унисон с тенденцията за дигитализация и повишаване на ефективността на администрацията. Придобитият опит от процесите по електронно кандидатстване, отчитане и като цяло електронен обмен на данни и информация, може да се имплементира върху редица услуги, предоставяни от различните администрации, например: подаване на заявления, извършване на справки, комуникация и др.

Целева група

Практиката е насочена към всички кандидати, бенефициенти, органи и институции, участващи в процесите по предоставяне на безвъзмездна финансова помощ.

Състояние на практиката преди внедряване на практиката

Процесите по автоматизация и съответно оптимизация работата на потребителите могат да бъдат проследени още от 2012 г., когато стартира функционирането на интерфейс между ИСУН и счетоводния софтуер САП, за автоматично прехвърляне на информация за осчетоводените плащания от управляващите органи в ИСУН. От тогава поетапно в ИСУН се въвеждат функционалности, подпомагащи работата на потребителите чрез различни форми на автоматизации. Възникналата епидемиологична обстановка в страната даде сериозен импулс в това направление, като след 03.2020 г. бяха извършени значителни промени в тази насока. Преди този период практиката се характеризираше със следните особености:

- стандартен формуляр за кандидатстване, изискващ попълването на голямо количество информация, неподходящ за облекчени процедури за предоставяне на БФП;
- ръчно въвеждане на информацията за кандидата във

формуляра за кандидатстване (автоматично попълване на данни за кандидат/партньор) чрез връзка с Търговски регистър, Регистър Булстат и Централен регистър на юридическите лица с нестопанска цел (ЦРЮЛНЦ);

- ръчно обобщаване на резултатите от всички оценителни листове по дадено проектно предложение;
- ръчно генериране и попълване на договор за предоставяне на БФП за всяко одобрено проектно предложение;
- ръчно създаване на пакет отчетни документи от всеки отделен бенефициент;
- ръчно верифициране на всеки отделен подаден пакет отчетни документи;
- ръчно генериране на платежни нареждания в СЕБРА по всяко едно одобрено искане за плащане;
- ръчно въвеждане в САП на информацията за верифицирани и сертифицирани разходи по всеки един договор за БФП, съгласно информацията въведена в ИСУН.

Стъпки/етапи на реализация и внедряване

През 2012 г., с нарастване на интереса към програмите с европейско финансиране, увеличаване на обема на работа и оптимизиране на работните процеси се открие необходимостта от тяхното автоматизиране. Системите ИСУН и САП са критични за правилното обработване и съхранение на техническа и финансова информация за изпълнението на всички оперативни програми. Необходимостта от отразяването на дадена информация, налична в едната система, в другата, създава предпоставки за грешки и неточности. С цел да оптимизира и ускори процеса на прехвърляне на данни между системите, както и да се преодолеят рисковете за грешки при ръчното им прехвърляне от едната система към другата, през 2012 г. се създаде и въведе в ефективна експлоатация интерфейс между двете системи. Посредством този интерфейс ежедневно се импортират файлове, съдържащи информация за стотици разплащания.

През 2015 г. се осъществява връзка между ИСУН и Търговския регистър, Регистър БУЛСТАТ и ЦРЮЛНЦ. Чрез въвеждането на съответния идентификатор, ИСУН автоматично попълва информацията за дадената организация (кандидат/бенефициент, партньор, изпълнител).

Поставени в условията на пандемия и изправени пред необходимостта за скоростно подпомагане на секторите, засегнати от създаването се положение, приоритетно се разработи и успешно въведе в експлоатация нов тип съкратен формуляр. Целта му е именно да отговори на изискванията на съкратени процедури, като с него се осигурява възможността за изключително бързо попълване на необходимата информация за успешно кандидатстване, което в по-голямата си част е автоматично.

Оценката на проектни предложения също е етап, изискващ доста

технически действия от страна на потребителите на ИСУН 2020 – част от който е и създаването на Обобщената оценка по дадено проектно предложение (обобщаване на резултатите от оценките на даден проект от различните оценители). Актуализацията на този етап, позволява за всички проектни предложени, по които всички оценителни листове са с положителен резултат, да се обобщят автоматично.

На следващ етап, се създаде възможност за автоматично генериране на договори за БФП. Новата функционалност позволява, чрез еднократно действие да се създадат договори за всички одобрени проектни предложения по дадена процедура, като автоматично се попълва информацията за „Дата на стартиране на договорите“, „Статус на изпълнение“, „Банкова сметка“, „Дата на сключване“, „Дата на приключване“ и информация за индикаторите, ако е необходимо. Продължено е надграждането с функционалността за автоматично създаване на искания за плащане. Чрез нея е възможно, с еднократно действие да се създадат и одобрят „п“ на брой искания за плащане по сключени договори за БФП, за дадена процедура.

С оглед огромния брой предстоящи плащания, които следва да се извършват се създаде възможност за автоматичното генериране на данни за изготвяне на платежни нареждания за плащане през СЕБРА. Функционалността позволява генерираните автоматично хиляди искания за плащания да се заредят в СЕБРА и да бъдат разплатени за минути.

Сектори на устойчивост

Социално устойчива – предлага равен достъп на всеки до финансиране, като чрез автоматизиране и улесняване на целия бизнес процес, заявените и одобрени суми да достигнат до всички потенциални кандидати и бенефициенти по-бързо, облекчено и навременно. Икономически устойчива – способства за ефективно и ефикасно управление на средствата от ЕС, като намалява административната тежест, административните разходи и необходимите човешки и времеви ресурси.

Екологично устойчива – екологичната насоченост се обуславя от цялостния електронен безхартиен процес, който води до намаляването на употребата на хартия и унищожаване на дървесния ресурс.

Използвани ресурси

За реализиране на описаната практика и на описаните автоматизации не са използвани допълнителни ресурси, различни от стандартните за текущото поддържане и надграждане на ИСУН 2020. Актуализациите са извършени в рамките на текущата поддръжка и надграждане на системата, без да са използвани допълнителни ресурси, което от своя страна е висок показател за ефикасност, тъй като без допълнителен финансов ресурс са постигнати значителни резултати.

След въвеждане на практиката потребителите от управляващите

органи извършват действията по генерирането на договори, искания за плащане в ИСУН, както и за нареждане на плащанията в СЕБРА с натискането на 1 бутон за минимално време, без възможност от допускане на технически грешки.

Партньорство

Новите функционалности са създадени основно в партньорство с Управляващия орган на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ и програмата за морско дело и рибарство, които с оглед обявените от тях процедури са първите, възползвали се от тях.

Дигитализация на процесите

В резултат от направените автоматизации се оптимизираха следните процеси:

- Трансферът на данни между ИСУН и САП изисква генериране и импортиране на файлове, съдържащи информация за стотици разплащания, сключени договори и верифицирани отчети само за секунди.

- Времето за техническо попълване на съкратения формуляр е около 2 мин. За сравнение, попълването на стандартния ФК отнема около 30 мин - повече от 10 пъти по-бавно. Благодарение на него, по процедура BG16RFOP002-2.073 бяха подадени успешно 27 623 проектни предложения, като само през първия ден от приема, постъпиха 14 599 предложения, като част от тях бяха създавани за по-малко от 2 мин. от потребителите.

- Досегашният подход за обобщаване на оценките по проектните предложения изискваше достъп до всяко едно проектно предложение и ръчно обобщаване на неговите оценителни листове, което отнема около минута за проектно предложение. Преди за 100 минути се обобщават оценките по 100 проектни предложения, а сега отнема 5 секунди за 100 проектни предложения.

- Автоматичното създаване на договори за БФП в системата позволява, чрез еднократно действие да се създадат договори за всички одобрени проектни предложения по дадена процедура, като автоматично се попълва информацията в 6 от полетата, които преди се попълваха ръчно, а за достигането до тях се преминаваше през минимум 4 стъпки. Досегашната функционалност отнема около 7 мин. за един служител да създаде и попълни един договор за БФП. За 100 договора в дадена сесия са необходими 700 мин. С новата функционалност, един служител за около 30 сек. генерира 100-те договора в системата, след което ръчно се прикачва сканираният договор за БФП, което отнема под минута за договор и така за създаване на 100 договора са

необходими около 100 мин. и 30 сек., т.е. 7 пъти по-бързо. Чрез новата функционалност са създадени над 22 000. Без тази функционалност, същото количество работа би отнело 320 човекодни (работни дни – 8 часа на ден).

- Чрез новата функционалност за автоматично създаване на искания за плащане е възможно, чрез еднократно действие се създават и одобряват “п” на брой искания за плащане. Без нея, за създаването на 1000 броя искания за плащане в ИСУН трябва 1000 бенефициента да работят в средата за отчитане и да създадат, попълнят и изпратят през системата искане за плащане. Минимум 10 служителя от управляващия орган, които да обработят постъпилите 1000 броя искания за плащане. Целият процес отнема минимум 2 работни седмици. Благодарение на въведената нова автоматизация в ИСУН 2020, за около 1 мин. 1 служител на УО стартира процеса по генериране чрез ИСУН на 1000 искания за плащане, които автоматично преминават през процеса на одобрение, като системата извършва тези действия в рамките на 90 мин. Извършването на описаните действия за 1 проект от 1 служител на УО би отнело минимум 20 мин. на проект или 41 работни дни за посочените 1 000 проекта (при реално налични 22 000 проекта).

- Автоматично създаване на файл с данни за изготвяне на платежни нареждания за плащане през СЕБРА. Файлът съдържа информация за всички пакети отчетни документи, верифицирани на конкретна дата, по конкретна процедура и е изготвен съгласно Технологията за предаване на платежни документи от бюджетни разпоредители към БНБ. По този начин, в рамките на няколко секунди се генерира файл, съдържащ „п” на брой платежни нареждания, които могат да се изпратят за обработка през СЕБРА. Ръчното изготвяне на едно платежно нареждане отнема около 5 мин. За 22 000 проекта времето за въвеждане на платежните ще възлиза на близо 230 работни дни. Чрез функционалността на ИСУН и възможностите на СЕБРА това действие отнема на потребителя не повече от 5-10 мин.

Ефект

От 01.04.2015 г. до 16.10.2020 г., общият брой на подадените проектни предложения е 63 263, като само за последните 6 месеца, чрез новия формуляр са подадени 30 110 или 48%.

От 12.01.2015 г. до 16.10.2020 г., общият брой на сключените договори е 32 267 броя, от които 21 318 броя (66%) са генерирани чрез новата функционалност за автоматични договори.

От 54 861 броя пакети отчетни документи, 21 180 (39%) са генерирани и верифицирани автоматично.

2.3

ТРЕТО МЯСТО

МОБИЛНО ПРИЛОЖЕНИЕ ЗА ПОДАВАНЕ НА СИГНАЛИ ДО СТОЛИЧНА ОБЩИНА ЗА ОТКЛОНЕНИЯ ОТ НОРМАЛНАТА ГРАДСКА СРЕДА

Администрация: Столична община, направление „Общинска администрация“, дирекция „Административно обслужване“, отдел „Контактен център на Столична община“

Ключови думи: мобилно, интуитивно, безплатно достъпно в Google play и App store, интегрирано с web базираното приложение на Контактния център и с Административната

информационна система на Столична община

Период на реализиране: 10.04.2020 г. – настоящем

Официален интернет адрес: www.sofia.bg; www.call.sofia.bg

За контакти: Стоян Николов Бамбов, н-к на отдел „Контактен център на СО“, тел.: 02/9041390, s_bambov@sofia.bg

Описание

Концепцията за функционалностите, интегрирането на мобилното приложение и работния процес, свързан с насочване към компетентното звено на Столична община, както и обратната връзка с подателя са разработени от екип на направление „Общинска администрация“ под ръководството на секретаря на Столична община. Разработването на приложението и интеграцията с web базираното приложение на Контактния център на Столична община е възложено на “Контракс” АД. Тестовите на междинните и приетата версии на разработеното мобилно приложение са извършени с участието на служители на дирекция „Административно обслужване“, дирекция „Информационни технологии“ и Контактния център на Столична община. Наблюдението на работата на приложението, регистрирането на възникнали проблеми, връзката с разработчика и възлагането на анализ и отстраняването на проблемите се изпълнява от Контактния център на Столична община. Основната идея на приложението е достъпност на общинската администрация и участие на гражданите в решаването на проблемите на града във всички сфери. Тя е на граждани, потребители на web базираното приложение на Контактния център, доразвита и възложена за реализация от направление „Общинска администрация“ на Столична община.

Целева група

Мобилното приложение е насочено към гражданите и гостите на София, ползващи мобилни устройства с операционни системи Android или iOS, и имащи активно отношение към решаването на проблемите в градската среда.

Състояние преди внедряване на практиката

До внедряването на мобилното приложение в Столична община функционира Контактен център, работещ в режим 24/7, връзката с който е чрез web базирано приложение или по телефон. Web приложението, освен функцията подаване на сигнали за отклонения от нормалната градска среда, притежава и функцията подаване на писма, жалби, Закон за достъп до обществена информация (ЗДОИ) и други, както и искания за обща информация за функциите, работното време, местоположение и начини за контакт със структурите на Столичната общинска администрация. Web приложението е с дизайн адаптиращ се към големината на екрана на ползваното устройство, но въпреки това е сравнително неудобно за подаване на сигнал от мястото и в момента на констатирането на проблема.

Стъпки/етапите на реализация и внедряване

- изготвяне на идеен проект, техническо задание, избор на изпълнител, сключване на договор, тестване и оценка на междинни версии на приложението, приемане на тестова версия, публикуване (ограничено) на тестовата версия в Google play и App store;

- тестов период – обучение на тестери за подаване на сигнали, проверка интеграцията с web базираното приложение и административната информационна система, тестване автоматизираното насочване към компетентното по сигнала звено, тестване на обратната връзка/уведомяването на подателя за предприетите по сигнала действия от общинската администрация;

- приемане на продукционна версия на приложението и публикуването и в Google play и App store;

- мониторинг, подобряване и публикуване на новите версии на приложението.

Използвани ресурси

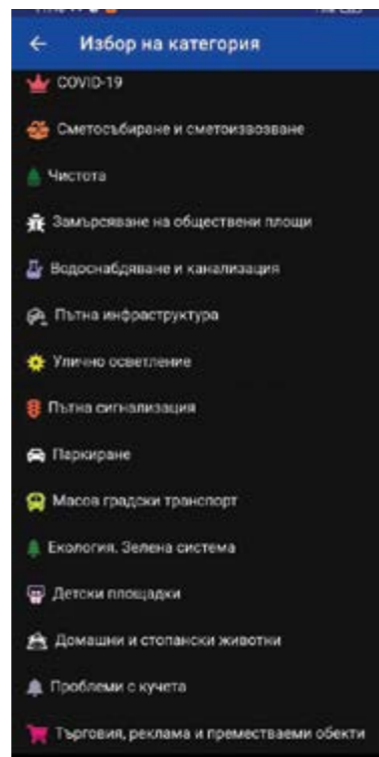
Разработката на мобилното приложение е на стойност 8 905 лв. без ДДС. В разработката, тестването и внедряването на приложението взеха участие „Контракс“ АД, служители от дирекция „Административно обслужване“ и дирекция „Информационни технологии“ на Столична община.

Приложимост

Столична община е собственик на web базираното и мобилното приложения. Опитът в реализирането и ползването на приложенията, концепцията за функционирането на Контактен център и самият работен процес е споделян с колеги от други общини, проявяващи интерес към този начин на участие на гражданите в управлението на общината.

Дигитализация на процесите

Всички процеси, свързани с мобилното приложение, от подаването на сигнала до получаване на уведомление/отговор са дигитализирани. Възможно е отговорът/уведомлението да бъде на хартиен носител при нужда, като в този случай броят на екземплярите е ограничен до задължителния минимум.



Изглед на мобилното приложение

Ефект

От внедряването на приложението, чрез него са подадени повече от 4240 сигнала, 10% от които са свързани с COVID-19. Подадените през мобилното приложение сигнали представляват повече от 17% от общия брой на сигналите, подадени чрез Контактния център на Столична община.

Положителният ефект е в спестяване време на подателя, подаването да става в момента на констатирането на проблема, с използване възможностите на мобилните устройства, бързо и интуитивно, с обозначаване на местоположението и прикачване на снимки/файлове.

2.4

ЕЛЕКТРОННА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ИНСПЕКТИРАНЕТО (ЕСУИ)

Администрация: Национален инспекторат по образованието (НИО), дирекция „Инспектиране“

Ключови думи: карти за оценка, критерии и индикатори, обобщена динамична информация, процентното изпълнение на индикатори, сравнителни графики по области и критерии

Период на реализиране: 01.11.2018 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.nio.government.bg

За контакти: д-р Анелия Андреева, директор, тел.: 0886 725 055, a.andreeva@mon.bg

Гинка Ефтимова, държавен инспектор, тел.: 0887 685 794, g.eftimova@mon.bg

Описание

Електронна система, разработена от екипа на НИО и реализирана с участието на консултанти и софтуерни разработчици от АдминСофт по проект платформа в МОН.

Целева група

Практиката е насочена към изпълнителите на дейността по оценка на качеството на предучилищното и училищно образование – инспектори от НИО и външни инспектори.

Състояние преди внедряване на практиката

При създаването на НИО 2018 г. липсва система за управление на качеството на образованието чрез показатели и критерии, която осигурява съпоставимост на резултатите. НИО създаде критерии и индикатори за оценка и инструментариум, съдържащ карти и въпросници, чрез които се събира, обобщава и анализира информацията от наблюдения и срещи. Картите са за обща информация, наблюдение на институцията, на урок, карти, които оценяват резултатите от проведените срещи с учители, родители, ученици, директор. Въпросниците са анонимни, за родителите, учениците, педагогическите специалисти и директора, обобщените резултати служат за анализ на цялостното представяне на детската градина/училището. Попълването и обработването на данните неавтоматизирано изисква много технологично време.



Инструментите, с които се извършва инспектирането, са електронно базирани в Електронна система за управление на инспектирането (ЕСУИ) <https://insp.mon.bg>.

Стъпки/етапи на внедряване и реализиране

Първи етап: юни-октомври 2018 г.

- подбор на критериите, индикаторите и подиндикаторите за оценка на институцията;
- определяне на видовете инструменти, с които ще се извършва оценяването;
- изготвяне на съдържанието на въпросниците и картите, съобразно критериите индикаторите и подиндикаторите;
- изготвяне на механизъм и скали за оценка;
- изготвяне функционално задание за изготвяне на ЕСУИ;
- възлагане на разработчиците от Админ Софт модифициране, редизайн и попълване на информация в платформата www.insp.mon.bg;
- определяне функциите и съответните нива на достъп на участниците в процеса;
- обучение на инспектори от НИО за прилагането на ЕСУИ;
- изготвяне и разпространяване на инструкция за директори за прилагане на ЕСУИ.

Втори етап: ноември–декември 2018 г.

- тестване на ЕСУИ;
- апробиране на ЕСУИ в 11 училища и детски градини;
- получаване на обратна връзка от директорите за приложението на ЕСУИ;
- корекция и допълване на инструментите;
- обучение на външни инспектори за прилагане на ЕСУИ.

Трети етап: януари–юни 2019 г.

- обучение на инспектиращи екипи за прилагане на ЕСУИ;
- провеждане на пилотно инспектиране в 88 училища и детски градини.

Четвърти етап: юли–септември 2019 г.

- анализ и оценка на приложените инструменти;
- актуализиране и подобрение.

Пети етап: октомври 2019 г. – февруари 2020 г.

- обучение на инспектиращи екипи за приложение на актуализираната ЕСУИ;
- провеждане на национално инспектиране в 95 училища и детски градини.

Шести етап: март – юни 2020 г.

- провеждане на пилотно инспектиране при обучение в електронна среда в 11 училища;
- изготвяне на анализ и оценка на приложените инструменти.

Седми етап: юли–октомври 2020 г.

- актуализиране и корекция на инструментите с цел прилагане при обучение в електронна среда;
- онлайн обучение на инспектиращи екип за прилагане при комбинирани инспекции.

Осми етап: октомври 2020 г. до декември 2020 г. – провеждане на комбинирани инспекции присъствено и в електронна среда в 65 институции

Сектори на устойчивост:

Използване на ЕСУИ за инспектиране на училища и детски градини има многофакторна устойчивост: трайно повишава ефективността в организационните въпроси, социалният ефект от подобряване условията на труд с прилагането на технологичното решение на платформата се комбинира с икономическия – в процеса на инспектиране се осигурява икономия от една заплата всяка година. Екологичната устойчивост е в преминаването на процеса на оценка в изцяло безхартиен вариант.

Използвани ресурси

Човешки: разработено съдържание и внедрена от екипа инспектори от дирекция Инспектиране и гл. експерт ИКТ – 11 човека

Софтуер, актуализации и поддръжка: екип Админ Софт – 4 човека; консултанти по разработване и апробиране: 24 експерти; Финансови: 78 000 лв.

Материални: лаптопи и таблети за инспекторите – 20 бр.

Информационни: информация за институциите в системата на средното образование (НЕИСПУО), информация за системите за инспектиране в образованието в платформата на SICI.

Ползи от въвеждането на практиката е спестен ресурс време за въвеждане и обработването на данни, оптимизиран процес на оценяване.

Партньорство

Практиката е разработена с участието на експерти от Админ Софт, които са участвали в разработването на ЕСУИ, технически подържат системата, правят текущите актуализации. Използването на Електронната система за управление на инспектирането се прилага от инспектиращите екипи на НИО и от директорите на детските градини и училищата в страната (отраслово ниво).

Приложимост

Специфичната дейност и уникалността на НИО по оценяване на качеството на предучилищното и училищно образование не предполага трансфериране на практиката в други администрации, но дигитализирането на процеса на оценяване може да се предложи като модел към Националната агенция за оценяване и акредитация (НАОА) и Национална агенция за професионално образование и обучение (НАПОО) които също прилагат системи от критерии и показатели за оценка при акредитацията на висшите училища и лицензирането на центрове за професионално обучение. Членовете на международната Асоциация на инспекторите в образованието SICI <https://www.sici-inspectorates.eu/> проявиха интерес за възможността да приложат подобен модел на дигитализация на процеса, при представянето на ЕСУИ на международната среща на организацията, проведена в София през март 2019 г. с домакинството на НИО.

Дигитализация на процесите

Процесът по организиране на инспекциите, набиране на информация, попълването и обработването на анкетите, обработването на данните от картите, оценяването по критерии и индикатори на училищата и детските градини е напълно дигитализиран. Достъпът до ЕСУИ за всички потребители се осъществява с потребителско име и парола; достъп имат администраторът, ръководителите на инспектиращи екипи от НИО, външните инспектори и директорите на инспектираните институции. Могат да се създават и попълват анкети и карти за оценка по всички области на наблюдение от всички участници в процеса. Портфолиото на институцията съдържа данни, прехвърлени от

Националната електронна информационна система за предучилищно и училищно образование, допълнени в свободни полета от директора на инспектираната институция. Практиката се прилага от момента на стартирането на дейността по инспектиране. Процесите са описани в Ръководство за инспектиране в сайта на НИО, секция Инспектиране на <https://nio.government.bg>.

Ефект

- брой извършени оценки на институции – удвояване на бр. инспекции 100% подобрение;
- учебно време за 1 година – 36 седмици;

2.5

ЕДИНЕН НОМЕР 0800 112 32 ЗА ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАЦИЯТА

Администрация: Община Пловдив

Ключови думи: комуникация с администрацията, единен номер за връзка, контрол на постъпилите обаждания, колцентър, информация.

Период на реализиране: 1.03.2020 г. – по настоящем

Официален интернет адрес: www.plovdiv.bg

За контакти: Мирослав Беляшки, Началник отдел „Канцелария на кмета и Протокол“, тел.: 0886 333 207, mayors.office@plovdiv.bg

Описание

Към Община Пловдив функционира в тестови режим „Контактен център“. Изграден е на базата на единен телефонен номер 0800 112 32 и е напълно безплатен за гражданите, независимо дали се обаждат от мобилен или стационарен номер. Чрез Контактния център се предоставя информация от структурите на общината на гражданите в работните дни от 9:00 до 17:00 ч.

Цифрите не са подбрани случайно, а идеята е да бъдат лесни за запомняне – 112, защото е популярен номер за спешни случаи, а 32 е свързано с телефонния код на Пловдив. Центърът функционира посредством специализиран софтуер за управление и контрол на

постъпилите обаждания, инсталиран на съществуващите работни места на служители, определени със заповед на кмета на общината. Използва се „3CX Phone System“ – софтуерен модул, който се използва за осъществяване на връзка с граждани чрез базирана на интернет технология с помощта на компютър, в рамките на Контактен център на община Пловдив.

Изграждането на тази нова услуга е процес, в който поетапно ще бъдат привлечени представители на всички административни звена в общината, за да може да се предостави по-пълноценна услуга. Към настоящия момент се събират база данни от въпроси и казуси на граждани, въз основа на които се разработва деловодна система

за приемане, управление и навременно решаване на поставените от пловдивчани въпроси. Служители на общинската администрация се запознават със софтуера и преминават обучение за работа с единния номер.

Целта, която си поставя ръководството на община Пловдив е системата да бъде усъвършенствана и на по-късен етап да предоставя нови функционални възможности. Предвижда се гражданите, ако могат самостоятелно да определят типа на въпроса си, да го правят директно, като избират съответния номер от виртуалното меню. Гласов запис ще казва например да се натисне 1 за връзка със социални дейности, 2 – за данъци и такси, 3 – транспорт, 4 – за връзка с оператор и т.н.

Целева група

Практиката е насочена към жители на гр. Пловдив и граждани, които искат да получат информация, свързана с дейността и услугите, които осъществява общината.

Състояние преди внедряване на практиката

Множеството телефонни номера за връзка с различните административни звена затрудняват гражданите в запомнянето им и намирането им при търсене. При постъпване на няколко обаждания едновременно се чува сигнал „заето“ и не може да се идентифицират пропуснатите повиквания. Въвеждането на единен телефонен номер беше провокиран от опита в условията на пандемията на COVID-19. На телефоните постъпваха множество обаждания, което налагаше те да бъдат пренасочвани към други номера. За улеснение на населението Общинският кризисен щаб препоръча разработването на единен номер от типа 0800, който е безплатен за гражданите. На този номер се приемат обажданията и се разпределят по компетентност.

Сектори на устойчивост

Въведената практика за единен телефонен номер дава социална и икономическа устойчивост и е собствена идея на ръководството на община Пловдив.

Използвани ресурси

Към настоящия момент се използва експертния потенциал на служители в администрацията на община Пловдив. В работни дни от 9:00 до 17:00 ч. се приемат обаждания на граждани, на които се предоставя информация от различно естество – административни въпроси, актуални мерки против коронавируса и т.н. При необходимост обажданията се пренасочват по компетентност, без да се прекъсва телефонния разговор. Така в рамките на едно обаждане гражданите получават търсената информация.

Партньорства

Въвеждането на единен телефонен номер за връзка с администрацията е с подкрепата на ОРАК Инженеринг. Нивото на партньорство е регионално.

За нуждите на единен телефонен номер за връзка с администрацията е внедрен софтуерен модул „3CX Phone System“. Той се използва за осъществяване на връзка с граждани чрез базиране на интернет технология с помощта на компютър, в рамките на Контактен център на община Пловдив.

Ефект

Преди въвеждането на единен телефонен номер за връзка с администрацията са приемани около 15 обаждания на ден. В тестови режим на 0800 112 32 в момента се приемат около 30 в работни дни. Количествената оценка на ефективността показва, че е постигнато 100% подобрене. Работата се извършва от един и същ брой служители.

Повишена е квалификацията на служителите, които са придобили нови умения за работа със специализиран софтуер.

Община Пловдив има готовност за предоставяне на необходимата информация на други администрации при заявен от тяхна страна интерес.

2.6



ПОРТАЛ EGOV BOX ЗА ДИГИТАЛИЗАЦИЯ НА РАБОТНИЯ ПРОЦЕС В АДМИНИСТРАЦИЯТА НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ И ОБЩНСКИ СЪВЕТ – ПЛОВДИВ

Администрация: Община Пловдив

Ключови думи: комуникация в администрацията, дигитализация, информация, дистанционни заседания, техническа свързаност, високотехнологична инфраструктура, COVID-19

Период на реализиране: 01.05.2020 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.plovdiv.bg

За контакти: Мирослав Беляшки, Началник отдел „Канцелария на кмета и Протокол“, тел.: 0886 333 207, mayors.office@plovdiv.bg

Описание

В община Пловдив се извършва процес по въвеждането на портала eGov box, който позволява високотехнологично решение за виртуализиране на работното пространство за всеки отделен служител в структурата на общинската администрация. Като модулен център eGov box съдържа всички подходящи компоненти за дигитализация на работния процес и позволява интерфейсно решение, оптимизирано за различни крайни устройства в зависимост от изискванията. Порталите на трети страни могат да бъдат интегрирани на различни нива и подлежат на предварително одобрение, за да се осигури защита и сигурност на достъпа.

Системата изисква уникален код за всеки служител, който позволява достъп до страниците за лична стая, заседателни зали и предстоящи срещи. eGov box дава възможност за индивидуални срещи с колеги, както и до достъп до зали, за които има изпратена покана. Порталът дава възможност за напомняния и преглед на предстоящите срещи. За работа с eGov box работните места на служителите в общинската администрация се оборудват с камера и слушалки с микрофон. По този начин всеки вижда и чува своите колеги, които присъстват на срещата. Чрез eGov box могат да се провеждат дистанционни заседания, оперативки, да се съгласуват действия, без да се налага събирането на много хора в затворено пространство.

Порталът гарантира работа в защитена среда, в която могат да се обменят документи. Този тип комуникация изисква изграждане на подходяща инфраструктура, която да обезпечи техническата

свързаност и безпроблемното обслужване на генерирания трафик на данни. Община Пловдив предприема необходимите действия за пълното въвеждане на функционалностите на портала, като за целта са в ход едновременно няколко процеса – оборудване на работните места, обучения на администрацията за работа със системата, оптимизиране на съществуващата и изграждане на нова технологична инфраструктура, гарантиране на техническата свързаност.

eGov box намира приложение и в работата на Общински съвет – Пловдив за заседания на постоянни и временни комисии. Порталът се използва от общинските съветници чрез различни крайни устройства – персонални компютри, лаптопи, таблети, смартфони. Това позволява безпроблемна работа на Общинския съвет при спазване на противоепидемичните мерки.

Целева група

Практиката е насочена към служители в администрацията на община Пловдив, Общински съветници на Общински съвет – Пловдив.

Състояние преди внедряване на практиката

Глобалната пандемия от COVID-19 и въведените противоепидемични мерки ограничиха възможността за организиране на работни срещи, оперативки и заседания. Провеждането на сесии на Общински съвет – Пловдив, както и заседания на Постоянни комисии на Общинския съвет беше затруднено поради спазване на мерките за социална дистанция. Породи се необходимост от въвеждане на технологични решения

за дистанционна работа. Новите технологии трябва да позволят на служителите в администрацията на община Пловдив да изпълняват възложените задачи, а общинските съветници в Общински съвет – Пловдив да провеждат сесии и заседания по компетентност.

Сектори на устойчивост

Въвеждането на портала eGov box дава социална и икономическа устойчивост и е по идея на ръководството на община Пловдив.

Използвани ресурси

Към настоящия момент се използва експертния потенциал на служители в администрацията на община Пловдив и Общински съвет – Пловдив. Провеждат се работни срещи между служители в администрацията на Община Пловдив. Ползата се изразява в непрекъснатост на работния процес, навременно съгласуване на поставените задачи при спазване на противоепидемичните мерки. Провежда се обучение на общинските съветници в Общински съвет – Пловдив за работа с портала eGov box.

Партньорства

Въвеждането на портала eGov box е с подкрепата на ОРАК Инженеринг. Нивото на партньорство е регионално.

Ефект

Преди внедряването на портала eGov box оперативните заседания са средно веднъж в седмицата. В момента са средно два пъти в седмицата за различните отдели в администрацията на Община Пловдив.

Количествената оценка на ефективността показва, че е постигнато 100% подобрение, като работата се извършва от един и същ брой служители. Повишена е квалификацията на служителите, които са придобили нови умения за работа със специализиран софтуер.

Община Пловдив има готовност да предостави необходимата информация на други администрации при заявен от тяхна страна интерес.



ОНЛАЙН БАЗА ДАННИ ЗА КОЛЕКТИВНИ ТРУДОВИ ДОГОВОРИ И КОЛЕКТИВНИ ТРУДОВИ СПОРОВЕ

Администрация: Национален институт за помирение и арбитраж (НИПА)

Ключови думи: : *колективни трудови договори (КТД), колективни трудови спорове (КТС), информация, онлайн база данни.*

Период на реализиране: 25.06.2019 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.nipa.bg

За контакти: Мая Иванова, главен експерт, тел.: 02 425 3781, M.Ivanova@nipa.bg

Описание

Практиката цели осигуряване публичност на данните и повишаване на информираността на гражданите и заинтересованите институции и лица за дейността на НИПА чрез по-пълна отчетност и предоставяне на по-широк достъп до информация. Публикуването на свободно достъпни данни повишава прозрачността и отчетността и стимулира предоставянето на онлайн услуги.

Целеви групи

Практиката предоставя информационен ресурс на синдикални и работодателски организации, национални и европейски специализирани институции/агенции, на научни организации и на Международната организация на труда.

Състояние преди внедряване на практиката

Преди изграждането на Онлайн база данни за колективни трудови договори и колективни трудови спорове в България няма дигитално общодостъпна информация за различните равнища на колективното трудово договаряне и възникналите колективни трудови спорове, която да бъде представителна и да отговаря на стандартите на международно ниво. Базата данни дава възможност за изследване процесите на колективно трудово договаряне и нивото на постигнатите договорености между страните на равнище предприятие, както и осигуряването на данни за колективните трудови спорове.

Стъпки/етапи на реализация и внедряване

1. Разработка на модули на типови справки и информационни разрези. Етапът е реализиран от екипа през 2019 г. и модулите са подадени за интегриране в web страницата на НИПА.

2. Разработване на web архитектура на Онлайн база данни за колективни трудови договори и колективни трудови спорове.

3. От 25 юни 2019 г. базата данни е достъпна на интернет страницата на НИПА, като в нея е поместена информация за процесите на колективното трудово договаряне и възникналите колективни трудови спорове в Република България.

Данните за КТС дават информация относно предмета на спора, неговия вид (спор за права, спор за интереси или смесен), обявените действия за постигане на исканията по КТС, предприетите действия за неговото уреждане, вкл. стачни действия, както и относителните показатели за изгубени работни дни поради стачки и участвали работници на 1000 наети лица, начините за уреждане на КТС и резултата от тях.

4. Събиране на информация за КТД и възникналите КТС в страната.

5. Въвеждане на информацията в интегрираната база от данни.

6. Обобщаване и анализиране на информацията за КТД по различните равнища на договаряне, по икономически сектори, административно-териториални области, по големина на предприятията и т.н.

7. Обобщаване и анализиране на информацията за възникналите КТС в страната чрез специализиран статистически софтуер за обработка на данни.

8. Публикуване на резултатите.

Сектори на устойчивост

Практиката може да бъде съотнесена както към социалния, така и към икономическия сектор, като идеята за реализацията е собствена и разработена под ръководството на директора на НИПА.

Използвани ресурси

За създаването, разработването и функционирането на онлайн базата данни се разчита основно на собствен ресурс, като средствата за нейното създаване са изцяло от бюджета на НИПА. Онлайн базата данни осигурява цялостен преглед на колективното трудово договаряне и колективните трудови спорове. Обезпечават се информационните нужди при прилагане на мерки и политики в сферата на индустриалните отношения. Постигната е основната цел да се предостави публично достъпна информация за броя на колективните трудови спорове и процесите на колективно трудово договаряне в Република България, в това число статистическа информация за броя на сключените и действащи КТД и анекси към тях на територията на страната.

Партньорства

Създаването на базата данни е резултат от партньорство с ИА „ГИТ“ и синдикалните и работодателски организации на отраслово, регионално и национално равнище.

Приложимост на практиката

Практиката е приложима в почти всяка администрация, защото е свързана със събиране и обработка на данни, извършване на проучвания и анализи.

Дигитализация на процесите

Всички процеси, свързани с обработка, анализ и публикуване на данните от постъпващите колективните трудови договори/анекси и колективни трудови спорове в НИПА, са дигитализирани. До внедряване на онлайн базата данни, част от информацията за колективното трудово договаряне и възникналите колективни трудови спорове на територията на Р България, бе достъпна само в pdf файл и в много по-малък обем.

Ефект

Достъп на заинтересованите страни до систематизирана и непрекъснато поддържана количествена информация за колективното трудово договаряне в страната. На гражданите, институции и научната общност се предоставя обем от информация, която обхваща над 100 показателя. Допълнителен ефект е възможността за по-голямата честота при актуализиране на информацията. В процентно съотношение практиката, която и към момента се намира в процес на надграждане, показва в пъти по висока ефективност (над 100%), спрямо периода преди нейното внедряване.



ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА ЗА МОНИТОРИНГ НА ДАННИ И ПОЛИТИКИ НА УПРАВЛЕНИЕ НА ОБЩИНСКИТЕ ТЪРГОВСКИ ДРУЖЕСТВА: „INFO SOF“

Администрация:

Столична община (СО)
Направление „Финанси и здравеопазване“, Дирекция „Икономика и търговска дейност“ (ДИТД), Отдел „Икономика“ (ОИ)

Ключови думи: дигитализация, мониторинг, достъп до информация, ефективност, устойчивост, гъвкавост

Период на реализиране: 02.10.2019 г. - понастоящем

Официален интернет адрес: www.sofia.bg

За контакти: Димитринка Димитрова, директор на ДИТД, тел.: 0882 071 993, ddimitrova@sofia.bg

Радост Татарска, началник ОИ, тел.: 0889 911 296, r.tatarska@sofia.bg

Описание

Информационната система INFO SOF е съобразена с новите унифицирани изисквания за периодична отчетност, публично оповестяване, обобщаване на данните и мониторинг върху финансовото състояние и дейността на публичните предприятия. Същите са въведени със Закона за публичните предприятия (ЗПП) и Правилник за прилагане на Закона за публичните предприятия (ППЗПП) и обхващат всички публичните предприятия – държавни и общински търговски дружества, техните дъщерни дружества и държавните предприятия, създадени със специални закони на основание чл. 62, ал. 3 от Търговския закон. Нормативните изисквания са разработени в сътрудничество между Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР), МФ, СО, НСОРБ и други организации от публичния сектор.

Идеята за информационната система принадлежи на направление „Финанси и здравеопазване“ на СО, базирана на нормативно установени стандарти за финансова отчетност на национално ниво.

Целева група

Пряко – Столичен общински съвет (СОС), СО и Общински търговски дружества (ОТД). Косвено – бизнес партньорите на дружествата и потребителите на услугите, предоставяни от ОТД.

Състояние преди внедряване на практиката

Ползваните досега методи за въвеждане, обработване, съхранение на данни и разработване на мета данни, чрез извличането им от източниците на информация и ръчното им въвеждане в Excel, не осигурява достатъчна надеждност и ефективност и предполага технически грешки. Съществува риск от използване на компрометирани, несъотносими или противоречащи си данни. Въвеждането на една и съща информация за различни цели, от различни служители, както и извличането на данни по дружества, периоди, отделни показатели и др., води до забавяне в обработката на информацията, висок разход на време и човешки ресурси, използване на високо квалифицирани специалисти за дейности, които в голямата си част са технически.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

I етап – реализиран от зам.-кмет направление „Финанси и здравеопазване“ и служители от ДИТД.

- Анализ на дейността на отдела, процедурите и механизмите, които се прилагат при изпълнение на функциите, задачите и целите му.

- Дефиниране на необходимостта от дигитализация на процесите по въвеждане, обработване, съпоставка, извличане на данни и съхранението им, както и предварителна оценка за ефекта от внедряване на системата.

- Определяне на параметри за изготвяне на задание за

създаване на информационната система и провеждане на процедура за избор на изпълнител и възлагане на изпълнението.

II етап – реализиран от избрания изпълнител, със съдействието на експерти от ДИТД, при условията на партньорство между обществен и частния сектор.

- Разработка на техническо задание, с участие на служителите от ДИТД и консултанти от страна на Изпълнителя.

- Анализ на техническата безопасност на ДИТД и съобразяване на предлагания продукт с техническите възможности.

- Разработване на архитектурата на продукта, интерфейсите решения, избор на програмни решения, в съответствие със софтуерната безопасност на ДИТД и лицензионната политика на СО по отношение на използваните програмни продукти.

- Разработка на демонстрационна версия на продукта. Конфигуриране на предварително зададени и определени изходи. Провеждане на тестови процедури и оптимизация на продукта.

- Оптимизиране на графичния интерфейс, анализ на възможностите за търсене по различни критерии и филтри.

- Внедряване на продукта в режим на регулярна експлоатация.

Създаване на административни и потребителски профили, със съответни права на достъп за конфигуриране на системата, за работа с нея и за ползване на модулите за извличане на справки.

- Обучение на персонала за работа със системата.

III етап – реализиран от зам.-кмет направление „Финанси и здравеопазване“ и служители от ДИТД.

- Обратна връзка към ОТД за наличието на несъответствия и грешки и необходимостта от прецизиране на информацията.

- Осигуряване на дистанционен достъп за наблюдение на данни от контролиращите лица.

- Извличане на справки и предоставянето им на СОС и ресорните зам.-кметове – регулярно и по конкретни заявки.

- Разработване на прогнозни модели на база на статистически анализ за конкретно търговско дружество или група дружества.

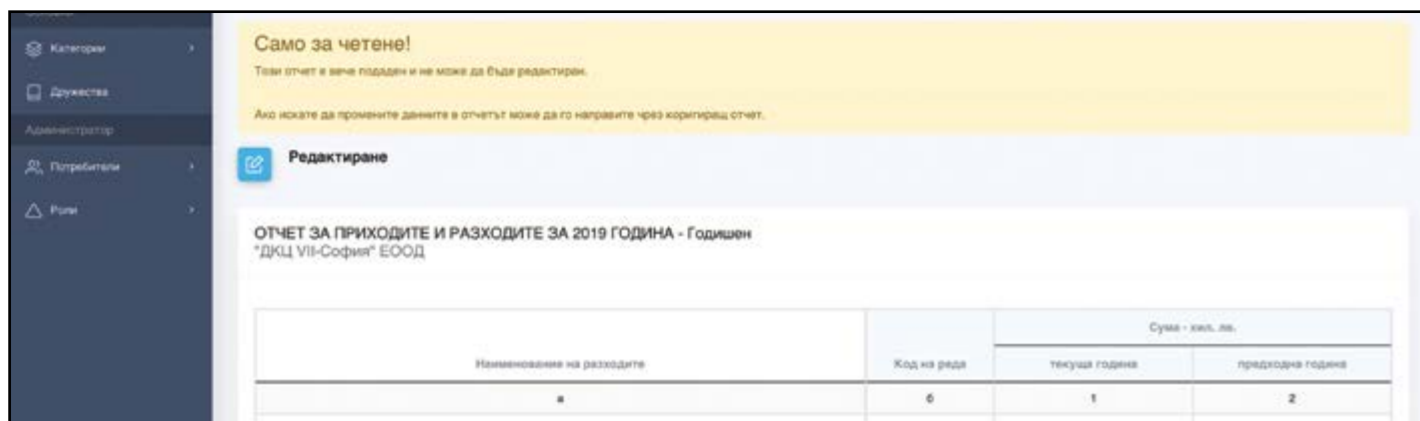
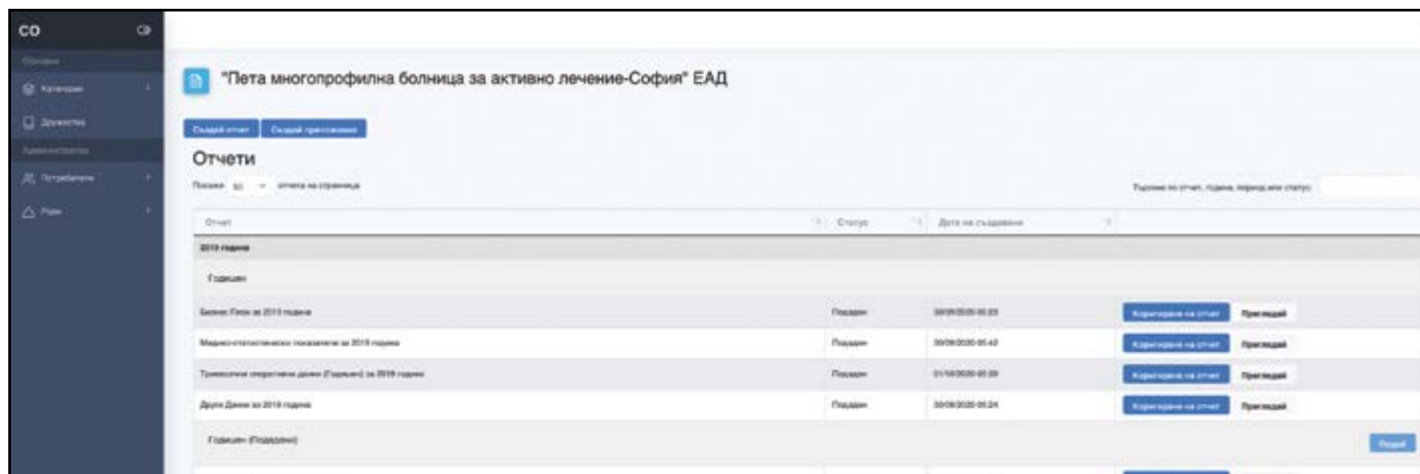
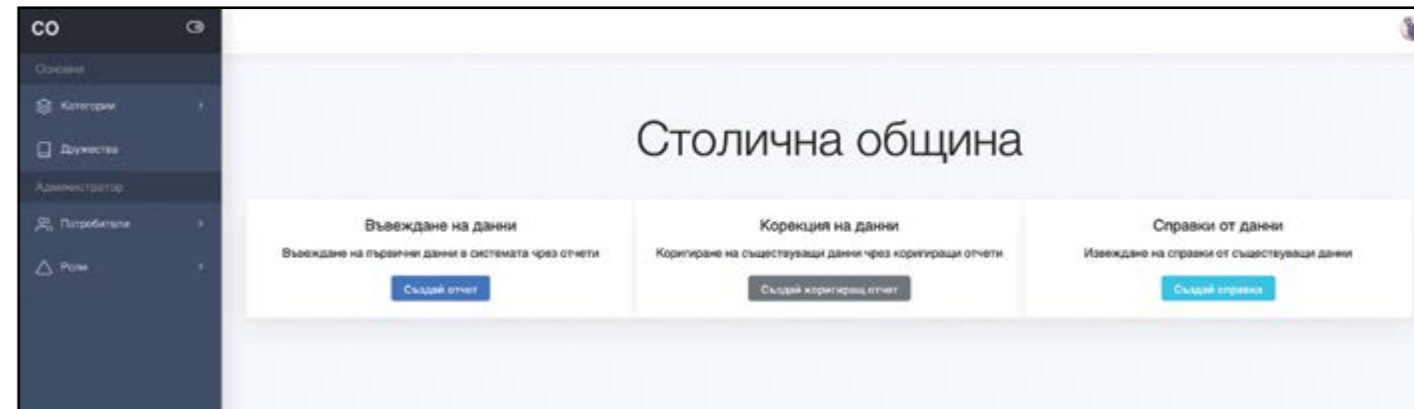
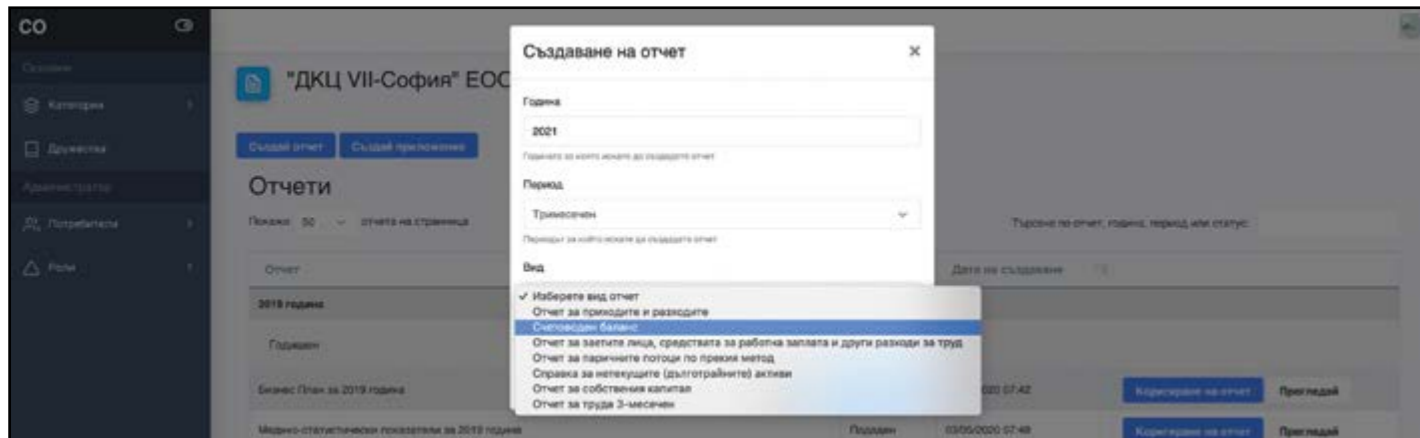
- Извличане на справочни и сравнителни данни.

IV етап – понастоящем – в изпълнение от фирмата – изпълнител и експерти от ДИТД

- Надграждане на проекта, в съответствие с приетия ППЗПП и предстоящото приемане на Наредба на СОС.

Име	Адрес	Телефон	Директор	Категория
"Център за логично здраве "Проф. Никола Шимковски" ЕООД	ул. "Екзарх Йосиф" № 89	029616061	д-р Ана Попова-Върбанова	МЦ
"Водоснабдяване и канализация - София" ЕАД	ул. "Тодор Бланко" № 2	029745525	Стефан Патенов	Други
"Ендр менторингова болница за активно лечение-София" ЕАД	бул. "Христо Ботев" № 120	029158340	д-ц д-р Стефан Узунов	Болница
"Ендр специализирана акушеро-гинекологична болница за активно лечение "Шейко" ЕАД	ул. "Шейко" № 19	029659430	д-р Румен Белов	Болница
"Телеграфна информационна система-София" ЕООД	ул. "Серафим" № 5	029307930	Веселин Димитров	Други
"Дигитален център VI-София" ЕООД	ул. "Улян Вазов" № 5	029895485	д-р Вилка Аламанова	ДЦ

Изглед на един от модулите на информационната система



Сектори на устойчивост

Икономическа – анализи, ефективно, своевременно вземане на управленски решения, оптимизация на процеси, икономия на ресурси.
 Екологична – дигитален процес, без хартиени носители.

- Общините в РБ (264 бр.);
- НСОРБ – за разработка на глобални модели за мониторинг;
- Агенцията за ПП – за изпълнение на функциите ѝ по чл. 12 от ЗПП.

Използвани ресурси

Основният обем работа по разработка на концепцията и внедряване на проекта (извън същинското написване на софтуера) е извършена от експерти на ОИ. Разходваните финансови ресурси за външен изпълнител са в незначителен размер, използвани са материални и информационни ресурси, налични в ОИ.

Дигитализация на процесите

Проектът е насочен към цялостно дигитализиране на процесите, които до сега са осъществявани на базата на хартиени носители. Отчетните данни се предоставят от ОТД в СО в електронен формат. Служителите от ОИ ги въвеждат в информационната система. В случай на грешки в подадените от ОТД данни, системата идентифицира същите и отказва валидирането им, с което предотвратява генериране на неточни отчети и справки. Валидираните отчети са основа за изготвяне на обобщени справки, за извличане на селектирани данни. Системата предоставя възможност за дистанционен достъп за наблюдение на данни от контролиращите лица. В така изложените бизнес процеси дигитализацията е 100%.

Постигнати цели: лесна и бърза обработка на данните за различни периоди, по различни критерии; извличане и визуализация на съпоставими данни; екстраполация и разработка на ефективни бизнес модели, прогнози; осигуряване на своевременна оперативна информация, на база на която могат да бъдат взети мотивирани управленски решения, потребителска удовлетвореност, повишаване на информираността, постигане на съответствие с изисквания на нормативен акт.

Ефект

Ефектът се изразява в спестено време за въвеждане, обработка и извличане на данни, пренасочване на експертния потенциал за решаване на по-сложни задачи и създаване възможност за повишаване квалификацията на екипите. Оптимизацията на процесите, предпоставя своевременни ефективни управленски решения. За преобладаващата част от процедурите отпада ползването на хартиени носители за предоставяне на данните с произтичащите от това екологични ползи. Гарантира се сигурността на данните. Измерители на ефекта са свързани с обем обработвана информация за единица време, както и бързина на извличане на данните, селектирани и филтрирани по различни критерии.

Партньорства

Проектът е резултат на партньорството на СО – представител на публичния сектор и изпълнителя – на частния сектор, с участието на ОТД.

Приложимост

Предвид задължителния характер на правилата на ЗПП за широк кръг субекти, представеният проект би могъл успешно да се трансферира към следните публични организации:



WEB БАЗИРАНА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА „АДРЕСИ В СТОЛИЧНА ОБЩИНА“ (ИС АСО)

Администрация: Столична община
дирекция „Административно обслужване“, направление
„Общинска администрация“

Ключови думи: адреси, административни актове, райони,
регистър, гражданска регистрация

Период на реализиране: 1.05.2020 г. – 05.08.2020 г.

Официален интернет адрес: www.sofia.bg

За контакти: Венера Милова, секретар на СО,
тел.: 02/9377 444, v.milova@sofia.bg

Бойка Милева, главен експерт ИТ, тел.: 02/9377 347,
b.mileva@sofia.bg

Описание

Системата е собствена разработка и осигурява законосъобразност, целесъобразност, централизирано администриране и централизирана база от данни, оптимизирани процеси по поддържане на данните и тяхното публикуване на Портала на Столична община (СО). Създадена е възможност за публикуване на данните в отворен машинно-четим формат и за търсене от потребителите на ИС на адреси и административни актове по параметри, както и експорт на намерените резултати, което води до повишаване на ефективността.

Целева група: граждани, юридически лица, държавни органи

Състояние преди внедряване на практиката

Установени грешки на определени адреси, включени в Националния класификатор на настоящите и постоянни адреси, несъответствие на определени адреси с местонахождение на недвижим имот, дублиране на адреси, тромавост на процедурата, липса на уведомяване на гражданите и юридически лица (ЮЛ) за откриване на адреси и др.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Цялостен анализ на нормативната уредба, регламентираща определянето (откриване/закриване) на адреси за целите на гражданската регистрация.

Анализ на несъответствията изразяващи се в липса на точно идентифициране на имот, спрямо даден адрес, породени от спецификата на територията на Столичната община, при съобразяване

на броя участващи страни в производството – административни органи, ЮЛ/ФЛ в т.ч. СО, районните администрации на СО, МВР, Главна дирекция „Гражданска регистрация и административно обслужване“ (ГД ГРАО), Агенция по геодезия, картография и кадастър (АГКК), общинското търговско дружество ГИС-София ЕООД и гражданите и ЮЛ – собственици на имоти и заявители за определяне на адреси за нуждите на гражданската регистрация.

При съобразяване с обстоятелството, че за територията на СО е влязла в сила Кадастрална карта и кадастрални регистри (КККР), СО взе решение при определяне на адреси за нуждите на гражданската регистрация (ГР), за правилното идентифициране на същите основен показател да бъде кадастралния идентификатор на жилищната сграда, за която се определя адреса, предвид неговата уникалност.

Това позволява със средствата на различните национални административни / информационни / геодезически / кадастрални системи адресът да бъде еднозначно идентифициран.

След извършения анализ, през 2019 г. екипът от СО определи точната структура, форма и съдържание на този вид административни актове (АА) на кмета на СО.

За целите на публичността, информираността, ползването от административни органи и др. бе взето решение тези АА да бъдат публикувани на интернет страницата на СО с цел публичност, информираност и процесуална икономия.

Поради големия брой на издадените административни актове на годишна база, бе взето решение основната информация за АА да бъде

систематизирана в регистров вид. В регистъра се публикува АА във формат за пълнотекстово търсене. За осъществяването му се взе решение за изработване на Web базирана информационна система на адресите, в която да бъдат въвеждани данни и прикачвани АА. На база на системата ще се формира Публичен регистър и регистър в машинно-четим формат, при следните стъпки:

- технологична спецификация на системата;
- настройка и адаптиране на Платформа на друга информационна система;
- анализ и миграция на данни от съществуващия Excel файл.
- разработване на изходни справки и автоматична връзки със Електронния портал на СО.

Сектори на устойчивост: икономическа и социална.

Използвани ресурси:

Човешки ресурс – 4 човекочаса/месец

Финансов ресурс – 0 лв.

Информационни ресурси – Софтуерна платформа за реализиране на информационни системи

Материални ресурси – Сървърен ресурс

Партньорства

Административни органи, регионално ниво на партньорство.

Приложимост

Съществува пълна възможност за мултиплициране на разработката в друга общинска администрация, със съдействието на екип от СО.

Дигитализация на процесите

100% от процеса е дигитализиран. Системата е web базирана, с централизирано администриране. Данните в системата се въвеждат и актуализират от служители на СО. Процеса по тяхното публикуване се извършва в реално време. Справка от системата с необходимите данни, включително и самите административни актове, като прикачени файлове с възможност за пълнотекстово търсене, се достъпва публично чрез линк, директно през Портала на СО. С внедряване на практиката, на потребителите е предоставена възможност да търсят адреси и административни актове по един или комбинация от няколко параметъра – административен район, адрес или част от него,

– 8.3 Регистър на адм.актове по чл. 89, ал. 5 от ЗГР за адресите на територията на Столична община

Сист. №	Район	Предоставен от района № и дата	Заявка №	Заявка дата	Статус на адреса	Идентификатор на сградата	Адрес	Описание на адреса	Файл (Справка)
00022	01 Средец	COA19-8808-1770-07.02.2019	COA19-РД07-185	25.06.2019	Открит	68134.108.197.4	гр. София, ж.к. ЯВОРОВ, бл. 126, вк. А	многосеминна жилищна сграда с два входа	
00023	01 Средец	COA19-8808-1770-07.02.2019	COA19-РД07-185	25.06.2019	Открит	68134.108.197.4	гр. София, ж.к. ЯВОРОВ, бл. 126, вк. Б	многосеминна жилищна сграда с два входа	
00948	01 Средец	COA20-8808-8552-07.07.2020	COA20-РД07-371	15.07.2020	Открит	68134.106.88.5	гр. София, бул. „Далог“ и Христо Георгиев“, № 129	многосеминна жилищна сграда	
00014	02 Красно село	COA19-8808-7613-12.06.2019	COA19-РД07-178	24.06.2019	Открит	68134.207.135.1	гр. София, ул. „Телев“, № 4	многосеминна жилищна сграда	
00015	02 Красно село	COA19-8808-7611-12.06.2019	COA19-РД07-179	24.06.2019	Открит	68134.205.40.3	гр. София, ул. „Слъзи“, № 7	многосеминна жилищна сграда	
00016	02 Красно село	COA19-8808-7616	COA19-РД07-180	24.06.2019	Открит	68134.205.1117.1	гр. София, ул. „Хостендик“, № 64А	многосеминна жилищна сграда	

Модул от информационната система

кадастрален номер и др. С реализацията на системата е постигната публичност и информираност на гражданите, ЮЛ и административните органи, които в рамките на своята компетентност и за нуждите на изпълнение на служебни задължения имат необходимост от достъп до тези данни. Утвърден е Публичен регистър на административните актове по чл. 89, ал. 5 от Закон за гражданска регистрация (ЗГР) за определяне на адресите на територията на СО, на които може да се извършва адресна регистрация по постоянен и настоящ адрес. Данните в публичния регистър се извеждат от ИС АСО в реално време.

Ефект

1. Повишена е ефективността при обслужването на граждани и ЮЛ и при достъпване на данните от административните органи в тази процедура с 50%-60%.
2. Преди разработката работата по процедурата се е извършвала от 6-ма служители, след въвеждането ѝ от 3-ма – 50% по-ефективно.
3. С внедряване на централизираната информационна система се постига административен и човешки ресурс и се постига висока процесуална икономия.

2.10



ПОДОБРЯВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА НА РАБОТА В КПКОНПИ ЧРЕЗ ИЗПОЛЗВАНЕ НА ВИДЕОКОНФЕРЕНТНА СИСТЕМА

Администрация: Комисия за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество (КПКОНПИ)

Ключови думи: иновативност, практичност, ефективност, устойчивост, дигитализация, информационни и технологични решения, електронно управление

Период на реализиране: 01.04.2017 г. – по настоящем

Официален интернет адрес: www.ciaf.government.bg

За контакти: Ивелина Евгениева, началник на отдел „Проекти, програми и обучения“, дирекция „Превенция на корупцията“, тел.: 02/9401556, i.evgenieva@caciaf.bg

Описание

Провеждането на обучения чрез видеоконферентната система осигурява спестяване на финансови ресурси за наем на зала, разходи за настаняване и пътни разходи, като същевременно осигурява възможност за непрекъснат процес на повишаване на квалификацията и укрепване на капацитета.

Целева група

Целевата група на крайните потребители са: членовете на КПКОНПИ, администрацията и служителите на Комисията, национални и международни организации, партньори.

Състояние преди внедряване на практиката

Преди внедряването на системата за видеоконферентна връзка в КПКОНПИ, всяко заседание на Комисията, обичайно провеждащо се веднъж седмично, инспекторите от териториалните дирекции в страната бяха командирани до централното управление в София, за участие в заседанията и докладване на резултатите от работата по конкретни случаи, по които членовете на Комисията следва да вземат решения. Това обстоятелство генерира множество разходи за командироване на служители от страната ежеседмично, а също така и загуба на ефективно работно време, свързано с постоянни пътувания и откъсване от работния процес. При работа на няколко отделни териториални дирекции по един и същи казус, инспекторите пътуват до различни градове за участие в работни срещи, които към момента се провеждат чрез видеоконферентната система.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Видеоконферентната система е внедрена през 2017 г. като част от проект „Усъвършенстване на системата за установяване на активи в България“, реализиран в партньорство със Съвета на Европа, с финансова подкрепа от Норвежки финансов механизъм 2009–2014. Още на етапа на кандидатстване с проектно предложение е обоснована необходимостта от закупуване и използване на такъв тип високотехнологично оборудване, с оглед спестяване на време и ресурси, дигитализация и модернизация, повишаване на ефективността на системата за установяване на активи в България. Конкретните технически параметри са съобразени със спецификата на работа на Комисията, като е използван и експертния потенциал на партньорите от Съвета на Европа.

Изграждането и внедряването на видеоконферентната система е осъществено след проведена процедура по Закона за обществените поръчки, като за изпълнител е избран „Лирекс БГ“ ООД (Договор № РД 19-01/19.01.2017 г. и Договор № РД 19-02/19.01.2017 г. – публикувани на интернет страницата на КПКОНПИ). Системата е базирана на технологии от последно поколение Cisco TelePresence. Проведено е обучение за служители на КПКОНПИ за използване на системата.

Сектори на устойчивост

Практиката е основно икономически устойчива, тъй като чрез внедряването и използването ѝ се повишава ефективността на комуникацията между отделните структурни звена в КПКОНПИ, спестяват се финансови средства за командироване на служители и се увеличава потенциала на служителите за работа по същество, като се игнорира изгубеното в пътуване време. Предвид факта, че служебните пътувания се извършват с автомобил, то внедреното решение има и екологична устойчивост (намаляване на вредните емисии). Като социална функция, системата допринася за подобряване на контактите между отделните звена и служители в КПКОНПИ, както и за въвеждане

на принципите на електронното управление, възможности за активна комуникация с национални и международни партньори, мрежи и организации.

Използвани ресурси

Видеоконферентната система и телекомуникационното оборудване към нея са на обща стойност 476 282 лв. и са закупени и внедрени с безвъзмездна финансова помощ по Норвежки финансов механизъм 2009–2014, в изпълнение на проект „Усъвършенстване на системата за установяване на активи в България“.

Постигнатите цели след въвеждането на практиката са: повишаване на ефективността на комуникацията между отделните звена в КПКОНПИ, улесняване и ускоряване на процесите по взимане на решения, оптимизиране на бюджета за административни разходи, осигуряване на непрекъснат и безопасен процес на работа в условията на Covid-19, осигурена възможност за бърза и безпроблемна комуникация с външни за КПКОНПИ организации и институции.

Основните ползи могат да бъдат обобщени в подобряване на ефективността на работата и организационните процеси в структурата на КПКОНПИ.

Партньорства

Системата е изградена по проект с партньорското участие на Съвета на Европа.

Към настоящия момент системата се използва основно от КПКОНПИ, като осъществява връзка с 14 локации на територията на цялата страна. Същевременно, представлява алтернативен вариант и решение за провеждане на работни срещи с партньорски организации и други институции от страната и чужбина.

Приложимост

Описаната практика има потенциал да бъде въведена и в други администрации, предвид доказаната ефективност в няколко сфери – съдебна власт, образование, медицина и др. Изключително подходяща е за преодоляване на новите предизвикателства, породени от пандемията с Covid-19, за работа в условията на противоепидемични мерки.

Устойчивото прилагане на практиката в администрацията на КПКОНПИ е гарантирано – разработената система е внедрена в заседателна зала в КПКОНПИ и 14 локации в страна, функционира и се използва. Изграден е капацитет за ползването на системата, чрез проведено обучение на служителите.

Дигитализация на процесите

Освен описаната практика за провеждане на онлайн заседания на Комисията, в администрацията на КПКОНПИ са дигитализирани следните процеси: електронен документооборот (дигитализация

и хартиени носители), възможност за подаване на сигнали за корупция и/или конфликт на интереси по електронен път, създадени и общодостъпни са следните електронни регистри: на лицата, заемачи висши публични длъжности, на решенията за установяване на конфликт на интереси и на решенията за отнемане на имущество. Изграден е и вътрешен електронен портал, съдържащ: публикувани вътрешни правила и други актове, бланки на документи (докладни записки, писма, становища, заявления за отпуски и др.), обобщена съдебна практика, регистър на влезлите в сила съдебни решения по години и по териториални дирекции за отнемане на имущество, указания за работа с видеоконферентната система, ръководства, инструкции и др.

Ефект

Ефектът от внедряването на практиката може да се отчете в

няколко аспекта: спестено време на служителите, които вече не пътуват ежеседмично от цялата страна до гр. София за участие в заседания на Комисията. Това автоматично води до спестяване на финансови ресурси. Провеждането на обучения чрез системата води до повишаване на квалификацията на служителите. За последната година може да се отчете като ефект и осигуряване на непрекъснат и безопасен процес на работа в условията на Covid-19. Осъществяването на онлайн обучения за служители на КПКОНПИ и провеждане на работни срещи с национални и международни партньори осигурява засилено сътрудничество и постоянен канал за комуникация. Не на последно място, чрез внедряването на практиката се предоставя възможност за едновременно участие в събития на много участници по едно и също време, утвърждават се принципите на електронното управление и се постига модернизация на държавната администрация.



Видеоконферентна система

2.11



ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА „ТУРИСТИЧЕСКИ ОБЕКТИ“, МОДУЛ „ЕЛЕКТРОННО ДОСИЕ“

Администрация: Община Варна
Дирекция „Туризъм“, отдел „Категоризация“

Ключови думи: категоризация на туристически обекти

Период на реализиране: 01.01.2017 г. – по настоящем

Официален интернет адрес: www.varna.bg

За контакти: Соня Георгиева, директор на дирекция „Туризъм“,
тел.: 0887 790 668, sdgeorgieva@varna.bg

Описание

Основната цел на практиката е да се подпомогне дейността на регионалните органи за управление на туризма при провеждане на държавната политика в тази област чрез изработване и внедряване на информационна система за приемане, обработка и съхранение на данните за туристически обекти на територията на общината. Системата включва следните модули и функционалности:

- модул „Категоризирани обекти“ - автоматизира дейностите по процедурата за категоризация на обекти на територията на общината, осъществява обмен на данни с Министерство на туризма (МТ), създава единна база на всички категоризирани обекти;

- модул „Декларации“ - автоматизира дейностите по подаване и обработка на декларации за настанените туристи - on-line по електронен път, предоставя информация за броя на туристите, националност и др.;

- модул „Туристически данък“ - справки относно контрола по деклариране и заплащане на данъка.

Идеята за създаването на информационната система принадлежи на дирекция „Туризъм“, породена от големия брой туристически обекти на територията на общината.

Целева група

Практиката е насочена към всички лица - физически и юридически, заявили желание за извършване на дейност в туристически обект на територията на общината, съгласно Закона за туризма.

Състояние преди внедряване на практиката

До момента на внедряване на информационната система, дирекция „Туризъм“ не разполагаше със софтуерен продукт за въвеждане и обработка на информацията за категоризирани от кмета на общината туристически обекти. Регистрите се водиха във вид на електронни таблици на Excel (в отделна таблица за всяка календарна година), като не беше възможно да се осъществи връзка между тях. Това затрудняваше изключително много изготвянето на анализи и не даваше гаранция за абсолютната точност на обобщителните справки и на подаваните данни и информация.

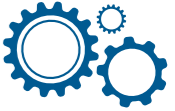
Стъпки/етапи за реализация и внедряване

1. Създаване и поддържане на информационна база данни за туристическа информация, включваща всички туристически обекти на територията на общината, а именно:

- обекти, за които категоризиращ орган е кметът на общината - създаване на електронно „досие“ с всички вписвания на промени в туристическия обект;

- обекти, за които категоризиращ орган е министър на туризма – данни от Националния туристически регистър и от справките-декларации за реализирани нощувки по чл. 116 ал. 3 от Закона за туризма.

2. Автоматизиране на дейностите в дирекцията при осъществяване на процедурата по категоризиране и регистриране на заведенията за хранене и развлечения и местата за настаняване.



3. Въвеждане и съхранение на данните, които експертната работна група констатира при проверката на място в обекта за степента на съответствие на туристическия обект с изискванията за заявената категория - автоматизирано изготвяне на констативен протокол.

4. Систематизиране на всички изискуеми характеристики и данни за туристическия обект - да бъдат заложили в софтуерен продукт и визуализирани на екран с възможност за отбелязване на съответствието или несъответствието на определените минимални задължителни изисквания към съответната заявена категория.

5. Осигуряване и поддържане на електронен архив на сканираните документи на туристическите обекти.

6. Създаване на общински регистър на категоризираните и регистрираните туристически обекти на територията на общината.

7. Предоставяне на статистическа информация, необходима за разработването на маркетингова стратегия на туристическия район в съответствие с националната маркетингова стратегия.

Сектори на устойчивост

Информационната система принадлежи към икономическо-устойчива практика, т.к. услугата по категоризиране и регистриране на туристически обекти, както и събиране на данък имат предимно финансово изражение.

Използвани ресурси

За създаването на системата е използван капацитетът на звеното - дирекция „Туризм“ и по-специално екипа на отдел „Категоризация“, както и екипа от програмисти на „Информационно обслужване“ АД - клон Варна като човешки ресурс от една страна и финансов ресурс въз основа на договор по оферта за разработка и техническо задание - от друга страна.

Към настоящия момент информацията от постъпилите заявления за категоризиране и регистриране на местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения е обработвана автоматизирано чрез информационната система, която извлича всички необходими справки за анализи. Практиката е насочена изцяло към заявителя на туристическата услуга, съгласно Закона за туризма.

Партньорства

Информационната система се прилага както самостоятелно, така и в партньорство между институции. Като доказателство може да се отбележи комуникационната свързаност с Министерството на туризма - Национален туристически регистър.

Приложимост

Данните и обстоятелствата в общинския регистър за категоризираните и регистрираните от кмета на територията на съответната община туристически обекти се вписват в Националния туристически регистър, воден и поддържан в Министерството на туризма. Вписването се извършва чрез въвеждане на изискуемите данни по Закона за туризма чрез съответен интерфейс и сигурна комуникационна свързаност. Като една добра практика, подобна по функционалност информационна система би могла да намери приложение и в други администрации.

Дигитализация на процесите

Основни структурни стъпки при изпълнение на услугата по категоризиране на туристически обект:

- влиза се заявление по образец или по електронен път;
- въвеждане и автоматизирано обработване на данните;
- автоматично се разпечатва временно удостоверение за открита процедура по категоризиране или удостоверение за регистрация - на хартиен носител;
- съставя се констативен протокол на преносим компютър - подписва се електронно от заинтересованите лица и се предоставя по електронната поща или на място (тази част от процеса е в режим на финализиране);
- издаване на удостоверение за определена категория и метална табела - издава се единствено на хартиен носител.

Ефект

1. Преди внедряването на практиката са обслужвани 714 бр. преписки на година (за 2016 г.), след въвеждането ѝ (за 2019 г.) - 1255 бр. преписки на година = 75,8 % подобрение.
2. Реализиран приход от услугата - преди внедряването на практиката - 119 071 лв. (за 2016 г.), след въвеждането (за 2019 г.) - 211 316 лв. = 77,5 % по-висок приход.
3. Спестено време - преди внедряването на практиката - 570 бр. туристически обекти (за 2016 г.), след въвеждането ѝ (за 2019 г.) - 2550 бр. туристически обекти = 350% повече обработени туристически обекти за единица време при еднаква численост на заетия персонал.

2.12

ТЕХНОЛОГИЧНИ РЕШЕНИЯ ЗА ОТКРИТО УПРАВЛЕНИЕ В ОА ЧЕЛОПЕЧ

Администрация: Общинска администрация Чelopeч

Ключови думи: повишена ефективност в работния процес, оптимизирани условия на труд, защитена информационна среда

Период на реализиране: 01.08.2020 г. – по настоящем

Официален интернет адрес: www.chelopech.org

За контакти: Стоянка Димитрова, гл. специалист „Гражданска регистрация, административно обслужване и информационна сигурност“, тел.: 0886 890 448, Stoyanka.Dimitrova@chelopech.egov.bg

Фани Гърмидолова, Мл. експерт „Човешки ресурси“, тел.: 0889 474 733, Fani.Garmidolova@chelopech.egov.bg

Описание

В резултат на практиката в Общинска администрация Чelopeч е:

1. Внедрена система за управление на печат за повишаване на ефективността в дейностите на служителите – приложение снимков материал.

2. Създадена група в безплатно приложение MS Teams и провеждане на работни срещи по време на дистанционната ни работа през първата вълна от Covid-19, без прекъсваемост на работния процес.

3. Внедрена на защитна стена Sophos – повишаване на сигурността на АИС, ПП, база данни – ЧР, счетоводни модули, лични данни, МДТ.

4. Предоставени 120 бр. електронни административни услуги чрез портала на ДАЕУ.

Целева група

В центъра на технологичните решения е поставена удовлетвореността на гражданите – улеснен достъп до предоставяните услуги, непрекъсваемост на работния процес на служителите, кратки срокове на изпълнение.

Състояние преди внедряване на практиката

Първи етап: Натоварване на персонални принтер с по-малък капацитет на износване.

Втори етап: Работа в условията на пандемия, необходимост от осигуряване на безопасни условия на труд без прекъсване на служебните дейности.

Трети етап: Защита на мрежата от фишинг атаки, вируси, зловредни софтуери и т.н.

Четвърти етап: Работа в условията на пандемия, необходимост от осигуряване на безопасни условия на труд без прекъсване на служебните дейности и предоставяне на услуги.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Първи етап: Ефективно използване на големите мултифункционални устройства, с техния ергономичен капацитет, пестене на тонер, барабани, идентифициране на потребителя, посредством дигитална карта. Възможност за осъществяване на ежедневни, ежемесечни справки и вътрешни статистически данни.

Втори етап: новативно решение за комуникация, посредством аудио-видео връзка и провеждане на работни срещи, без прекъсване на реализираните дейности от служителите.

Трети етап: Внедрена защита на мрежата и цялата налична база данни. Четвърти етап: Повишена ефективност в предоставянето на административни услуги и обслужването на потребителите.

Използвани ресурси: човешки и финансови.

Дигитализация на процесите

- създаване на докладна в системата за електронен документооборот Archimed;

- поставяне на електронна резолюция в системата за стартиране на дейността;

- чрез АИС Archiem ерprocess се отразява – етап на изпълнение, резултатите, възникнали особености при изпълнението и се проследява сроковия контрол;
- дигитализиране на всички актове – актове за раждане и смърт и въведени в програмен продукт;
- Е-архив на електронни папки на партидите по ЗМДТ.

Ефект

Непрекъсваемост в служебните процеси, осигуряване на безопасни условия на труд, повишен капацитет на технологичния процес по отпечатване, копиране и сканиране на документи, улеснен достъп до услуги.

2.13



ДЕЦЕНТРАЛИЗИРАНО ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ ПРОФИЛИ В ИСУН 2020

Администрация на Министерския съвет
дирекция „Централно координационно звено“,
отдел „Информационни системи“

Ключови думи: ИСУН 2020, потребителски профили,
дигитализация

Период на реализиране: 01.01.2015 г. – по настоящем

Официален интернет адрес: www.eumis2020.government.bg;
www.eufunds.bg

За контакти: Георги Стратиев, началник на отдел „Информационни системи“, тел.: 02 940 3122, g.stratiev@government.bg;

Севдалина Иванова, главен сътрудник по УЕПП,
отдел „Информационни системи“, тел.: 02 940 2969,
s.ivanova@government.bg

Описание

Практиката е собствена и е разработена от отдел „Информационни системи“ в дирекция „Централно координационно звено“ (ЦКЗ), АМС.

Целева група

Служители изпълняващи контролни функции по управление на средствата от Европейски структурни инвестиционни фондове (ЕСИФ), Норвежки финансов механизъм (НОМ), Финансов механизъм на Европейското икономическо пространство (ФМ на ЕИП), Фондове на МВР – 4495 потребители.

Състояние преди внедряване на практиката

През програмния период 2007-2013 г. създаването на потребителски профили в Информационна система за управление и наблюдение на средствата от ЕС (ИСУН) беше централизирано и се извършваше в рамките на дирекция „Информация и системи за управление на средствата от ЕС“ в администрацията на Министерския съвет (сега част от дирекция „Централно координационно звено“). Процесът беше изключително тромав, изцяло на хартиен носител, изискваше значителен административен ресурс и интензивна официална кореспонденция, водеше до натрупване на огромно количество документация при всяка от страните, създаваше рискове от допускане на технически грешки и

не на последно място генерираше огромна вътрешна административна тежест и необходимост от извършване на идентични действия на служителите от различните администрации. Към посочения момент потребителите на системата бяха – 1337.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

При предишния подход, за да се създаде 1 потребителски профил в системата, ръководителят на съответната административна структура трябваше да изпрати на хартиен носител придружително писмо до директора на дирекция „Информация и системи за управление на средствата от ЕС“ (ИСУСЕС) в АМС, заповед за достъп до ИСУН, подписана от ръководителя на администрацията, индивидуална заявка за всеки потребител с информация за потребителя и маркирани права в модулите на системата (максимум 60 вида права), както и длъжностна характеристика на всеки служител. Получената кореспонденция се разпределяше от директора към администраторите на потребителски профили (2 служители), които извършваха проверка на документацията към всеки потребител и при липса на несъответствия отразяваха в системата получената заявка, като се въвеждаше потребителската информация и се маркираше индивидуално всяко от заявените права. При некоректност на заявка, тя се изпраща обратно на подателя с придружително писмо, описващо детайлно установените несъответствия.

През 2014 г. с беше очевидно, че тази практика не е ефективна, създава ненужна вътрешна административна тежест и прилагайки я спрямо очаквания значително увеличен брой потребители през програмния период 2014-2020 ще доведе до блокиране на работата на всички контролни органи в процеса на управление на средствата от ЕС. Поради тази причина, след извършен вътрешен преглед на процеса по управление на потребителските профили, през 2015 г. се взе решение за коренна промяна на процедурата за управление на потребителските профили чрез децентрализация и дигитализация на процеса. Потребителските заявки се създават от всяка администрация, като за целта се определят 2-ма администратори и 2-ма контролиращи служители във всеки от контролните органи, които през системата изпращат попълнените си електронни заявки за потребителски профили от своята администрация до дирекция ЦКЗ, заедно с издадената актуална заповед за достъп до ИСУН. Освен електронната заявка, в системата администраторите от администрациите прикачваха и сканирана подписана заявка с конкретните права на съответния потребител, одобрена от ръководителя на администрацията. Администраторът от ЦКЗ преглежда за съответствие двете заявки и с осигурен служебен електронен подпис ги утвърждава. Този подход беше внедрен през 2015 г. и досега на тази база са създадени 5 267 потребителски профили, като общо обработените (проверените)

заявки от администраторите в ЦКЗ (1 основно и двама заместници) за създаване или промяна на права в системата са над 11 000.

В допълнение, в отговор на въведеното извънредно положение и интензивното въвеждане на дистанционна работа на 07.05.2020 г. беше извършена допълнителна оптимизация на процесите, като се осигури възможност за промяна на потребителските права на вече създаден потребител, като промяната се инициира самостоятелно в системата от съответния потребител и се одобрява от определения администратор и от контролиращ служител от организацията. По този начин бързо, лесно, електронно, без необходимост от физическо разпечатване се постигна възможност за промяна на потребителските профили, без намесата на администратор от ЦКЗ и същевременно спазвайки принципа на четирите очи и всички приложими нормативни изисквания.

Сектори на устойчивост

Практиката е:

- икономически устойчива, защото се намалява натоварването на служители и се минимизира нуждата от назначаване на допълнителни служители за обработване на описания огромен обем заявки;
- екологично устойчива, защото с последните нововъведения необходимостта от разпечатване на хартиен носител на документи е сведена до нула.

Използвани ресурси

За изпълнението на практиката са вложени следните ресурси:

- човешки – 1 администратор на потребителски профили в ЦКЗ и 2-ма заместващи;
- финансови – закупуването на електронен подпис на администраторите на профили;
- материални – работна станция (компютри) на администраторите;
- информационни – разработен електронизиран процес за управление на профили в ИСУН 2020.

С изпълнението на практиката се подобри работата, както за администраторите от ЦКЗ, така и за всички потребители и администратори/контролиращи от другите администрации. Практиката оптимизира необходимите ресурси при подобро качество и бързина на постигнатите резултати, при обем 4 пъти повече, отколкото преди прилагането ѝ.

Партньорства

Нивото на партньорство е национално, като практиката е в резултат на успешното сътрудничество на отдел „Информационни системи“, в дирекция ЦКЗ с представители на всички контролни органи,

управляващи програми, финансирани от ЕСИФ, ФМ на ЕИП, НФМ на национално ниво в рамките на действащата „Работна група за развитие на ИСУН“.

Приложимост

Посочената практика е лесно приложима за всяка администрация, като дори без наличието на централизирана информационна система като ИСУН, управлението на потребителските профили, в която и да е система, позволява този процес да бъде дигитализиран и изцяло безхартиен посредством използването на електронен подпис. Администрациите могат да използват наличния си административен капацитет за прилагане на практиката, като тя е изцяло обект на оптимизирана организационна структура, използваща децентрализиран подход и следваща принципа на еднократно въвеждане на информация. Основното в случая е извършването на адекватен вътрешен анализ на текущите бизнес процеси и оптимизирането им, така че те да отговарят на променената работна, информационна и бизнес среда, използвайки наличните дигитални възможности в услуга на конкретните целеви групи за съответната администрация.

Дигитализация на процесите

Към настоящия момент процесите по създаване и по актуализиране на потребителски профили в ИСУН 2020 са изцяло дигитализирани:

- актуализиране на профил – потребител на ИСУН 2020 посочва в системата кои права са му необходими, администратор на профили от администрацията проверява електронната заявка, контролиращ служител я одобрява в системата и потребителят получава заявените права – 100% дигитализиран процес;

- създаване на потребителски профил – ръководител на управляващ орган издава заповед кои потребители следва да имат достъп до ИСУН (тя може да е електронна, каквато е практиката в някои администрации), администратор на профили създава заявка за профил на потребителя и я разписва с електронен подпис, прикачва я в ИСУН, контролиращ служител проверява изпратената заявка и я изпраща към администратор от ЦКЗ, който извършва проверка на заявката и одобрява заявената промяна, или я връща през ИСУН 2020 на администратор на профили за корекции – 100% дигитализиран процес.

Ефект

1. Преди внедряването на практиката процесът по създаване на 1 потребителски профил (подготовка и изпращане на комплекта документи, получаването им, разпределянето им, проверката, сканирането и въвеждане на информацията и файловете в системата) отнемаше минимум 5 работни дни (8 часов работен ден) при заявки, за които не е необходима корекция. След промяната целият процес отнема не повече от 60 мин. или 40 пъти по-бързо за 1 заявка. Екстраполирано към 11 347 заявки се получава – 55 317 човекодни спестено време на администрацията.

2. Преди внедряване на последната промяна (индивидуалните заявки) процесът по актуализиране на потребителски отнемаше до 60 мин. След промяната целият процес по актуализиране на потребителски профил отнема не повече от 5 мин., т.е. 12 пъти по-бързо. Спестеното време на администрацията за 366 индивидуални заявки е 335 човекочаса (42 работни дни), само за периода от 7.05.2020 г. досега.

2.14



ТЕХНОЛОГИЧЕН ПРОЦЕС С ПРИЛАГАНЕ НА ЕФЕКТИВЕН АДМИНИСТРАТИВЕН ИНСТРУМЕНТ ЗА КОНТРОЛ ВЪРХУ ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПРИЛАГАНЕТО НА ПРИНЦИПИТЕ ЗА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ОТ ТЕРИТОРИАЛНИТЕ ЗВЕНА НА МИНИСТЕРСТВОТА НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЛАСТТА (ТЗ), ЗА ГАРАНТИРАНЕ ЗАКОНОВИТЕ ПРАВА НА ГРАЖДАНИТЕ В АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ДОСТЪПА ДО ИНФОРМАЦИЯ

Администрация: Областна администрация Благоевград

Ключови думи: административен инструмент, обективност, оценка, отчетност, показатели, административно обслужване, публичност, качество, добро управление.

Период на реализиране: 01.01.2015 г. – по настоящем

Официален интернет адрес: www.blagoevgrad.government.bg

За контакти: Ася Велкова, главен секретар, тел.: 0889 513 413, A.Velkova@bl.government.bg;

Фиданка Иванова, главен експерт РР, тел.: 0886 878 750, Fidanka.Ivanova@bl.government.bg

Описание

Технологичният процес е разработен по идея на експерти „Регионално развитие“, обработващи отчетите, а вторият етап по предложение на главния секретар за допълване показателите и въвеждане обратна връзка.

Целева група на крайните потребители

1. Териториални администрации – предоставя се лесен механизъм за отчетност.
2. Гражданите и бизнеса – стимулиране на открито управление, подобряване качеството на административното обслужване.

Състояние преди внедряване на практиката

За постигане на координация с териториалните структури на изпълнителната власт в провеждането на политиките и осъществяване контрол върху актовете и действията им, областният управител изисква периодични отчети от ръководителите на териториални структури.

Над двадесет администрации от областта представят отчети съгласно Общите правила за подобряване на организацията на работа на областните администрации, утвърдени със заповед Р-95/12.04.2011г. на Министър-председателя.

Всяка администрация предоставя информацията в съдържание и структура съобразно спецификата на дейността си. Форматът на отчетите – несистематизирана информация, неструктурирани данни не осигурява възможност за обобщаване и анализ, отчитане на тенденции на областно ниво за приоритетни дейности с пряко отражение върху гражданите и бизнеса.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Първи етап 2015 г.

Въвеждане на утвърдения от областния управител „Единен формуляр за отчет по показатели“ за всички териториални звена (ТЗ) на изпълнителната власт, обхващащ информация за административното обслужване (АО), координация и изпълнение на политики, публичност и прозрачност, изпълнение на задълженията по Закон за достъп до обществена информация (ЗДОИ) (чл. 28 от Административнопроцесуалния кодекс – АПК).

Единният формуляр за отчет по показатели съдържа два раздела – „Административно обслужване, координация и изпълнение на политики“ и „Осигуряване на публичност и прозрачност“ – 28 показателя, утвърден със Заповед ОА-РК-433/30.09.2014 г. Пока-

зателите са актуализирани периодично съгласно в нормативните изменения – във връзка с Комплексно административно обслужване (КАО) и намаляване на административната тежест.

Териториалните структури на територията на областта, за които е приложимо, представят своите отчети структурирано във формуляра, на база на които отчети се съставя обобщен доклад за дейността на териториалните структури.

За първи път, на база единни показатели се обобщават данните и се оценява дейността на териториалните звена (ТЗ):

- качеството на административното обслужване и изпълнение на сроковете;
- нивото на взаимодействие;
- публичността и достъпността до информация;
- прилагането на принципите за добро управление;
- подадени сигнали и др.

Втори етап 2019-2020 г.

През изтеклия предходен етап се отчита трайна положителна тенденция в прилагането на нормите за публичност съгл. АПК, Наредба за административно обслужване (НАО) и ЗДОИ, по външната оценка от неправителствения сектор.

Разширява се обхватът на формуляра до 36 критерии, включващ и изпълнението на политиките за електронно управление и задълженията по Закон за електронното управление (ЗЕУ), гарантирането на служебното начало. Въвежда се обратна връзка към структурите на централната изпълнителна власт.

Ръководителите на структурните звена се стимулират да прилагат мерки за намаляване на административната тежест в административното обслужване и контрол за гарантиране правата на потребителите при спазване на служебното начало.

Новите показатели отразяват и готовността на администрациите да изпълняват задълженията по ЗЕУ, както и използването на ресурсите, които ДАЕУ е въвела за електронно управление, прилагането на служебно събиране на справки, документи и удостоверения по електронен път, както и предоставянето на електронни услуги и въвеждането на електронен обмен.

През втория етап, след опита на Областна администрация в прилагането на модела САФ, се затвори цикълът на отчетността, от планирането до въвеждане на обратна връзка за представяне обобщените резултати, препоръки и области за подобрене към териториалните структури.

Сектори на устойчивост

Социална отговорност на администрация изисква прозрачност и отчетност, антикорупционно поведение, ефективност и ефикасност, повишаване качеството на административното обслужване в областта.

Използвани ресурси

Практиката е въведена от екип - трима служители, за поддържането – един служител. Не са използвани допълнителни ресурси.

Въведеният технологичен процес подобри отчетността, обективността в оценките на дейностите в приоритетните области.

Ползи за администрациите, участващи в процеса: удобен административен инструмент за отчет; извеждане на сравнителен анализ по показатели за ТЗ; фокус върху нормативните изменения и стимулиране на ръководството за прилагане; идентифицирани области за подобрене.

Ползи за гражданите и обществото: подобряване на показателите и контрол върху:

- публичността на администрациите (за 2019 г. 100% от ТЗ изпълняват изискванията чл. 28(1) и (2) от АПК);
- качеството на административното обслужване;
- прилагането на антикорупционните механизми.

Партньорства

Партньорството е на регионално ниво с двадесет и две (22) териториални структури на централната изпълнителна власт в област Благоевград.

Приложимост

С анкетно проучване през април 2020 г. на АМС е направен преглед на прилаганите практики от областните управители във връзка с правомощията и контролните им функции в областта на административното обслужване: 68% от областните администрации, сочат че контролът върху дейността по административно обслужване по чл. 31, ал. 1, т. 7 от ЗА не е обезпечен с конкретни контролни механизми/ мерки; 70% от анкетиранияте ТЗ на централните администрации, че няма установен механизъм за взаимодействие с областния управител във връзка с осъществявания от негова страна контрол върху дейността в областта на АО.

Проучването потвърди, че практиката на Областна администрация Благоевград е единствена сред областните администрации.

Предимства: не изисква допълнителни ресурси; приложим за всяка областна администрация; технологичен инструмент за обективна оценка с възможност за надграждане.

Дигитализация на процесите

Технологичния процес си осигурява по електронен път.

1. Единният формуляр се изпраща до ТЗ по електронна поща и/или през е-обмен (Системата за електронен обмен на съобщения - СЕОС).

1. Изготвяне на писмо, регистриране и сканиране в АИС, изпращане до ТЗ.

2. Получаване на отчетите от ТЗ по електронен път, регистриране.

3. През АИС се насочват по електронен път към областен управител, гл. секретар, служител РР за обработка.

4. Данните се извличат в електронна таблица, анализира и се обобщават в доклад.

5. Областният управител утвърждава обобщения доклад. Регистриране на доклада в АИС.

6. Обобщените данни от дейността на ТЗ, като част доклада, се изпращат до структурите за предприемане на действия.

Ефект

Обективна оценка – 36 конкретни показателя.

1. Полза за администрациите – фокус върху нормативните промени и контрол; подобряване на ефективността при отчетността

2.15

ВЪВЕЖДАНЕ НА ЕЛЕКТРОНЕН ДОКУМЕНТООБОРОТ

Администрация: Агенция по вписванията

Ключови думи: без хартиени процеси

Период на реализиране: 17.07.2020 г. – по настоящем

–20% повече администрации представят отчети (2019 г. спрямо 2011-2013 г.).

2. Полза за служителите: преди въвеждането двама служители извършват дейността, сега – един.

4. Ползи за гражданите: подобряване на АО: 2019 г. – над 90% изпълнение в срок.

5. Контрол върху принципите за добро управление.

6. В класацията на администрациите, осъществявана от Програма „Достъп до информация“: За 2017 г. публичността на ТЗ е подобрена средно 18% спрямо 2016 г. За 2019 г. спрямо 2018 г. подобрене с 1%, а спрямо 2017 г. с 10%. Среден рейтинг за ТЗ в областта: 2019 г. – 60.5%; 2020 г. – 61,3%.



Описание

Идеята е взаимствана от системния интегратор – „Информационно обслужване“, АД и е приложена в пълна степен.

Целева група на крайните потребители

Служители на Агенция по вписванията (АВ), граждани, бизнес, други администрации.

Състояние преди внедряване на практиката

До внедряване на електронния документооборот всички документи постъпваха, обработваха се и се изпращаха до други администрации или граждани на хартиен носител. Агенция по вписванията като първичен администратор на данни на 5 национални регистъра ежедневно получава и съответно изпраща на хартиен носител над 117 документа, което е около 173 хартиени страници.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Изпълнителният директор определи екип, който да изготви цялостния бизнес процес – начин и формат на подписване на е-документите, движението на е-документи, изготвянето на е-бланки, внедряване, обучение, включително и създаване на вътрешни правила. Първата стъпка е изграждането на виртуална машина в инфраструктурата на Агенция по вписванията за деловодната система. След което е инсталирана на виртуалната машина по внедряването на деловодната система. Следващата стъпка бе да се мигрират всички документи от старата деловодната система към текущата. Следващ етап бе да се създадат профили на всички служители на Агенция по вписванията и номенклатура на регистрационните индекси за кореспонденция. Извърши се конфигурация на работните станции на служителите на Агенция по вписванията. Крайният етап бе служителите да преминат обучение за работа с новата деловодна система, както и да получат електронни подписи.

Сектори на устойчивост

Екологично и социално устойчива.

Използвани ресурси

Идеята е реализирана от служители на АВ, като софтуерният продукт се поддържа на базата на месечна абонаментна такса, в рамките на утвърдения бюджет на АВ за 2020 г. В условията на пандемия е установено, че реализирането ѝ дава възможност на служителите да работят от къщи, а служителите, които работят на място в АВ да не обработват документи на хартиен носител, което е в унисон с общоприетите мерки срещу Covid-19. Разходите за хартия на месечна база са намалени в размер на около 100 лв. Всички входящи и изходящи писма от други администрации могат да се приемат подписани с електронен подпис и съответно да се изпращат електронно подписани. На следващо място все повече организации – представители на бизнеса, партньори на АВ или клиенти на АВ, боравят с електронни

подписи и няма пречка всички документи да бъдат електронно подписвани, изпращани и получавани. В тази връзка е постигнат напълно електронен документооборот, защитено е здравето на служителите на администрацията в условията на пандемия. Намалени са и разходите за хартия, куриерски услуги, офис консумативи и други, което допринася и за защита на околната среда.

Партньорства

Практиката се прилага както самостоятелно в рамките на ведомството, така и в партньорство с други държавни администрации, граждани и юридически лица.

Приложимост

Практиката може да се прилага на 100% в други администрации, тъй като деловодната система е интегрирана със Система за електронен обмен на съобщения.

Дигитализация на процесите

Процесите в администрацията са 100% дигитализирани, не се изготвят и изпращат документи на хартиен носител. В случаите, в които срещнатата страна – граждани, бизнес, друга администрация не разполага с възможност за получаване на документ на хартиен носител – електронният файл се разпечатва и изпраща, заверен по надлежен начин.

Ефект

Не се налага служител от определено звено да събира съгласувателни подписи, след това физически да занесе преписката в деловодството, последваща обработка от деловодител и предаване на преписката на главен секретар и на изпълнителен директор. Не се налага пренасяне на резолюция от хартиен носител в деловодна система. Същата се нанася електронно от ръководител в АВ – изпълнителен директор, главен секретар, директор на дирекция.

2.16

ГРАЖДАНИТЕ – КОРЕКТИВ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ В РЗОК – ЯМБОЛ

Администрация: Районна здравноосигурителна каса – Ямбол

Ключови думи: *анкетно проучване, обратна връзка, удовлетвореност на гражданите, компетентност на служителите, качествено и бързо обслужване, предложения, промени в организацията на работа, ефективност на административните услуги.*

Период на реализиране: 31.01.2013 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.nhif.bg

За контакти: Милена Димитрова Саллакова, началник отдел „Административно и правно обслужване на дейността“, тел.: 0886 755 131; 046 / 68 50 41, msallakova@jam.nhif.bg

Описание

Идеята за практиката не е заимствана и е изцяло иницирана и организирана от служители в отдел „Административно и правно обслужване на дейността“ (АПОД) – началник отдел и експерт.

Целева група

Целевата група на анкетното проучване са потребителите на всички административни услуги – български и постоянно пребиваващи в областта европейски граждани.

Състояние преди внедряване на практиката

Преди внедряване на практиката, част от административните услуги се извършваха в помещения на различни етажи, което затрудняваше възрастните посетители и изискваше повече време и човешки ресурси. Налагаше се реорганизация, която да подобри ефективността на обслужване, а най-добрият начин за нейното осъществяване бе обратната връзка със засегнатите от това граждани. Резултатите от анкетните проучвания показваха очаквания за лесна достъпност, бързина на обслужване и премахване на излишните административни тежести. От друга страна, броят на потребителите на услуги нарастваше, както поради повишената заболяемост населението (предимно в пенсионна възраст), така и вследствие на допълнителните функции на Регионална здравноосигурителна каса (РЗОК) по приемане и издаване на европейски формуляри.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Първият етап от анкетното проучване е формулирането на въпросите в анкетата, което се извърши от експерт „Връзки с обществеността“ и със съдействието на началника на отдел АПОД.

Вторият етап от стартирането на добрата практика е изготвянето на предложение от ресорния експерт под формата на докладна записка до директора на РЗОК – Ямбол, съгласувано от началника на отдел АПОД. В докладната записка се описват периода и целта на организираното анкетно проучване и се прилага изготвеният предварителен проект на образец на анкетата, която се утвърждава от директора.

След получена положителна резолюция, третият етап е размножаване на анкетата и оставянето ѝ за попълване на различните места, където се предлагат административни услуги от служителите на РЗОК – Ямбол. За спокойствие на гражданите, анкетата винаги е анонимна. Обикновено преобладаващата част от въпросите са закрити, за да се отдели кратко време за нейното попълване и това да не забавя излишно потребителите на административното обслужване.

Първата анкета през 2013 г. бе насочена към проучване степента на познания и здравна култура на населението. Резултатите не бяха задоволителни и РЗОК-Ямбол предприе действия по изготвяне на информационни табла с материали, допринасящи за информиране на гражданите в процеса на тяхното административно обслужване.

Акцент на проведените след това проучвания бе подобряване качеството и ефективността на административните услуги и организацията на

самия процес по начин, който да удовлетворява в максимална степен гражданите. Анализът на получените отговори по различните въпроси даде насоката за оптимизиране на времето за административно обслужване, ограничаване движението на гражданите само до едно работно място и въвеждане непрекъснатост на процеса в рамките на официалното работно време на институцията. Тъй като разположението на кабинетите в сградата, в която се помещава РЗОК – Ямбол, не позволява изграждане на „център за обслужване на граждани“ в едно общо помещение, реорганизацията на процеса бе свързана с адаптиране на съседни стаи на първия етаж, включително каса и деловодство, в гишета за административни услуги. Изградена е и достъпна среда за инвалиди до всеки кабинет. Освен чрез изготвените указателни табели, посетителите се насочват на портала от служител, съобразно вида на необходимата услуга. Ползването на електронната база данни на НЗОК допълнително улеснява процеса на обслужване в РЗОК – Ямбол.

Сектори на устойчивост

Практиката принадлежи към социалния сектор на устойчивост, тъй като решава част от социалните и здравни проблеми на гражданите.

Използвани ресурси

Изпълнението на анкетното проучване не изисква особени ресурси – двама служители, офис материали и обработка на данните в електронна таблица. От първостепенно значение за РЗОК е постигането на основната цел – подобряване на качеството и ефективността на административните услуги. Ползите за гражданите се изразяват в намаленото време за обслужване на принципа „на едно гише“ и въведените облекчения за някои от услугите: двама служители за обработка на европейски формуляри; осигуряване на телефонни консултации и отговори на запитвания по електронен път; обработка и заверка на протоколи в рамките на един час; приемане на документи за скъпоструващи лекарства по протокол от обученията за целта деловодител.

Партньорства

Практиката се прилага изцяло самостоятелно, без подкрепата на партньори.

Приложимост

Практиката може да бъде прилагана във всяка държавна или общинска администрация. Измененията на Наредбата за административно обслужване от 2020 г. акцентират върху подобряване на качеството

на административните услуги и създаване на условия за ефективно и ефикасно организиране на тези дейности. Гражданите са най-добрият коректив за дейността на всяка администрация. Тяхното мнение, изразено в подходящи анкетни карти, е средство за оптимизиране на процесите и повишаване на удовлетвореността от получената административна услуга. Опитът ни показва, че провеждането на анкетни проучвания е задължително условие както за публичност и прозрачност в управлението, така и за предотвратяване на неправомерни и корупционни действия на некоректни към съответната институция служители. Надграждането на тази практика изисква създаване на възможности за онлайн анкетиране и автоматична обработка на данните.

Дигитализация на процесите

Дигитализацията на настоящата практика е на 50%, тъй като има дигитализация и хартиени носители. Формулировката на въпросите от анкетата се изготвя на компютър от експерта и се обсъжда с началника на отдела след изпращането на проекта по вътрешна електронна поща. Окончателният вариант на анкетната карта, заедно с докладна записка до директора също се подготвя на компютър, след което се разпечатва за подпис и утвърждаване от директора на РЗОК. На база на дадената от него резолюция, предложението се регистрира в деловодната система „Архимед“ от деловодител. Следва разпечатване и размножаване на определен брой екземпляри на самата анкета в подходящ за попълване формат.

Ефект

Изразява се в следните аспекти:

1. Промяна в организацията на административното обслужване в РЗОК Ямбол на принципа „на едно гише“.
2. Намаляване времето за обработка и заверка на протоколи от един ден на един час.
3. Своевременно извършване на административното обслужване в рамките на 5–10 мин.
4. Постигане на по-висока ефективност, предвид завишения поне с 30% брой потребители на услуги при запазване на ангажирания човешки ресурс.
5. Доказана в анкетите удовлетвореност на посетителите от отношението и компетентността на длъжностните лица.
6. Поставяне на кутия за сигнали срещу незаконни или неправилни действия и бездействия на служители.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



КАТЕГОРИЯ 3 **СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ**



ОБЩИНСКИ ФОНД ЗА ПОДКРЕПА НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО РАЗВИТИЕ НА КАДРИ В СЕКТОР „ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ“ ЗА ОБЩИНА ТРОЯН

Администрация: Общинска администрация Троян

Ключови думи: Общински фонд, здравеопазване, професионално развитие

Период на реализиране: 26.07.2017 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.troyan.bg

За контакти: Розалина Русенова, Заместник-кмет на Община Троян, тел.: 0887 367 661, rusenova@troyan.bg

Цветелина Калчева, Секретар на община Троян, тел.: 0878 606 329, kalcheva@troyan.bg

Описание

Общински фонд за подкрепа на професионалното развитие на кадри в сектор „Здравеопазване“ за община Троян (Фонда) е инструмент на социалната и кадровата политика, водена от община Троян, за привличането и задържането на медицински специалисти в сектор „Здравеопазване“ на местно ниво. Той е израз на социалната ангажираност на местното самоуправление за опазване здравето и живота на гражданите на община Троян.

Ръководителите на лечебни заведения на територията на общината информират ежегодно кмета на общината за недостига на медицински специалисти. Идентифицираната необходимост от осигуряване в дългосрочен план на лекари и специалисти по здравни грижи иницира създаването и прилагане на мерки на местно ниво за привличането им. Чрез Фонда се подпомага обучението и специализацията на лекари, медицински сестри, акушерки и лаборанти за нуждите на лечебните заведения – болници в община Троян. Финансовото подпомагане се осъществява под формата на ежемесечни стипендии за съответната учебна година.

Средствата за Фонда се осигуряват от бюджета на община Троян. Средства могат да се набират и чрез публични финансови програми и проекти, дарителски и благотворителни кампании. Средствата, които се отпускат за стипендии за едно лице, са в размер до 60% от минималната работна заплата за страната месечно.

Съгласно приетия правилник, дейността на Фонда се извършва от петчленна комисия, в състава на която участват: двама общински съветници, избрани от Общински съвет Троян, управителите на “МБАЛ – Троян” ЕООД и Специализирана болница за активно лечение на белодробни болести – Троян, и един представител на общинската администрация, определен от кмета на общината. С цел подпомагане дейността на комисията, в работата ѝ могат да участват със съвещателен глас служители на лечебните заведения в община Троян.

Със средства от Фонда се подпомагат лица, които са постъпили за обучение или специализация във висше учебно заведение по специалността медицина или здравни грижи, имат среден успех за предходната година не по-малко от „Добър“ (важи за студентите след завършен първи курс), не са прекъсвали обучението си за повече от една година, освен в случаи на заболяване и майчинство, и имат сключен предварителен или трудов договор с лечебно заведение със седалище в община Троян.

Стипендиантът се задължава да работи при работодателя за срок не по-кратък от времето, през което е получавал стипендия, при условията и по реда на Правилника за организацията и реда на работа на Общинския фонд за подкрепа на професионалното развитие на кадри в сектор „Здравеопазване“ за община Троян.

В случай че някоя от страните по договора не изпълни задълженията си, дължи обезщетение на другата страна, съгласно клаузите на договора.

Практиката подкрепя разбирането на Националната здравна стратегия 2020, че работещите в системата на здравеопазване са основният капитал, с който тя разполага.

Целева група

Практиката е насочена към студенти по медицина, специализанти и студенти бакалавърска степен „Здравни грижи“ по специалностите „Медицинска сестра“, „Акушерка“, „Рентгенов лаборант“, „Медицински лаборант“ и „Рехабилитатор“.

Състояние преди внедряване на практиката

Политиката на община Троян в сферата на здравеопазването е повлияна от тенденцията на намаляване и застаряване на медицинските специалисти. На местно ниво се отчитат трудности както при привличането, така и при задържането на работа на медицинските специалисти. Потребностите от здравни грижи нарастват, а кадрите намаляват с достигането на пенсионна възраст на много от тях, като по този начин бъдещата устойчивост на системата на здравеопазване на местно ниво и достъпът до здравеопазване се поставят под риск. Ниското ниво на заплащане на труд, високите инвестиции в обучение, емиграцията на лекари и медицински сестри са една голяма част от проблемите, породили необходимостта от въвеждане на практиката.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

1. Идентифициране на проблема от ръководителите на лечебни заведения на територията на общината, от Комисията по здравеопазване и социална политика към Общински съвет – Троян и от Общинска администрация Троян.
2. Проучване на законодателството – от експерти от Общинска администрация Троян, от членовете на Комисията по здравеопазване и социална политика към Общински съвет – Троян, както и с помощта на привлечени външни експерти – юристи, специализирали в областта на законодателството в сферата на здравеопазването.
3. Планиране на интервенции за вида на подкрепата и начина на изпълнение – Общинска администрация Троян, Комисията по здравеопазване и социална политика към Общински съвет – Троян, външни експерти.
4. Разработване на Правилник за организацията и реда на работа на Общински фонд за подкрепа на професионалното развитие на кадри в сектор „Здравеопазване“ за община Троян.
5. Внасяне на предложение и вземане на решение от Общински съвет – Троян за учредяване на Фонда, за утвърждаване на Правилника и за избора на членовете на комисията (Решение № 521 от Протокол № 23/26.07.2017 г. на ОбС - Троян).
6. Стартиране дейността на Комисията, осъществяваща дейността на

Общински фонд за подкрепа на професионалното развитие на кадри в сектор „Здравеопазване“ за община Троян с решение на Общински съвет – Троян.

7. Осигуряване на финансиране чрез бюджета на община Троян с решение на Общински съвет – Троян.

8. Стартиране на популяризаторска и дарителска кампания.

9. Партньорство с управителите на болничните заведения по отношение на идентифициране на необходимите специалисти и за осигуряване на работни места.

10. Организиране на срещи на представители на комисията и на болниците с ученици от гимназиален етап в средните училища на гр. Троян.

11. Тържествено подписване на първите договори със стипендианти пред Общински съвет – Троян.

Сектор на устойчивост

Описаната добра практика принадлежи към социалния и икономически сектор на устойчивост, тъй като инвестицията в здравето на населението е инвестиция в производителността и конкурентоспособността на населението, има решаващо значение за устойчиво икономическо и социално развитие на общината.

Ресурси

За прилагането на практиката са вложени човешки и финансови ресурси, като са ангажирани управителите на болничните заведения на територията на общината, общинските съветници към Общински съвет – Троян и в най-голяма степен от Комисията по здравеопазване и социална политика, ръководството на община Троян, експерти – в сектора здравеопазване, юристи. Същевременно е заделен и общински финансов ресурс за обезпечаване дейността на фонда. След внедряване на практика, Община Троян е отпуснала стипендии на 2-ма специалиста, един за обучение по медицина и един по специалност „Рехабилитация“. Сключени са предварителни договори с двете болнични заведения в града за започване на работа на специалистите след завършване на обучението. Чрез реализиране на практиката, студентите ще получат финансова помощ за завършване на образованието си и гаранция, че ще започнат работа по специалността. Същевременно болничните заведения ще осигурят дефицитни специалисти за осигуряване на здравна помощ на населението на общината.

Партньорства

- Местната законодателна и изпълнителна власт
- „СБАЛББ – ТРОЯН“ ЕООД гр. Троян
- „МБАЛ – Троян“ ЕООД гр. Троян

Приложимост

Прилагането на модела на представената добра практика е приложим във всички общини на територията на страната, както и във всички субекти със самостоятелен бюджет по отношение на осигуряване на финансиране. Всички разработени документи (Решение на Общински съвет – Троян, Правилник за организацията и реда на работа на Общински фонд за подкрепа на професионалното развитие на кадри в сектор „Здравеопазване“ за община Троян, Заявление, Декларации, Предварителен договор) за прилагане на практиката са публични и могат да бъдат ползвани и от други администрации чрез сайта на общината и на Общински съвет – Троян.

Ефект

Чрез реализацията на практиката се инвестира в средносрочен план в развитието на човешките ресурси в сектор „Здравеопазване“ в община Троян. Инвестицията в човешки ресурс води до повишаване качеството на медицинската помощ на местно ниво. Практиката стимулира интереса към професиите в сектора на здравеопазването и създава привлекателни условия за придобиване на специалност. Чрез Фонда се цели привличане и задържане на кадри в сектор „Здравеопазване“ на местно ниво и постигане на удовлетвореност на населението от предлаганите медицински грижи.

3.2

ВТОРО МЯСТО

ОБЛАСТЕН СЪВЕТ ЗА ПРЕВЕНЦИЯ НА ДОМАШНОТО НАСИЛИЕ В ОБЛАСТ РАЗГРАД

Администрация: Областна администрация Разград

Ключови думи: *Превенция домашно насилие*

Период на реализиране: 09.02.2016 г. – настоящем

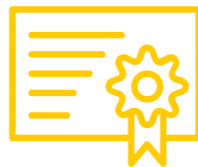
Официален интернет адрес: www.rz.government.bg

За контакти: Светлин Симеонов, директор на дирекция АПОФУС, тел.: 0895 518 106, s.simeonov@rz-government.org

Описание

Областният съвет за превенция на домашното насилие (ОСПДН) бе създаден по инициатива на Сдружение с нестопанска цел „Център за съзидателно правосъдие (ЦНЦ „ЦСП“), гр. Разград като консултативен орган към Областния управител на област Разград и важен инструмент за формулиране на политики по темата за домашното насилие. През последните 15 години в област Разград са направени редица важни

стъпки за създаване на модел за партньорство по превенция на домашното насилие. ОСПДН е създаден въз основа на редица добри практики в област Разград, предхождащи Съвета като Местен механизъм за прилагане на Закона за защита от домашното насилие в област Разград, Кризисен център за жертви на домашно насилие и трафик“ в община Разград и др.



в област Разград функционира единствения в България Областен съвет за превенция на домашното насилие (ОСПДН), като иновативен модел за междуинституционално сътрудничество в сферата на превенцията от домашно насилие и прилагане на Закона за защита от домашно насилие (ЗЗДН). ОСПДН представлява работещ механизъм за участие на всички институции за разрешаване на всяка ситуация с домашно насилие. Налице е засилено сътрудничество между институциите, в резултат на което са направени сериозни инвестиции в социален капитал, увеличен е административният капацитет (обучения, учебни посещения, кръгли маси, форуми, работни срещи), улеснени са процедурите на взаимодействие и координация. Всички ангажирани по темата професионалисти, експерти и специалисти имат сериозен принос през последните години домашното насилие в Лудогорието да стане една от важните обществени теми, които добиват все по-сериозна тежест. Областният съвет за превенция на домашното насилие в област Разград е посочен като добра практика в приетия с решение на Министерския съвет на Република България, Доклад за предприетите мерки по прилагането на Плана за действие за изпълнение на Заключителните препоръки към Република България, отправени от Комитета на ООН, за премахване на дискриминацията по отношение на жените (CEDAW).

Целева група

Отговорните институции по прилагане на ЗЗДН (полиция, прокуратура, съд, социални, образователни, здрави институции), жертви и извършители на домашно насилие (ДН) и техни близки.

Състояние преди внедряване на практиката

Преди създаването на ОСПДН в област Разград функционираше Местен механизъм за прилагане на Закона за защита от домашното насилие в област Разград, но липсваше координация между институциите, работещи по прилагане на ЗЗДН на областно ниво. Жертвите на ДН се страхуваха да търсят помощ за своя проблем. Проблемът с домашното насилие не стоеше на общественото внимание и се negliжираше. Липсваше целенасочена политика по отношение превенция на ДН. Не се събираше статистическа информация за случаите на ДН от отговорните институции и не се правеха анализи. Налице бе потребност от структура, която да обедини всички институции и организации, работещи по проблема с ДН.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

1. Инициране на учредяването на ОСПДН на СНЦ „Център за съзидателно правосъдие“, гр. Разград. Подготовка на устав и предложение за състав на съвета.

2. Провеждане на учредително заседание на ОСПДН на 26.02.2020 г. Специални гости на учредителното събрание бяха г-жа Мая Манолова, Омбудсман на Република България и г-жа Вергиния

Мичева, Заместник-министър на правосъдието.

3. Издаване на заповед за определяне състава на ОСПДН. Създаване на Областен оперативен екип към ОСПДН.

4. Организационно развитие и укрепване на ОСПДН. Подобряване процеса на партньорство по проблема „домашно насилие“ между компетентните институциите, чрез укрепване на сътрудничеството, обмен на информация, професионален опит, добри практики, в рамките на ОСПДН.

5. Организиране на годишни заседания на ОСПДН. Приемане на планове за действие и на отчети.

6. Екип от ОСПДН разработи методика за отчетност и планиране, като състави ясни и лесни за попълване отчетни формуляри с показатели за последните четири години (2015 – 2018) в табличен вид. Получените данни от всички институции позволиха да се направи задълбочен анализ на състоянието, потребностите и тенденциите в сферата на превенцията и защитата от домашно насилие. С прилагането на методиката и през следващите години ще се събира полезна информация, която ще позволи да се правят задълбочени изводи и дългосрочни прогнози, както и да се идентифицират подходящи мерки за подобряване на съвместната работата при прилагане на ЗЗДН.

7. Разработване на иновативни добри практики, благодарение на функционирането на ОСПДН – например Програма за превенция на домашното насилие в област Разград в учебните заведения (училища и детски градини) в област Разград, приета на заседание на ОСПДН.

8. Успешно реализирани проекти в сферата на превенцията на домашното насилие.

9. Организиране поредица обучения на професионалисти, които съгласно чл. 6 от ЗЗДН оказват подкрепа на жертвите на домашно насилие: съдии, прокурори, съдебни служители, полици, социални работници, лекари и представители на НПО сектора. Проведени са пилотни обучения за директори, учители и ученици.

10. Обединяване на усилията на членовете на ОСПДН за решаване на актуални проблеми: активна съвместна работа по разкриване на Кризисен център за жертви на домашно насилие в област Разград. С проект на СНЦ „ЦСП“ е реализиран проект за ремонт и пригаждане на сграда в община Разград за Кризисен център.

Сектори на устойчивост

Добрата практика принадлежи към социалния сектор на устойчивото развитие. ОСПДН обединява институции, организации и социални услуги в сферата на ДН.

Ресурси

В състава на Съвета са включени представители от седемте общини на област Разград (местна власт, съд, прокуратура, полиция, НПО, медицински специалисти, социални служби, образователни

институции). Съветът провежда ежегодни заседания, на които приема отчети за извършената дейност през изминалата година и план за действие за настоящата в изпълнение на Тригодишни планове за работа на Съвета. В ОСПДН функционира 9-членен Областен оперативен екип, чийто състав се актуализира ежегодно на ротационен принцип. Направени са сериозни инвестиции в социален капитал, увеличен административен капацитет (проведени кръгли маси, конференции, форуми, брифинги, работни срещи, образователни посещения за обмен на опит и др.).

Партньорства

ОСПДН функционира като партньорство между ОА Разград и СНЦ „ЦСП“ и всички институции по прилагане на ЗЗЗДН в област Разград.

Трансфер на практиката

ОСПДП представлява иновативен модел за междуинституционално партньорство по превенция на домашното насилие и прилагане на ЗЗДН, който може да бъде мултиплициран като добра практика и в други области в България. За целта са организирани редица работни посещения на членове на ОСПДН за обмен на опит в сферата на превенцията на домашното насилие и прилагането на ЗЗДН с професионалисти от други области в страната: Плевен, Хасково, Варна, Търговище, Монтана и др. Експертите от Областна администрация Разград и СНЦ „Център за съзидателно правосъдие“ имат готовност да окажат методическа подкрепа за създаване на областни съвети за превенция на домашното насилие и в други области в страната.

Дигитализация

Заседанията на ОСПДН и на Областния оперативен екип към него се организират чрез изпращане на имейли и на съобщения в група в социалните мрежи. По време извънредната ситуация с пандемията с коронавирус заседанията на ОСПДН се провеждаха онлайн чрез платформата Zoom. Събирането на статистическа информация за случаи на ДН в област Разград от отговорните институции става със специално разработени електронни формуляри. Заповедите за състава на ОСПДН, плановете и отчетите и други документи от дейността на съвета се публикуват в интернет страницата на Областна администрация Разград.

Ефект

Чрез реализацията на практиката се инвестира в средносрочен план в развитието на човешките ресурси в сектор „Здравеопазване“ в община Троян. Инвестицията в човешки ресурс води до повишаване качеството на медицинската помощ на местно ниво.

Практиката стимулира интереса към професиите в сектора на здравеопазването и създава привлекателни условия за придобиване на специалност. Чрез Фонда се цели привличане и задържане на кадри в сектор „Здравеопазване“ на местно ниво и постигане на удовлетвореност на населението от предлаганите медицински грижи.

3.3

ТРЕТО МЯСТО

ЛЮБОПИТНО ОТ ОБЛАСТТА – КРАЕВЕДСКА РУБРИКА

Администрация: Областна администрация Хасково

Ключови думи: История, краезнание, любопитни факти, интересно истории, значими хора, национално самочувствие

Период на реализиране: 29.04.2020 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.hs.government.bg

За контакти: Теодора Недкова Пешева, експерт Връзки с обществеността, тел.: 0879 007 822, e-mail: tedipesheva@gmail.com

Доротей Колева, технически сътрудник,
038/60 80 11. oblast@hs.government.bg

Описание

Създаване на рубриката „Любопитно от областта“. Описвайки любопитни и интересни факти рубриката насърчава интереса към областта, за да може жителите на всяка една община от областта да преоткриват и опознават родния край.

Целева група

Целева група на рубриката „Любопитно от областта“ е населението на област Хасково.

Състояние преди внедряване на практиката

Рубриката се създаде след като темата с коронавирусната инфекция обсеби ежедневието на хората. В извънредната ситуация, в която натрупаният страх и паниката бяха основна тема на разговор Областна администрация Хасково потърси механизъм, чрез който в новините да влезе положителна тема, за да може хората да избягат от злободневните разговори за вируса и да останат позитивни. След стартирането на рубриката, чрез отзиви и коментари, се отчете позитивното влияние от страна на населението.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

За да бъде осъществена рубриката се изисква познаване на региона и добро сътрудничество с местните структури. Провеждат се телефонни разговори с представители на различни културни институции в съответната община като се изисква информация за събития,

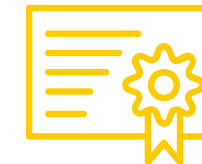
личности, обекти от нея. След като се получат предложенията се прави обсъждане и темата се подбира. Тя трябва да бъде както интересна, така и развлекателна и по възможност малко позната. В следствие се изисква информация от институциите и се търси допълнителна в музеи, библиотеки, читалища и др. Провеждат се телефонни разговори и имейл кореспонденция за доуточняващи въпроси. При възможност мястото се посещава лично и се снима от екипа на Областна администрация. Информацията се подбира внимателно и коректно. Описва се интересно, предоставя се на медиите, качва на сайта и на фейсбук страницата на Областна администрация Хасково.

Сектори на устойчивост

Практиката е в сферата на културно познавателната дейност.

Ресурси

Практиката не изисква финансови средства, изисква се човешки ресурс, идеи и контакти. Рубриката е под шапката на областния управител, което позволява информацията да достигне до всички общини в областта. След въвеждането на рубриката се създадоха и предпоставки за обединение на общността и самочувствие на местно ниво. Постигнатите цели са повишена информираност за много позабравени истории от местната история, повдигане на местния дух като са представени постижения и високи резултати на хора от областта. Като ползи могат да бъдат посочени обогатяването на знанията на населението и сплотяването на общността и подтикване към диалог в сферата на краезнанието.



Партньорства

Съставянето на рубриката изисква партньорства между различни регионални институции, съобразно конкретната история или тема. Предимно информация се събира от общини, музеи и библиотеки, училища, читалища и др.

Трансфер на практиката

Тъй като практиката не изисква допълнителен финансов ресурс, тя е напълно приложима в други общински и областни администрации. Чрез преработка може да се приложи във всички публични администрации, като с това би могло да се повиши доверието към тях, както и публичния имидж.

Дигитализация

Процес за създаване на рубриката – рубриката се пише на компютър, представя се пред ръководителя и след одобрение се изпраща

чрез имейл до медиите, качва на фейсбук страницата и на сайта на Областна администрация Хасково. В този случай процесът е напълно дигитализиран.

Ефект

До хората достига полезна и интересна информация, която повишава информираността и самочувствието на населението за местната история, традиции и постижения. Благоприятства за изграждането на добрия имидж, не само на местно ниво, но и извън областта.

Чрез Фейсбук страницата следим обхвата на публикациите, част от тях достигат много извън пределите на областта, което от своя страна води до туристически интерес към областта.

Пример: На 02 септември бе публикувана статия за Недялка Керанова, родом от община Минерални бани, област Хасково. Публикацията само във Фейсбук страницата на Областна администрация Хасково достигна до 98 687 души, събра 780 харесвания, 177 коментара и имаше 279 споделяния.

3.4

ТРЕТО МЯСТО

КОМУНИКАЦИОННА КАМПАНИЯ НА НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ „ЗАПЛАТА В ПЛИК“

Администрация: Национална агенция по приходите

Ключови думи: *Заплата в плик, осигуряване на по-ниски от реалните доходи, укриване на доходи, Калкулатор на загубите*

Период на реализиране: 01. 01.2018 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.nra.bg, www.zaplatavplik.bg

За контакти: Росен Бъчваров, директор „Комуникации и протокол“, тел.: 02/ 9859 30 65, r.bachvarov@nra.bg

Описание

Кампанията „Заплата в плик“ стъпва върху програмите на НАП за управление на рисковете за периодите от 2011г. до 2017г., през които стана ясно, че феноменът пари в плик е с особено големи размери –

над 440 млн. лв. годишна щета под формата на осигурителни вноски, засяга близо половината работодатели и работници, а дългогодишното му третиране с контролни мерки не дава почти никакви резултати. Кампанията „Заплата в плик“ стъпва върху програмите на НАП за

управление на рисковете за периодите от 2011 г. до 2017 г., през които стана ясно, че феноменът пари в плик е с особено големи размери – над 440 млн. лв. годишна щета под формата на осигурителни вноски, засяга близо половината работодатели и работници, а дългогодишното му третиране с контролни мерки не дава почти никакви резултати.

Целева група

Целевите публики на кампанията са активното трудоспособно население, служители/работници в сивия сектор и новопостъпващи на пазара на труда.

Състояние преди внедряване на практиката

Състоянието преди началото на кампанията „Заплата в плик“, която доведе до намаляване с над 45 млн. лева на щетата за фиска заради невнесени осигурителни вноски и с около 5% на рисковите работодатели, беше тревожно.

НАП е единствената администрация, която с цел по-висока ефективност на своята работа извършва оценка на рисковете, изготвя и осъществява програма за третирането им с различни дейности, като проверки, ревизии, санкции и глоби на работодатели, но също така и комуникационни, партньорски, законодателни, образователни, като впоследствие анализира резултатите и оценява ефекта от прилагането на тези дейности. След като анализът през 2011 г. установи, че средната щета от феномена „заплата в плик“ възлиза на 441 млн. лв. годишно, като относителният дял на рисковите заети лица е около 54%, а на рисковите работодатели – над 47%, както и че макар да са установени основните рискови отрасли (търговия, строителство, ресторантьорство и др.) и лица (работещите в рисковите отрасли и предимно в големите населени места), проблемът е голям и засяга цялата страна, постоянно, а през следващите периоди до 2018 г. картината не се променя драстично, НАП стартира кампанията „Заплата в плик“. Основните усилия в нея са насочени към постигането на ефективен и траен резултат от разясненията защо осигуряването на пълното възнаграждение и на пълния работен ден е по-добрият избор.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Кампанията включва няколко прецизно подбрани инструмента и конкретни послания към целевите публики за постигане на специфичните задачи на убеждаващата комуникация. Реализирани са активности за фокусиране на вниманието и запознаване на рисковите групи с недостатъците от плащане на осигурителни вноски върху по-нисък размер от действителното възнаграждение, за да намалее укриването на доходи.

В началото на кампанията е осъществено анкетно проучване, което има за цел да установи дали хората се осигуряват на пълния размер на работната си заплата и какви са причините да го правят или не.

Изготвени са брошури „Пари в плик“, разпространявани на хартия и онлайн.

Основният инструмент на кампанията е микросайтът „Заплата в плик“, като за популяризирането му предварително е постигната договореност с партньорите на кампанията да поставят на своите официални интернет страници банери с връзки към него. Информирането и напомнянето на обществеността за наличието на микросайта и възможността чрез публикувания на него Калкулатор на загубите всеки да изчисли какво персонално губи във времето, когато не се осигурява на пълния размер на доходите, е осъществено и чрез всички канали за комуникация, включени в кампанията (телевизионен спот и ПР активности, YouTube канал на НАП и др.). На сайта е поместена и онлайн форма за подаване на сигнали към НАП и Главна инспекция по труда (ГИД).

Проведена е кръгла маса с участието на всички партньори, където са коментирани първите резултати от кампанията, рисковете, свързани с плащане на осигурителни вноски върху по-нисък размер от действителното възнаграждение, както и сключването на т.нар. 4-часови работни договори.

От внедряването на тази практика до този момент анализите на НАП показват, че все повече хора се интересуват от поместения на микросайта „Калкулатор на загубите“ и проверяват какви са загубите им от неплащане на осигурителни вноски в пълен размер.

Сектори на устойчивост

Практиката е социално и икономически устойчива.

Ресурси

Прекият ефект от кампанията – намаляването с над 45 млн. лева на риска „заплата в плик“ за периода на провеждането ѝ – многократно надвишава размера на вложените ресурси. Общата стойност на комуникационната програма е 101 582 лв. без ДДС или 121 898,40 лв. с ДДС, като сред резултатите от реализирането на кампанията са и постигането на по-висока информираност сред целевите публики – какво губиш ти и твоите близки, когато взимаш пари в плик, популяризирането на „Калкулатора на загубите“, на наказателната отговорност за неплащане/укриване на осигуровки и др.

Партньорства

Кампанията се реализира с партньорството на МТСП, НОИ, Главна инспекция по труда (ГИТ), АЗ, синдикати и работодателски организации.

Трансфер на практиката

Интегрирането на различни администрации и използването на опита и капацитета на работещите в тях експерти, вече е факт при реализирането на кампанията „Заплата в плик“, като за още по-голяма ефективност са включени и организации на бизнеса. От особено значение беше

работата на експерти от няколко ведомства при създаването на т.нар. „Калкулатор на загубите“, който е централният елемент в един от основните инструменти на кампанията – микросайта „Заплата в плик“.

Дигитализация

Практиката е изцяло дигитализирана (изчисленията с т.нар. „Калкулатор на загубите“, подаването на сигнал през формата на микросайта, информирането относно правата при майчинство, болнични, пенсия и обезщетения при безработица, достъпът до материалите на кампанията – брошура, видеоклип и пр.) и не предполага използването на хартиен носител. Тя е продължение и в духа на общата философия на НАП да бъде модерна и социално отговорна администрация. Към момента 90% от цялата комуникация на НАП се осъществява по електронен път, като онлайн се разменят над 80 милиона документа на годишна база. Размяната на писма и изпращането на различен тип заявки от страна на служителите на ведомството, документооборотът и комуникацията с външните публики (клиентите на НАП) в преобладаващата си част са по електронен път, като разпечатването на хартиен носител е в

изключително редки случаи. За разпространението на тази практика към подписа на всеки служител в изпращаните от него електронни писма е добавен следният текст: „Преди да отпечатате това писмо, помислете за околната среда!“

Ефект

Намаляване с над 45 млн. лв. на сметата за фиска заради невнесени осигурителни вноски и с около 5% на рисковите работодатели е прекият ефект от кампанията „Заплата в плик“. На фона на почти безрезултатните мерки с контролни действия в продължение на години постигнатото с комуникационни дейности от 2018 г., устойчиво повишаване степента на доброволно спазване на данъчно-осигурителното и трудовото законодателство от работодателите и наетите лица (с 3% през 2018 г. и с 8% – през 2019 г.), е един чудесен резултат. Тъй като продължаващите анализи на НАП сочат, че общата щета за фиска от този риск остава над 400 млн. лв. годишно, приходната агенция и нейните партньори ще продължат съвместните си усилия за намаляване на този феномен.



3.5



ФОНД „ГРАЖДАНСКИ ИНИЦИАТИВИ“, ОБЩИНА СМЯДОВО – 2020

Администрация: Общинска администрация Смядово

Ключови думи: Подкрепа на граждански инициативи, общинския бюджет, подобряване облика на населените места (почистване на квартали, залесяване, оформяне на градински кътове, подобряване състоянието на спортни и детски площадки, поставяне на пясъчници, освежаване чрез боядисване и варосване, организиране на ежегодни конкурси за най-добра улица, квартал, населено място и др. дейности).

Период на реализиране: 24.07.2020 г. – 30.11.2020 г.

Официален интернет адрес: www.smyadovo.bg

За контакти: Иванка Петрова, кмет на община Смядово, тел: 05351/20 33, obshtina_smyadovo@abv.bg

Димитрина Маринова, заместник кмет на община Смядово, 05351/20 33, dim.marinova@abv.bg

Описание

Фонд „Граждански инициативи“ е създаден с решение на Общински съвет – Смядово.

Експертите от отдел „Регионално развитие, екология и хуманитарни дейности“ администрират цялата дейност на Фонд „Граждански инициативи“ като разработиха правилник, насоки за кандидатстване и пакет документи. Обявиха и популяризираха условията за кандидатстване, събраха и оцениха подадените проектни предложения, организираха сключване на договори за финансиране и проверка на изпълнението и отчетност на изпълнените проекти.

Фонд „Граждански инициативи“ е създаден с цел постигане на Специфична цел 3.9: Ефективно взаимодействие на общинската администрация и гражданското общество и Мярка 2.5.7: Въвеждане на нови управленски подходи, стандарти, предоставяне на правомощия и партньорство от Плана за развитие на община Смядово за периода 2014–2020 г.

Целева група

Целевата група на фонд „Граждански инициативи“ обхваща всички жители на община Смядово, които с доброволен труд искат да подобрят средата за живот.

Състояние преди внедряване на практиката

Умишленото разрушаване и нанасяне на щети на изграденото и

създадено с много усилия и труд е един от основните проблеми на почти всяка община. Това ни подтиква към необходимостта от обявяването на процедура, чийто основна цел е да повиши загрижеността към мястото в което живеем, да активира гражданското участие, да насърчи доброволчеството, да изгради доверие и реализира обществено отношение по въпросите, свързани с опазването на околната среда.

Поради това гражданите със средства от общинския бюджет получават възможност да осъществят свои идеи и инициативи за подобряване облика на населените места (почистване на квартали, залесяване, оформяне на градински кътове, подобряване състоянието на спортни и детски площадки, освежаване чрез боядисване и варосване и други дейности).

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Първата проектна процедура на фонд „Граждански инициативи“, бе обявена на 24.07.2020 г. с краен срок за подаване на проектите до 21.08.2020 г. Постъпилите проектни предложения бяха общо 17, от които: Народни читалища- 5 бр.; Неформални граждански групи - 5 бр.; Сдружения на собствениците - 3 бр.; Кметства и кметски наместничества - 4 бр.

Срокът за реализация на проектите бе два месеца, считано от датата на сключване на договора за финансова подкрепа.

Заложените проектни идеи бяха за подобряване облика на паркове, детски площадки, създаване на зони за отдих, възстановяване на

междублоковите пространства, реконструкция на стари чешми и пр. Предложенията, бяха оценени, съгласно утвърдени „Критерии за оценка и подбор на инициативи“ от комисия, назначена със заповед на кмета. Поради големия брой на добре разработени проектни предложения, отговарящи на критериите за оценка се одобриха за финансиране 14 проекта, а не 10 както беше прието първоначално. Това наложи с решение на Общински съвет – Смядово да се увеличи бюджета на фонд „Граждански инициативи 2020“ от 5000,00 лв. на 6907,18 лв. В началото на месец септември, община Смядово сключи договори за предоставяне на финансови средства за подкрепа на местни инициативи в община Смядово с представителите на 14 кандидати. Изпълнението на проектите продължи до средата на месец ноември 2020 г.

Сектор на устойчивост

Практиката е екологично устойчива, насърчава доброволческата дейност, межкултурно и междуетническата дейност и социалната отговорност.

Ресурси

За реализирането на обявената инициатива вложихме информационни, човешки и не на последно място финансови ресурси. Твърда предстои да се анализират постигнатите цели. Ползата от осъществяването на инициативата е постигане на резултати, които ще са от полза на обществото.

Партньорства

Фондът е създаден в резултат на партньорство между общините Смядово и Дългопол, чрез учредена местна инициативна група „Дългопол – Смядово“, за реализиране на съвместни дейности и отговорности, водени от общностите на територията на двете общини.

Трансфер на практиката

Разработената процедура дава възможност за мултиплицирането ѝ във всяка една община. Едно от основните ни намерения е практиката да се утвърди трайно, като ежегодно я обявяваме и осигуряваме бюджет за нейното изпълнение.

Дигитализация

Обявяването на процедура, както и резултатите към нея, бе публикувана и разпространена сред гражданите на интернет сайта на община Смядово, фейсбук страницата, която се поддържа от администрацията, електронната платформата МИГ „Дългопол – Смядово“ и общинското радио.

Ефект

Ефекта от внедряването на практиката, Ви го представяме чрез следният обобщени данни:

По обявената проектна процедура фонд „Граждански инициативи, община Смядово-2020“, кандидатстваха общо 17 участници, 14 от които получиха финансиране. За изпълнението на всеки един проект, ще вземат участие местните жители, чрез доброволен труд. Броят им е различен, но не е по-малък от 10 човека на проект!

Тъй като в момента тече изпълнение на проектите, резултатите от тяхното изпълнение ще бъдат на лице към края на месец ноември! Сега Ви представяме малка част от заложените дейности, които ще бъдат реализирани – ще бъде възстановена стара неизползваема чешма, междублоковите пространства на 4 блока ще бъдат възобновени, чрез изграждане на нови стъпала, оформяне на цветни градинки и алеи, ще се облагородят парковете и централните площи в три от селата ни, две читалища ще получат нови придобивки, а децата в една от детските ни градини ще се радват на нови и забавни игри!



3.6



БЕЗОПАСНОСТ НА ДВИЖЕНИЕТО ПО ПЪТИЩАТА

- ЖИВОТЪТ Е С ПРЕДИМСТВО, 2019 г.
- СПАЗВАЙ ПРАВИЛАТА, КАКТО В ИГРАТА!, 2020 г.
- ДВИЖИ СЕ... РАЗУМНО, 2020 г.

Администрация: Областна администрация Габрово

Ключови думи: насърчаване културата на пътна безопасност, повишаване на вниманието при движение по пътищата.

Период на реализиране: 01.09.2019 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.gb.government.bg

За контакти: Мария Пенева, заместник областен управител, тел. номер 066/810 654, mpeneva@gb.government.bg

София Димитрова, младши експерт, тел. номер - 066/810 652, sdimitrova@gb.government.bg

Описание

Обогатяване знанията на деца и възрастни (водачи, пешеходци, пътници, велосипедисти) за безопасно шофиране, пресичане, колезедене при спазване на правилата за движение. Дейности насърчаващи участниците в пътното движение да мислят за безопасността, докато шофират, вървят пеша или карат велосипед.

Областната комисия по безопасност на движението по пътищата на територията на област Габрово е създадена на основание чл. 32, ал. 1 от Закона за администрацията, във връзка с § 1а, ал. 2 от Допълнителните разпоредби на Закона за движението по пътищата, чл. 31, ал.1, т.1 от Закона за администрацията и Решение на Министерски съвет № 946 от 22.12.2011 г.

Функции на комисията са:

1. да приема стратегически документи с конкретни мерки за подобряване на безопасността на движение по пътищата на област Габрово и да контролира тяхното изпълнение;
2. да координира и контролира действията на институциите, имащи отношение към безопасността на движение по пътищата на област Габрово;

3. да решава възникнали проблеми по безопасността на движение по пътищата на област Габрово;

4. да организира дейността по изпълнение на Областната стратегия за безопасност на движението по пътищата на територията на област Габрово 2012- 2020 г.;

5. осъществява мониторинг по прилагане на програмите за обучение по безопасност на движението на пътищата на територията на област Габрово;

6. провежда и подкрепя обществените дискусии и кампании с всички заинтересовани страни за намаляване на жертвите по пътищата и изграждането на устойчив модел за толерантност между всички участници в пътното движение.

В изпълнение на План за действие по безопасност на движението по пътищата (БДП) през 2019 г. и 2020 г. и План-програма по безопасност на движението по пътищата на област Габрово, Областна комисия по БДП реализира от 2019 г. инициативи посветени на безопасното движение по пътищата, както на общинско, така и на областно ниво. Под ръководството на председател на Областна комисия и с решение на всички членове, имащи отношение за опазване здравето

и безопасността на населението на областно ниво, се провеждат инициативи в две поредни години за деца и възрастни, чрез организиране и провеждане на игри, симулации и демонстрации, свързани с движението по пътищата.



Целева група

Към всички участници в движението по пътищата – деца, подрастващи, родители, възрастни, шофьори и други.

Състояние преди внедряване на практиката

Поради големия брой зачестили случаи на пътнотранспортни

произшествия по пътищата на страната и на територията на област Габрово, Областна комисия по безопасност на движението по пътищата предприеха и обединиха заедно усилия за по-голяма информираност на населението, като започнем от най-ранна детска възраст – детска градина и стигнем до активните шофьори. След провеждане на първото мероприятие през 2019 г. се зароди голям интерес към проведеното събитие и многократно се получаваха запитвания, както от частни лица (участници в събитието), така и от институции, участващи в инициативата, дали ще се продължи добрата практика и организират още образователни и обучителни мероприятия, които да покажат на всички участници в движението, независимо дали са пасивни или активни, колко е важно да сме внимателни на пътя.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Събитието през 2019 г. бе под надслов „ЖИВОТЪТ Е С ПРЕДИМСТВО“, в него бяха ангажирани над 20 институции и организации на територията на област Габрово. По този начин Областна администрация Габрово се включи в международната кампания EDWARD или Ден без загинал на пътя. Датата за провеждане на тази кампания през 2019 г. бе на 26 септември, под мотото „Обичам семейството си! Да го пазим на пътя!“. Дните на EDWARD съвпаднаха и с Европейска седмица на мобилността. Събитието „ЖИВОТЪТ Е С ПРЕДИМСТВО“, което обединява усилията на различни институции и организации по темата за превенция на пътния травматизъм беше на 20 септември с начален час 16:30 часа на площада в Габрово. В рамките на инициативата всички участници и посетители ги очакваха специални демонстрации, игри, симулатор, състезания и много полезна информация свързана с безопасността на движението по пътищата. Една от най-атрактивните зони на площада беше демонстрацията на ПТП, направена от екипите на ОД на МВР – Габрово, Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“ – Габрово, Център за спешна медицинска помощ, Български червен кръст – Габрово. Състезания с велосипеди и тротинетки, лабиринт от гуми и конуси, и други такива, бяха част от предвидените забавления за ученици и техните родители.

Едно от събитията през 2020 г. бе отбелязването на 29 юни – Национален ден по безопасност на движението по пътищата. Събитието, с което се включи ОА Габрово е: стрийт изложба на деца от школа по изобразително изкуство „Елиза арт“ Габрово, видео на детска градина от гр. Габрово, свързан с безопасно движението по пътищата, изписване на посланието „Спазвай правилата, както във играта“ от деца от ДГ, както и видеоклип с деца на служители в Областна администрация Габрово, с призив „Животът е с предимство, спазвай правилата, както във играта“. Отбелязване на Дни по безопасност (16-22 септември), със събитието „Движи се...РАЗУМНО“ на 18.09.2020 г., с подобна организация като през 2019 г.

Сектори на устойчивост

Секторите към които може да принадлежи дадената практика не могат да се определят еднозначно, по-скоро клони към устойчивост към социална и културна.

Ресурси

Човешки – представители на множество институции и организации, сред които: Областна администрация Габрово, общините на територията на област Габрово (община Габрово, община Севлиево, община Дряново, община Трявна), Областна дирекция на Министерство на вътрешните работи – Габрово, Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението – Габрово, Център за спешна медицинска помощ – Габрово, Областен съвет на Български червен кръст – Габрово, Областен отдел „Автомобилна администрация – Габрово“, Регионално управление на образованието – Габрово, Държавна агенция „Безопасност на движението по пътищата“ – София, Съюз на българските автомобилисти – офис Габрово, iHELP България, SOS Детски селища – Трявна, Дом на хумора и сатирата – Габрово, Детски градини и училища на територията на област Габрово (участници от всички общини – Габрово, Севлиево, Дряново, Трявна) и други частни лица и/или организации.

Изразходвани са и финансови ресурси (материали и информационни материали), стойността на които не е точно измерима.

Партньорства

Нивото на партньорството е основно регионално, като има частично и национално, чрез участието на Държавна агенция „Безопасност на движението по пътищата“ (ДАБДП). В резултат на събитието през 2019 г. „ЖИВОТЪТ Е С ПРЕДИМСТВО“, ДАБДП обявя 2020 г. да мине под надслов „На пътят животът е с предимство“.

Трансфер на практиката

Възможности за трансформиране на практиката в други администрации е напълно приложима, по примера на Областна администрация Габрово. Институции и/или организации пряко или косвено свързани с безопасността на движението по пътищата, могат да насочат вниманието към проблема със зачестилите пътно-транспортни произшествия. Обединявайки усилия те могат да отправят апел към всички да бъдат внимателни и толерантни на пътя. В инициативите могат да се включат ученици и деца от детските градини от областта, които активно да участват в организирано мероприятие. С провеждането на 3-те събития/инициативи – „ЖИВОТЪТ Е С ПРЕДИМСТВО“ (2019 г.), „Спазвай правилата, както във играта“ (2020 г.) и „Движи се...РАЗУМНО“ (2020 г.), всички участници обогатиха знанията си по темата „пътна безопасност“.

Дигитализация

Използват се социалните мрежи и е създадено графично и видео съдържание за промотиране на инициативите.

Ефект

Най-ценното за всеки е живота, ето защо всички заедно, обединени в една обща кауза можем да направим така, че да има все по-малко поводи да слушаме във новините за поредните пътно-транспортни произшествия и жертви по пътищата на страната ни. Освен необходимите мерки най-важното е всички ние да имаме самосъзнание, да бъдем внимателни и да бъдем отговорни. Със всичко, което правим от 2019 г. до днес, се поставя една единствена цел – да насърчим всички участници в движението да мислят на първо място за безопасността, докато шофират, докато вървят пеша или докато карат велосипеди. Малките промени във нашето поведение могат да бъдат изключително важни, затова нека не забравяме коланите и намалим скоростта, защото „Животът е с предимство, да спазваме правилата, както във играта и да се движим разумно“.



ОРГАНИЗИРАНЕ И ПРОВЕЖДАНЕ НА ЕЖЕГОДНИ ДНИ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ В ОБЩИНА ДИМИТРОВГРАД

Администрация: Община Димитровград

Ключови думи: дни на социални услуги

Период на реализиране: от 03.06.2015 г. до 04.06.2015 г.

от 03.06.2016 г. до 03.06.2016 г.

от 26.09.2017 г. до 27.09.2017 г.

от 22.04.2019 г. до 24.04.2019 г.

Официален интернет адрес: www.dimitrovgrad.bg

За контакти: Галина Тенева, главен експерт в отдел „Хуманитарни дейности“, тел.: 0391 68299, 0889 790 802, expzdrave@dimitrovgrad.bg;

Ивелина Златева, директор на Дневен център за деца с увреждания (ДЦДУ), тел.: 0885 987 039, dcdudg@abv.bg

Описание

Организиране на форум на национално равнище за разглеждане на проблеми, обмен на информация, представяне на добри практики в социалния сектор и създаване на полезни контакти за бъдеща съвместна работа. Поставяне във фокуса потребителите и служителите на социални услуги, даване поле за изява на техните постижения.

Целева група

Практиката е насочена към специалистите от социалния сектор, експертите от администрацията, потребителите на социални услуги и обществеността на община Димитровград.

Състояние преди внедряване на практиката

С нарастване на броя социални услуги в община Димитровград, през 2011 г. се засили взаимодействието и взаимната подкрепа между социалните услуги. По идея на администрацията бяха провеждани ежемесечни срещи между ръководителите на десетте социални услуги и експертите от общинска администрация. Целта на срещите бе обмен на актуална информация за състоянието на услугите, новостите в нормативната уредба, възможности за участие в проекти и програми, посещения и организиране на обучения и много други. По време на срещите се разпределяха задачи, според възможностите на различните услуги, като всяка услуга се стремеше да подпомага останалите със своя ресурс – от информация, специалисти, материали и др.

Добрата практика не остана незабелязана и през 2012 г. община Димитровград бе избрана за домакин на създаване на Професионална мрежа за взаимодействие между социалните услуги от цялата страна, което я прави пионер в това начинание.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

За първи път, през 2015 г., община Димитровград се заяви пред социалния сектор в страната, като община, успешно развиваща се в тази област и имаща волята да сподели опит и добри практики с колеги от цялата страна. На 03-04.06.2015 г. бяха поканени експерти и специалисти от няколко области на първите по рода си Дни на социалните услуги. Решението бе на първия от тези дни да се обърне фокуса към потребителите на местните социални услуги и работата на специалистите с тях, като им се даде поле за изява според възможностите им. Бяха организирани изложба за представяне на техни творби и дейности и концерт на сцена. След концертната програма всички гости на събитието, заедно с директорите и експерти на Дирекция „Социално подпомагане“ (ДСП) и Регионална дирекция социално подпомагане (РДСП) бяха поканени на кръгла маса, където местните социални услуги изразиха желанието и готовността си за трайно установяване на Дните на социалните услуги в община Димитровград, които в бъдеще да се превърнат в очакван форум за всички колеги от сектора, на който да се поставят актуални проблеми, в присъствието на експерти от Агенция за социално подпомагане (АСП) да

се обсъждат новостите на нормативната уредба, да се представят добри практики и др. На всички присъстващи бе предоставена възможността да посетят и се запознаят със социалните услуги в Димитровград и бе обявен Ден на отворените врати.

На 03.06.2016 г. официалните гости бяха посрещнати с обстойна презентация на всички социални услуги на община Димитровград и предварително подготвена информационна брошура. Обсъдиха се актуални проблеми за сектора, бяха установени полезни контакти между участниците. Потребителите бяха силно въодушевени от подкрепата на многобройната публика по време на концертната програма, изнесена от тях. Денят на отворените врати вече бе традиция, която гостите очакваха.

През 2017 г. Дните на социалните услуги се проведеха на 26 и 27 септември. Нивото на събитието беше многократно завишено, като акцент в организираната програма бе форумът „Актуално в социалната сфера“, с участието на експерти и представители на институции от цялата страна, НПО, експерти от МТСП, НСОРЕБ, АСП и специалисти от ресорните отдели в общинските администрации.

През 2018 г., навлизането на новия Правилник за приложение на Закон за социално подпомагане (ЗСП) провокира социалните услуги и специализираната администрация на община Димитровград с

подкрепата на Национален алианс за социална отговорност (НАСО) да свикат национална среща по темата „Нормативни промени в социалното законодателство – проблеми и предизвикателства“ още през м.януари. На 22.04.2019 г. бе дадено началото на четвъртите поред Дни на социални услуги в община Димитровград. След кръглата маса официално бе открита спортна площадка за деца и хора с увреждания в двора на Комплекса за социални услуги. След откриването на спортното съоръжение зам.министър Русинова се включи в изработването на великденска украса заедно с възпитаниците на Дневния център за деца с увреждания.

Освен Ден на отворените врати, тридневната програма, проведена изцяло в градска среда включи още хепънинг на открито, театър от незрящи актьори, пикник за деца хора в неравностойно положение и великденска работилница.

Сектори на устойчивост

Дните на социалните услуги в община Димитровград са устойчив във времето модел на обмен на информация, опит и добри практики със социална насоченост и значение. Те са търсен и очакван форум от специалистите и експертите в сектора на национално равнище.



Ресурси

В организацията на събитието е включен целият ресурс на социалните услуги и отдел „Здравеопазване и социални дейности“ на община Димитровград. Започва с регулярни екипни срещи на ръководителите, на които в зависимост от спецификата и ресурса на всяка услуга се разпределят роли, задачи и срокове за изпълнение. На първо място се уточнява темата на официалния форум и се осъществяват контакти със съответните експерти на ниво Агенция за социално подпомагане, Министерство на труда и социалната политика, Национална асоциация за социална отговорност, НСОРБ и др. Изготвя се план-график, сценарий, писма-покани до социални услуги и/или ресорни отговорни лица от общинските администрации, вкл. кметове на общини. Ръководителите на СУ организират по места представянето на постиженията на своите специалисти и потребители. Подготвят се мултимедийни презентации и информационни брошури. Ползите от ежегодното провеждане на събитието са многостранни. Темите, разисквани на форумите са актуални на национално ниво и важни за всички участници. Те имат възможност да посетят социалните услуги и да обменят опит и добри практики със своите колеги. Дава се поле за изява на специалистите и потребителите на социалните услуги да представят постиженията от своята работа.



Партньорства

В организацията на Дните на социалните услуги община Димитровград среща подкрепа и партньорство не само от другите общини и социални услуги в страната, но и от множество НПО. На национално равнище общината намира партньори в лицето на МТСП, Агенция за социално подпомагане (АСП), НСОРБ, Национален алианс за социална отговорност (НАСО) и др.

Трансфер на практиката

Практиката може да се приложи/адаптира в други администрации.

Дигитализация

Много от процесите, осигуряващи организацията и провеждането на събитието са дигитализирани – използване на имейл за комуникация, изготвяне на информационна, подготвяне на мултимедийни презентации и други.

Ефект

Форумът, организиран в Дните на социалните услуги дава ценен информационен материал на стотици специалисти и експерти от страната, което при посещения на специализирани семинари би довел до голям разход на средства както за обучението, така и за престоя в друго населено място. Събитието дава възможност на всички специалисти от социалните услуги на община Димитровград да го посетят и да участват пряко, без да бъдат отделяни от работното място за дълго време.



3.8

НАДГРАЖДАНЕ НА МЕТОДИТЕ И НАЧИНИТЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ В ДИРЕКЦИЯ „БЮРО ПО ТРУДА“ КЮСТЕНДИЛ В УСЛОВИЯТА НА РАЗПРОСТРАНЕНИЕ НА COVID-19

Администрация: „Бюро по труда“ Кюстендил, Агенция по заетостта

Ключови думи: Електронно предоставяне на услуги, бюро по труда, пазар на труда, COVID-19 мерки

Период на реализиране: 15.03.2020 г. – понастоящем (надгражда вече съществуваща практика от 2017 г.)

Официален интернет адрес: www.az.government.bg

За контакти: Галина Тенева, Главен експерт в отдел „Хуманитарни дейности“, тел.: 0391 68299, 0889 790 802, expzdrave@dimitrovgrad.bg

Ивелина Златева, Директор на Дневен център за деца с увреждания (ДЦДУ), тел.: 0885 987 039, dcudug@abv.bg

Описание

Електронно информиране и предоставяне на услуги на Дирекция „Бюро по труда“, чрез партньорство с други институции и организации.

Целева група

Търсещи работа лица, регистрирани в ДБТ Кюстендил, включително освободени от работа във връзка с COVID пандемията, работодатели, включително претърпели загуби във връзка с COVID пандемията.

Състояние преди внедряване на практиката

До месец февруари 2020 г. пазарът на труда, търсенето и предлагането на работна сила бяха в относителна и сигурна стабилност. Настъпването на извънредното положение и разпространение на COVID-19 нанесе сериозен удар на тази сигурност. Наложиха се временното преустановяване на редица бизнеси, което от своя страна доведе до затваряне на обекти, излизане в отпуск на наетите служители, в някои случаи се стигна и до уволнения на персонал, поради намален обем работа. От друга страна обявеното извънредно положение и усложнена епидемична обстановка доведоха до реорганизация на работните процеси и предлагането на услуги и в бюрата по труда. Клиентите бяха насърчавани да ползват съществуващите електронни услуги, предоставяни от Агенция по заетостта.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Присъственото обслужване на клиенти продължи и в извънредните условия. С цел осигуряване на по-висока сигурност и предотвратяване на струпването на клиенти пред бюрата по труда, Агенция по заетостта, чрез официалната си страница, служителите, информационните табла на бюрата по труда и медиите, започна информиране на клиентите за съществуващите и в последствие, създадени нови електронни услуги. През последните години, ДБТ Кюстендил работи в тясно сътрудничество с областната и общински администрации, неправителствени организации (НПО), работодатели от реален сектор, местни медии. За да достигне информацията за неприсъствените услуги до по-голям кръг от клиенти, в първите седмици от обявеното извънредно положение ДБТ Кюстендил потърси тяхното съдействие за популяризиране на електронните услуги, чрез публикуване на информацията на техните официални страници, страниците им в социалните мрежи, поставяне на информационните им табла, публикуване и излъчване на информацията от местните информационни сайтове и телевизии. При липса на контакт с безработни лица от отдалечени и погранични населени места, потърсихме съдействието на кметовете на общините Кюстендил, Невестино и Трекляно, като бе осъществен контакт с лицата чрез кметовете и кметските наместници по места.

Клиентите бяха насърчавани да ползват съществуващите електронни услуги, което затрудни част от тях поради редица причини (липса на дигитални умения, отдалеченост на част от населените места от общинския център, липса на интернет, липса на компютър и телефон, и др.).

Създадена бе организация, със съдействието на работодателите, да бъде оказана помощ на лицата, освободени в следствие на разпространението на COVID-19, да се регистрират по електронен път, а на тези които желяха присъствено обслужване – да се запознаят с необходимите документи за регистрация предварително от официалната интернет страница на Агенция по заетостта. Безработните лица и работодателите, бяха насърчавани да ползват и възможностите на Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) – възможност, почти неизползвана до този момент.

Всички тези усилия от наша страна доведоха до постепенното повишаване на ползването на електронните услуги (регистрация, прекратяване на регистрация, уведомяване за промяна в декларирани обстоятелства, заявяване на свободни работни места, отчетност на работодатели по сключени договори с Агенция по заетостта и др.).

И след приключване на извънредното положение и последвалата извънредна епидемична обстановка, продължаваме да използваме информационните канали на партньорите ни за популяризиране на нашите присъствени и електронни услуги и дейности.

Сектори на устойчивост

Практиката е социално устойчива, но има добавена икономическа стойност (освен познатите присъствени услуги, все повече клиенти ползват и алтернативните дистанционни и електронни услуги на ДБТ).

Ресурси

За изпълнението на практиката разчитаме на наличния човешки ресурс на ДТБ, както и на вече съществуващите канали за предоставяне на информация на нашите партньори – интернет страници, медийни публикации, информационни пространства, присъствени срещи, мероприятия. Не са вложени допълнителни финансови средства за прилагане на практиката.

Популяризирането на електронните форми на обслужване сред клиентите на ДБТ доведе до повишаване на търсенето на тези услуги, предотвратяване на струпването на клиенти на място в бюрата по труда, което беше приоритетна задача по време на обявеното извънредното положение, с цел опазване здравето както на клиентите, така и на служителите на дирекцията. Електронните услуги са много по-бърз и удобен начин за клиентите и към момента голям брой от тях продължават да се възползват от тях.

Партньорства

Практиката се реализира на регионално ниво в резултат на следните партньорства с: Областна администрация Кюстендил, община Кюстендил, община Невестино, община Трекляно; НПО, сдружения на хора с увреждания, читалища и работодатели от реален сектор.

Трансфер на практиката

Дейността може да бъде приложена при предоставянето на административни услуги (включително електронни) във всички административни звена.

Както винаги екипът на ДБТ Кюстендил твърдо вярва, че зад успеха на една администрация стои обединяването на усилията на различни институции. Когато тези институции си подадат ръка, покажат ангажираност, разбиране и търсене на общи решения, на клиентът не му остава нищо друго, освен да се довери и да получи най-добрите комплексни и качествени услуги и обслужване на високо ниво.

Търсенето на всякакви механизми и възможности за преодоляването на препятствя, като разпространението на COVID-19 и най-вече съпричастността, са ключовете за успех на всяка администрация. С общи усилия и поставени при екстремни условия на извънредна епидемична обстановка, мотивирахме клиентите си за ползване на електронни услуги, които и към момента се ползват с популярност.

Дигитализация

Представената практика е изцяло електронна – изпращане на съответната информация от ДБТ до партньорите ни по електронна поща, съответно публикуването ѝ от тях на официалните им страници, страниците им в социалните мрежи и т.н. Съответно и голяма част от предоставяните от нас услуги са достъпни както присъствено на място, така и по електронен път.

Например: безработно лице може да се регистрира в ДБТ, да уведоми за промяна на декларирани обстоятелства, да прекрати регистрацията си, да получи информация за работни места, да подаде заявление за включване в обучения, както на място в дирекцията, така и по електронен път чрез ССЕВ или чрез достъп на електронни услуги през официалната страница на Агенция по заетостта.

Ефект

За единица време, информацията за предоставяните услуги от ДБТ се предоставя едновременно от: официалната страница на Агенция по заетостта, служители на ДБТ, ДБТ, сайтовете на редица партньори на ДБТ Кюстендил и е достигнала до максимален брой потенциални потребители на услуги.

За ефективността на практиката направихме съпоставка на ползваните дистанционни услуги през цялата 2019 г., спрямо първите 9 месеца на 2020 г., както следва:

	2019 г.	2020 г.
• Работодатели, заявили потребности от работни места по електронен път:	30	57
• Работодатели, ползвали услуги през ССЕВ:	3	313

	2019 г.	2020 г.
• Безработни лица, ползвали услуги по електронна поща	0	15
• Безработни лица ползвали услуги през ССЕВ	0	47

ССЕВ изисква електронен подпис и разбираемо безработните лица да я ползват по-рядко от работодатели.

3.9

ПРИВЛИЧАНЕ НА ХОРА С УВРЕЖДАНЯ В ИЗВЪРШВАНЕ НА ПРОВЕРКИ ЗА ДОСТЪПНОСТ НА УЕБ САЙТОВЕ

Администрация: Държавна агенция „Електронно управление“

Ключови думи: хора с увреждания, уеб достъпност, цифрова среда

Период на реализиране: настоящем

Официален интернет адрес: www.e-gov.bg

За контакти: Гергана Колешанска-Дамянова, директор, тел. 02/949 2269, gkoleshanska@e-gov.bg

Иван Модев, директор, тел. 02/949 2234, imodev@e-gov.bg

Описание

Привличане на хора с увреждания в извършване на проверки за достъпност на уеб сайтове. Извършваните проверки целят да се гарантира достъпността на съдържанието на уебсайтовете за хора с различни увреждания.

Целева група

Хора с увреждания.

Състояние преди внедряване на практиката

Функциите по наблюдение и проверки на уебсайтове и мобилни приложения са нови за ДАЕУ, а участието на хора с увреждания в тези проверки е практика, реализирана в някои от страните членки и се приветства от Европейската комисия.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

ДАЕУ инициира практиката и получи подкрепа от г-жа Адриана Стоименова, заместник-министър на труда и социалната политика, с чието съдействие организацията, членове на Национален съвет за хората с увреждания към Министерския съвет, предложи хора с различни увреждания, които да участват в проверките. Хората с увреждания ще участват в проверки на над 215 уебсайта като използват помощни технологии и ще допълнят и верифицират резултатите от проверките, извършвани от експертите на ДАЕУ с автоматични средства.

Сектори на устойчивост

Социален и икономически сектор на устойчивост.

Ресурси

За извършване на проверките ДАЕУ заделени собствени финансови ресурси за включване на хора със зрителни, когнитивни или двигателни увреждания. Проверката на достъпността от реални потребители с увреждания показва до каква степен уебсайтът е достъпен за тях. Оценката, извършена от хора с увреждания идентифицира реалните проблеми с достъпността и използваемостта на уебсайт, които не се откриват само чрез проверка на съответствието с изисквания на стандарт.

Партньорства

За реализиране на практиката участват хора от различни организации, членувачи в Националния съвет за хората с увреждания към Министерския съвет.

Дигитализация

Комуникацията на ДАЕУ с хората с увреждания се осъществява изцяло в цифрова среда – попълване на въпросници онлайн, извършване на проверки дистанционно с използване на помощни технологии и автоматични инструменти.

Ефект

С прилагане на практиката ще се постигне по-качествен резултат, включващ реалните бариери за хората с увреждания за цифров достъп до информация и услуги и постигане на достъпни уебсайтове.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Гражданското участие при разрешаване на важни проблеми в община Ардино преминава през следните етапи:

1. Финансова, материална, ресурсна обезпеченост съгласно законовата уредба.
2. Подготовка на екипа от специалисти от общината по разясняване на проблема и нормативната уредба.
3. Свикване на съвещание/работна среща. Предоставяне на проект на програма/план за разрешаване на участниците.
4. Обсъждане на проблема.
5. Определяне на срок при необходимост.
6. Планиране, осигуряване на финансиране и разрешаване на проблема.
7. Информационно и комуникационно обслужване.

Запознаване с етапите, публикуване на информационни материали в общинския вестник „Ардински глас“, интернет страницата на общината и регионалните медии.

Сектори на устойчивост

Практиката се отнася за административното обслужване, социалната, културната, икономическата, екологичната сфера и други сфери на обществените дейности.

Ресурси

При реализиране на практиката са вложени човешки, финансови, материални и информационни ресурси.

Човешките ресурси включват участието на кметовете на кметства и кметски наместници, отговорни служители от отдел „Финансово-счетоводна дейност“ на общинска администрация, общински съветници, кмета на общината, заместник кметовете и други.

Финансовите и материалните ресурси се планират за разрешаване на определени проблеми, свързани с техническата и социална инфраструктура в населените места. Най-подходящ момент за целта е времето за обсъждане на бюджета на общината, определена по Закона за публичните финанси и Закона за държавния бюджет.

Процеса на обсъждането на актуалните проблеми, вземането на решения, реализирането на предложенията на гражданите се извършват чрез отразяване в общинския вестник „Ардински глас“, интернет страницата на общината, фейсбук и регионалните медии в област Кърджали.

Целите, които са постигнати са:

1. По-добро и качествено обслужване на населението в 40 кметства и 52 населени места в община Ардино.
2. Приоритетно разрешаване на проблемите, свързани с техническата и социална инфраструктура.

3. Участие на гражданите при вземането на решения и реализирането на обществени дейности в духа на Европейската ценностна система.

4. Постигане на устойчивост при реализиране на обществени дейности в полза на населението.

5. Целесъобразно и законосъобразно изразходване на финансовите средства от бюджета на общината за нуждите на населените места. Упражняване на обществен контрол на разходването на публичните финанси.

Партньорства

Партньорствата, които се прилагат в практиката са свързани с участието на:

- читалищата (19 броя) на територията на общината;
- образователните институции (училища, детски градини);
- Спортни организации (ФК „Юнак“–Ардино, СКТМ „Юнак“–Ардино, КСУ „Алада“– Ардино, Туристическо дружество „Белите брези“ гр. Ардино);
- клуб на пенсионера и на хората с увреждания;
- лечебните заведения, функциониращи по Закона за лечебните заведения в съответното населено място;
- социалните услуги, които се представят в населените места;
- църковно настоятелство към храм „Св. Архангел Михаил“ гр. Ардино и джамийските настоятелства;

представители на малкия и среден бизнес;

- неформалните лидери и известни личности;

Нивото на партньорство основно е на общинско ниво, отраслово, когато се отнася при обсъждане и вземане на решения в дадена сфера.

Трансфер на практиката

Съществуват възможности и основания за трансформиране на практиката и прилагането и в други администрации. Екипът на община Ардино разполага с административен капацитет за устойчиво прилагане на практиката, както и за подпомагане на нейното внедряване в други администрации.

Дигитализация

Всички процеси при реализиране на практиката се извършват чрез информационните и комуникационни технологии. Всички служители на общината разполагат с компютри, достъп до интернет.

Общината разполага с интернет страница (www.ardino.bg). Електронните услуги се прилагат при административното обслужване на населението, получаването на предложения, сигнали и жалби от страна на гражданите. Входящата и изходящата кореспонденция се оформя по надлежен ред (вх.№, изх. №), подписване и подпечатване от длъжностните лица.

3.10

ГРАЖДАНСКО УЧАСТИЕ ПРИ РАЗРЕШАВАНЕ НА ВАЖНИ ПРОБЛЕМИ В ОБЩИНА АРДИНО

Администрация: Община Ардино

Ключови думи: гражданска ангажираност, демократичен подход, гражданско общество, законосъобразност и устойчивост

Период на реализиране: от 2019 г.

Официален интернет адрес: www.ardino.bg

За контакти: Неджими Мюмюнходжов, заместник кмет на община Ардино, тел.: 0888 873 484, n_hodjov@abv.bg

Описание

Стимулиране на гражданското участие в управлението чрез подпомагане на граждански инициативи.

Целева група

Практиката е насочена към всички жители на община Ардино при спазване на хоризонталните принципи на Европейския съюз.

Състояние преди внедряване на практиката

Преди внедряването на практиката проблемите се решават с еднолично решение или решения на администрацията без необходимата подкрепа от населението, без необходимото качество и без устойчивост. Това породило необходимостта от участието на всеки гражданин при разрешаването на определен проблем и неговата съпричастност.

Ефект

1. Упражняване на обществен контрол при реализиране на инвестиционни проекти по реконструкцията и рехабилитацията на общинската пътна мрежа, улици, паркове и др. Следи се за качеството на изпълнените строително-ремонтни работи и не се налага всяка година да се отделят финансови средства.
2. Рационално и икономично разходване на питейна вода в условията на недостатъчни водни количества в някои населени места.
3. Опазване на обществените сгради и съоръжения, зелени площи, паркове.
4. Управление на отпадъците. Използване на съдовете за смет във всички населени места за изхвърляне на твърди битови отпадъци и опазване на компонентите на природната среда. Гражданите участват в процеса чрез подаване на сигнали за замърсени места от природната среда, пълняемост на съдовете за смет, организацията на почистване,

събиране, транспортиране и депониране на отпадъците.

5. Участие на населението в превантивни дейности, аварийно-възстановителни работи и гасене на пожари при природни бедствия. Вследствие на прилагане на този подход, а именно „Гражданско участие при разрешаване на важни проблеми в община Ардино“ услугите достигат до цялото население на общината в 40 кметства и 52 населени места.

Финансово се обезпечават всички населени места в общината като се изграждат – пътища, водоснабдяват се и се предоставят различни видове социални услуги като личен асистент, домашен помощник, интегрирани здравни и социални услуги.

В количествено отношение освен големите населени места гр. Ардино, с.Бял извор, с.Падина, с.Жълтуша, с.Млечино, с.Горно Прахово, с.Долно Прахово, с. Боровица вследствие на тази добра практика се достига и до отдалечените населени места (44 броя) в община Ардино.

територии. Благодарение на предприятието, улиците в малките населени места започват да придобиват нов облик. Вече необходимите средства за асфалтиране, които се планират по бюджета на общината, са достатъчни за два пъти повече квадратни метри асфалт, в сравнение с изпълнението на тази дейност от външни фирми. Целта на предприятието не е да реализира печалба, а рехабилитация на уличната мрежа. Благодарение на Общинското предприятие „Благоустройство и превенция“ икономията, която се генерира при асфалтирането на един участък е около 50% от КСС (количествено стойностната сметка). Прашните и кални улици започнаха да се превръщат в изцяло обновени пътни платна, създадени с добре подготвена основа и прецизно положен асфалт, за което не се щадят средства. Важно е да бъде постигнато максимално качество.

Целева група

Жителите на община Раковски.

Състояние преди внедряване на практиката

Община Раковски е от типа общини с малък процент асфалтирани улици. Това поражда необходимостта от създаване на Общинско предприятие, което да успее да асфалтира колкото е възможно по-големи участъци от уличната мрежа. Освен това е нужно да поддържа съществуващите асфалтирани участъци, както и да изгражда и подобрява тротоарни площи, паркове и алеи.

Когато се наложи бърза реакция в следствие на непредвидени природни явления като проливни дъждове например, служителите от Общинското предприятие заедно с техниката, с която разполагат, успяват за много по-кратки срокове за отстранят проблема.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

През 2016 г. с решение на Общински съвет е приета Наредба за създаване, управление и осъществяване на контрол на общински предприятия на територията на община Раковски. Следва приемането на Правилник за дейността на предприятието. В Правилника се регламентира структурата и щатната численост на персонала, както и имуществото предоставено за управление на предприятието. Изгражда се и материална база – офис помещения, складова база, гаражи и др. След стартирането на дейността и увеличаването ѝ на работа се поражда и нуждата от закупуване на допълнителни машини и инвентар, увеличава се и автопарка, както и видовете дейности. През 2017 г. общинско предприятие „Благоустройство и превенция“ е първото в България регистрирано в камарата на строителите. Да създадеш общинско предприятие не е лесна задача. Да се направи регистрация в „Камарата на строителите“ също е предизвикателство. Но когато човек има желание и положи необходимите усилия, няма невъзможни неща.

Общинско предприятие „Благоустройство и превенция“ е топ иновацията на Община Раковски. Когато едно предприятие бъде създадено само документално, то работата е свършена едва на 30%. Следва създаване на материална база – закупуване на техника, изграждане на помещения и така вече са достигнати – 60%. И накрая, но в никакъв случай не на последно място – изборът на екип от работници, ръководени от искащ и можещ директор. От изключително значение е правилният подбор на отлични кадри, които да се справят ежедневно с предизвикателствата на терен и в същото време да работят екипно и синхронизирано. Вече можем да кажем създадохме добре работещо предприятие на 95%. Последните 5% оставяме за подобрения и надграждане. Винаги има какво да се желае още.

Това желание за надграждане доведе и до закупуването през 2020 г. на изцяло нова асфалтополагаща машина с високи параметри, чрез която се постига по-голяма производителност.

Важно е работният процес да бъде следен и контролиран от професионални кадри. Общината като първостепенен разпоредител с бюджетни средства осъществява контрол, както за техническото изпълнение на терен, така и за финансовата дисциплина. Общинско предприятие „Благоустройство и превенция“ от своя страна следва строго регламентиранията указания в Правилника за дейността на предприятието. Всяка една промяна по приходната и разходната част се извършва по предложение на кмета на общината след мотивирано искане на директора на предприятието и се утвърждава от Общински съвет.

Сектори на устойчивост

Икономически и екологичен сектори на устойчивост.

Ресурси

Назначени ръководител, техници, оператори на тежкотоварни и специализирани машини, общи работници и др. Планиран бюджет за издръжка на предприятието, за работна заплата на персонала, за закупуване на материали, горива, текущи ремонти, външни услуги, капиталови разходи и др.

Постигнатите цели са отлично поддържани обществени места и големи участъци от уличната мрежа на община Раковски с положена асфалтова настилка и бордюри.

Трансфер на практиката

Ефектът от дейността на Общинското предприятие „Благоустройство и превенция“ се популяризира на национално ниво. Работният процес се представя като добра практика сред всички общини проявили интерес.

3.11

ОБЩНСКО ПРЕДПРИЯТИЕ „БЛАГОУСТРОЯВАНЕ И ПРЕВЕНЦИЯ“

Администрация: Община Раковски

Ключови думи: Общинско предприятие, асфалтиране, бордюри, чистота, озеленяване, ограда

Период на реализиране: от 25.01.2017 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.rakovski.bg

За контакти: Петър Антонов, директор ОП, тел.: 0899 105 040, op@rakovski.bg

Татяна Бакова, заместник кмет, тел.: 0895 786 228, tatiana_bakova@abv.bg

Описание

Чрез Общинско предприятие „Благоустройство и превенция“ се асфалтират колкото е възможно по-големи участъци от уличната мрежа. Преди създаване на Общинското предприятие в община Раковски асфалтираните улици са едва около 30%. Това е причината

да бъде регистрирано първото и единствено в България общинско предприятие в камарата на строителите. То е създадено през 2017 г. Неговата основна цел е да извършва дейности, подобряващи инфраструктурата на община Раковски, а именно – рехабилитация на уличната мрежа, благоустройство и поддръжка на обществените



Дигитализация

Ще бъде представен снимков материал с изгледи на базата на Общинското предприятие „Благоустройство и превенция“ преди и след внедряване на практиката, както и снимки на улици преди и след дейността на предприятието.

Ефект

1. От внедряването на практиката се повиши количество положен асфалт: преди внедряване на практиката годишно са полагани около 6 000 кв.м. асфалт, след въвеждането ѝ – 18 000 кв.м. асфалт годишно, което възлиза на 200% подобрение.

2. Спестени средства – преди внедряването на практиката 1 кв.м изкоп, насип, профилиране и полагането на два пласта по 4 см асфалт възлизат на 101 лв., след въвеждане на практиката 1 кв.м. асфалтиран участък възлиза на 67 лв., което е около 50% спестени средства от бюджета на Община Раковски.

3. Бърза реакция – например при наводнения, снегочистване и др. природни явления ползата е, че общинското предприятие разполага с човешка ръка и достатъчно машини и техника, за да се реагира незабавно.



4. Полза – срокове на изпълнение, качество, благодарение на по-ниския разход се изработват по-големи участъци, повече километри, повече квадратни метра. Автопаркът със строителна техника към общинското предприятие „Благоустройство и превенция“ разполага с: 2 броя асфалтополагачи машини, едната е с възможност 3,40 м. захват при асфалтиране, а другата 7,50 м.; 5 броя валяци – 3 тонен, 7 т., 9 т., 11 т. и гумено – бандажен; 2 броя комбинирани багера; 1 брой мини челен товарач; 3 броя камион самосвал; 2 броя трактор; 2 броя вишка; 1 брой метачна машина.



3.12



ПАРТНЬОРСТВО ЗА ЗАЕТОСТ – ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА СЪЧЕТАВАНЕ НА ГРИЖА ЗА СЕМЕЙСТВОТО И РАБОТА

Администрация: Дирекция „Бюро по труда“ Своге, Агенция по заетостта

Ключови думи: Субсидирана заетост за хора, грижа за хора, грижа за деца, социална наука

Период на реализиране: от 01.09.2018 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.rakovski.bg

За контакти: Ренета Кръстановна, директор ДБТ Своге, тел.: 0889 824 266, dbt_813@abv.bg

Описание

Създадената добра практика е насочена основно към устройване на пазара на труда на представители на уязвими групи, чийто шансове за включване на първичния пазар на труда са сведени до минимум, но не поради неактивност, нежелание или загубени трудови навици, а поради причина, свързана с грижи за семейството и пак поради същата причина, невъзможност да я осъществят пълноценно.

Целева група

Клиенти на ДБТ, които поради постоянен ангажимент към член/членове на семейството (грижа за болен, за непълнолетни, за дете с увреждане) или самите те с увреждане, са регистрирани продължително време като безработни, не са обезкуражени и търсят подходяща работа, която да позволява съвместяване с полаганата грижа или здравословните дефицити.

Състояние преди внедряване на практиката

В документите, регламентиращи дейността на ДБТ, има класификация на безработните лица в зависимост от възраст, продължителност на регистрация, образование, здравословно състояние и др. и предлагане на подходящи услуги в съответствие с тези показатели. Служителите, в резултат от ежедневната си комуникация с клиенти и натрупан опит, прибавят и свое неформално разделение на регистрираните безработни:

- тези, които са клиенти за кратко, защото са решили да сменят работата си;
- други, които се регистрират заради обезщетението за

безработица, но при наличие на подходящо работно място кандидатстват и започват;

- безработни, разчитащи на включване във временна заетост и то предимно с работодател общината;
- трайно безработни, получаващи социални помощи;
- работещи в „сивата икономика“;
- желаещи да работят, но с непреодолими пречки и ангажименти, които не могат да бъдат оставени на заден план, а трябва

ежедневието им да бъде съобразено с тези нужди.

Реалният трудов пазар, особено в условията на конкуренция и избор, не предлага много, даже почти никакви възможности за тези хора. Има програми за лични асистенти, за домашни помощници и др., но те не са насочени към представителите на тази целева група: например самотен родител на две деца (майка е починала); баба на три деца, която е в трудоспособна възраст, таткото работи, но внезапно губят майката; майка на дете с увреждане, която има в къщи и безработен, поради заболяване съпруг и т.н., семейство с две деца, което живее в отдалечен район и др. Желанието за започване на работа, освен финансови, има и други мотиви – изход от социалната изолация, преодоляване на стреса и влошени взаимоотношенията в семейството, загубата на пенсионна сигурност, негативния ефект върху децата и др.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

В основата на предлаганата добра практика е социалната ангажираност на служителите в ДБТ, прилагане в практиката на слогана на държавната администрация „С лице към хората“ и добавено: техните проблеми и

нужди, които са в рамките на компетентост на работещите в Бюрото по труда; както и доброто партньорство и взаимодействие с институциите на територията на общината. Останалото е рутинна дейност, свързана с познаване на регламентите за реализация на активната политика, условията за допустимост на работодател и кандидатстващо за работа лице и др.

Етапи на реализация:

- Идентифициране на пречките пред търсещото работа лице и възможностите за включване в заетост: образование, професионална квалификация, какво може и иска да работи, какво работно време (пълно или непълно), транспорт; как може да съчетае работата с ангажимента към зависещите от неговите грижи (в нашите случаи – деца) – дейност на трудовия посредник.

- Запознаване с търсенето на работодателите (на местния пазар, в района на общината); насочване предимно към образователните институции, в които учат децата, за да може да се съчетае работно време, пътуване, съвпадение на учебния и работния ден и др.

- Осъществяване на контакт с работодателя/ръководителя на институцията - свободни работни места, собствено финансиране или субсидирана заетост. Училищата в селата на територията на община Своге, са с малък брой ученици и съответно срещат трудности за наемане на персонал в рамките на делегираният си бюджет, което е за сметка на помощния обслужващ персонал. Разкриването на субсидирано работно място помага да преодоляват този проблем.

- Активна политика, реализирана от ДБТ – какви възможности за субсидирана заетост дават заложените в План на ДБТ за съответната година средства и натури (брой работни места), актуализация на плана, предложение за преразпределение на средства от една към друга програма или мярка. Тъй като не могат да се променят характеристиките на търсещото работа лице, се търси съответствието им към условията на програмата/мярка за финансиране. Обикновено няма проблем, тъй като субсидираната заетост е насочена именно към включване на представители на уязвими групи – продължително безработни, хора с увреждания, самотни родители, в пред пенсионна възраст и т.н., а нашата целева група е част от тях.

- Среща на търсенето и предлагането с посредник - Бюрото по труда. Уточняване на условията и „допустимите компромиси“. Сключване на рамков договор, наемане на лицето.

- Нормативно изискваща се месечна отчетност от работодателя, контрол върху изпълнението на договора, комуникация за проучване удовлетвореността и на двете страни; съдействие при необходимост. Проучване на възможности за последваща/продължаваща заетост.

В последните две години описаният подход приложихме за:

- Семейство с две деца, едното от които да постъпи в 1 клас. Майката е безработна, тъй като живеят в отдалечен район и придружава

децата до детска градина/училище. След изтичане на договора за субсидирана заетост, продължава да работи в училището на половин работен ден.

- Самотен родител на 2 деца (в училищна и предучилищна възраст), майката е починала, продължително безработен. Работи в училището последователно по НП „Обучение и заетост на продължително безработни лица“, към настоящ момент - по НП „Помощ за пенсиониране“, пътува с децата.

- Майка на дете с увреждане, което се обучава в индивидуална форма – извън редовните учебни часове. Майката е безработна, съпругът ѝ също е със заболяване и не работи. Съобразено бе работното ѝ време и почивката с режима на обучение и връщане в къщи на детето, което след това остава при баща си.

- Баба на 3 деца до 10 години – майката внезапно умира, бащата работи. Две от децата са в детска градина, най-голямото – ученик. Благодарение на отклика и бързата реакция на ръководството на Дирекция „Регионална служба по заетостта“ (ДРСЗ) бяха преразпределени средства и веднага включена в заетост в училището.

Сектори на устойчивост

Предлаганата добра практика е насочена към подобряване социалния статус на лицето и като мултиплициращ ефект – върху неговата личност, семейство, финансово състояние, отношения, преодоляване на социална изолация и в по-дългосрочен план: позитивен ефект върху развитието на децата – от възрастния, като модел за подражание и справяне с трудностите, до финансовата обезпеченост и възможности за продължаване на образованието и придобиване на желана професионална квалификация.

Ресурси

За реализиране на инициативата са вложени основно човешки и до известна степен информационни ресурси. Понеже договорите за субсидирана заетост са в рамките на утвърдения годишен план за действие на ДБТ, допълнително средства не са необходими. Постигната е една значима цел: създадено партньорство и взаимодействие между две заинтересовани страни в полза на трета, за която се решава социален, финансов и човешки проблем.

Партньорства

Създадената практика да се дава възможност на родители или грижещи се за деца хора в работоспособна възраст да започнат работа, стартира с решаването на конкретен проблем и постепенно се превърна в целенасочено партньорство с образователните институции на територията на общината. Описаните случаи са най-фрапиращи, но освен в училищата, в тази посока работим с общинската администрация, читалището, детските градини, организации на хора с увреждания.

Например, след обсъждане с ръководството на читалището и финансова възможност бе нает художествен ръководител на певческа група, който ще извършва и други помощни дейности по организация на събития. Лицето е след прекаран инсулт и последващо трайно физическо увреждане.

Трансфер на практиката

Практиката би могла да се прилага от различни администрации, самостоятелно или във взаимодействие с ДБТ. Субсидираната заетост е една добра възможност, която да удовлетворява и двете страни: работодатели и търсещи работа. Държавната администрация може да бъде в ролята както на посредник (Агенция по заетостта чрез нейните териториални структури), като източник на информация (Агенция за хора с увреждания, Агенция за социално подпомагане, различни организации с нестопанска цел), държавата, чрез нейните механизми за финансиране и/или приемане на различни политики за стимулиране на работодателите. На принципа на обмен на информацията, който създадохме – за среща на търсене и предлагане, може да се съберат и обобщят данни за предлагани форми на заетост, позволяващи гъвкава организация на работното време, на ниво община, регион, икономически сектор и др. В редица държави по света се предлага услуга „Родители на работа“, с помощта на която да се помогне на хората да балансират семейния живот, личното благосъстояние и работата. Към настоящия момент съществува мярка по чл.53 а от Закона за насърчаване на заетостта (ЗНЗ), чрез която могат да се финансират работодатели, наемащи майки с деца до 5 години или самотни родители, но тя има ограничено действие и критерии по отношение възрастта на децата. В препоръки на УНИЦЕФ от 01.04.2020 г.: „7 начина, по които работодателите могат за подпомогнат работещите родители в условията на пандемия“ две от препоръките засягат точно политиките за ефективна подкрепа на родителите на работното място: специално внимание на уязвимите групи, както и възможности за гъвкава организация на работата.

Дигитализация

Цялата процедура, която съпътства реализацията на процеса на търсене на подходящо работно място, комуникация с работодател, насочване на търсещото работа лице, сключване на договор и отчетност, съвместява дейности, които са дигитализирани, но и съпътстващ хартиен носител. Информацията за регистрираните в ДБТ лица е в информационна система „Национална база данни за пазара на труда и Европейския социален фонд“. Подадено заявление на хартиен носител се регистрира, като подробните данни се нанасят само в информационната система. Тя е основен източник на информация за служителите по отношение на клиентите на ДБТ. От качеството на работа на служителите въвел данните и тяхната пълнота зависи последващото ѝ ползване за целите на предлаганите услуги. Всички институции вече имат възможност за

електронен обмен на документи, така че голяма част от тази дейност се извършва по този начин, чрез спазване на правилата за защита на личните данни. Договорите се изготвят на хартия, като се распечатват попълнени със съответните данни образци. В информационната система се обобщават и актуализират данни за всеки от работодателите. Договорите се регистрират в деловодна система „Архимед“, с която работи Агенция по заетостта. Комуникацията с институциите и работодателите се осъществява по различни комуникационни канали – телефон, срещи, скайп и др., като кратък коментар и информация за резултатите от срещите се въвежда в ИС.

Ефект

Чрез създадената практика на добро взаимодействие с работодатели и институции от обслужвания от ДБТ Своге район през последните две години значително се увеличи броя на сключените договори в изпълнение активната политика по Плана за действие за съответната година. През 2018 г. са сключени договори с работодатели по програми и мерки за заетост, финансирани от държавния бюджет на стойност 346489,42 лв., през 2019 г. – 612196,17 лв., 2020 – 543111,38 лв. (до момента), или в процентно изражение общата сума е увеличена над 40%. С толкова е увеличен и броя на наетите лица. Конкретно сключените договори, в резултат на взаимодействието с образователните институции и наети родители/или полагащи грижи за деца са 5 през последните 3 години – от септември 2018, преди това тази практика не е прилагана.

В рамките на реализация на този процес намират своето творческо приложение стандартизираните и нови услуги за представители на уязвими групи; създадени са пътеки за партньорство и взаимодействие между институции от различни сектори, но с допирни точки в услуга на хората; не е за пренебрегване и постигнатия ефект от преодоляване на рутината при извършване на служебните задължения, професионална ангажираност и удовлетвореност от резултата; стремеж за актуализиране на информацията и прилагането ѝ за достигане на конкретен резултат; популяризиране дейността на ДБТ и възприемането ѝ от работодателите и търсещите работа, като ефективен и желан партньор и посредник и не на последно място: едно искрено „Благодаря“. И най-вече ефектът от практиката се изразява в по-добро качество на живот на устроените на работа лица, на техните семейства, позитивен ефект върху децата, преодоляване на риска от прекъсване на образованието и други фактори, с качествено изражение.

За администрацията: създадени пътеки за партньорство и взаимодействие между институции; преодоляване на рутината при извършване на всекидневните задължения, професионална ангажираност и удовлетвореност от резултата; популяризиране дейността на ДБТ и възприемането ѝ от работодателите и търсещите работа, като ефективен и желан партньор и посредник. Практиката

може да послужи като първа стъпка към създаване на начин за събиране и обобщаване на информация за предлагани възможности от работодатели за по-гъвкава организация на работното време, надомна

работа и др. възможности за хора, които поради редица обективни причини не биха могли да се включат в непрекъснат работен процес.

3.13



СОЦИАЛНА И ДОБРОВОЛЧЕСКА ДЕЙНОСТ НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНСКО ПРЕДПРИЯТИЕ „ЦЕНТЪР ЗА ЗАЩИТА НА ПРИРОДАТА И ЖИВОТНИТЕ”, ГР. ДОБРИЧ

Администрация: Община Добрич

Ключови думи: Доброволци, социална дейности, доброволческа дейност

Период на реализиране: от 07.2018 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.zoocentredobrich.com

За контакти: Християн Христов, Директор на Център за защита на природата и животните, тел.: 0896 519 920, zoo.dobrich@gmail.com

Описание

Опазване и поддържане на „Център за Защита на Природата и Животните”, гр. Добрич и развитието до доброволчеството.

Целева група

Практиката е пряко насочена към гражданите на гр. Добрич, семейства с деца и децата от центрове за настаняване от семеен тип.

Състояние преди внедряване на практиката

Центърът за защита на природата и животните Добрич е прекрасно зелено кътче, което се разпростира на 162 дка, има гъста и разнообразна растителност и представя 87 различни вида животни. В процеса на управление беше установена нуждата от по-добра поддръжка и повече работна ръка. Стратегията за внедряване на доброволци в дейността позволява една симбиоза между гражданите/любители на природата и центъра. Оградите бяха порутени, а мъртвата растителност задушаваше и беше завзела голяма част от парка. Много елементи имаха нужда

от освежаване. С помощта на доброволци от различни възрасти се промени средата, която обитават животните и се създаде възможност всеки, който се чувства отговорен, да вложи своя труд и ангажираност и да почувства удовлетворение за добре свършена работа. Центърът за защита на природата и животните е иновативен в много направления, като едно от тях е доброволческата дейност. Новото ръководство в лицето на Директорът – Християн Христов залага на обществен диалог и сътрудничество, които водят до нови ползи за обгрижваните животни. Това е и смисъла тази практика да се приложи с много ентузиазъм, старание, постоянство и положителна енергия. Доброволчеството няма възраст и това се доказва с доброволците в Зооцентъра, които са деца, техните по-големи приятели, родители. На всички тях животните се отблагодаряват искрено и запомнящо се.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

- Създаване на чувство за притежание и принадлежност у гражданите. Чрез множество интервюта, беше изразена нуждата

от помощ и факта, че центърът е на всички нас. По този начин, беше утвърдено, че центърът не е даденост, а трябва да се пази и всички да се грижим за него с общи усилия, с цел развитие.

- Дори страниците в социалните медии, уебсайта и фейсбук страницата бяха създадени доброволно от нает екип от професионалисти – младежка организация, които са от Добрич, но са наскоро завършили в английски университети.

- Социалните медии и уебсайта популяризираха дейността и приемането на всякакъв тип помощ – физическа/доброволна, дарителска/финансова или в натура.

- Създаване на множество събития, подходящи за хора на различни възрасти и с разнообразни интереси и специализации.

- При събирането на доброволци се обяснява нуждата от дадена дейност, представя се план за действие, разпределят се задачи и се прави инструктаж за безопасност. Нужните предпазни средства и материали/инструменти се осигуряват от организаторите.

Сектори на устойчивост

Екологично устойчива и образователна. Дейностите позволяват промотирането на здравословен начин на живот, чрез доброволен труд сред природата и изграждане на любов и грижа към животните.

Ресурси

По устойчив начин са вложени човешки и материални ресурси. Реализацията е благодарение на изразената кауза и желанието на хората да помогнат, както и междувременно да се запознаят със съмишленици. Постигнато е обновяване на материалната база на Зооцентъра – реновиране на плетени дървени огради, лакиране и боядисване на огради и паркови елементи, възстановяване на счупени такива, поддръжка, почистване от сухата растителност. Ползите за администрацията са, че се показва добър пример за успешна и взаимна работа между гражданите и администрацията. По този начин се скъсява дистанцията и се „топят ледовете“.



През октомври 2020 г. се очаква да бъде разчистена издънковата и храстова растителност от двете страни на оградата на зооцентъра. Техническата част по почистването ще се изпълни от Общинско предприятие „Устойчиви дейности и проекти”, от сектор „Озеленяване”, а износването и вторично почистване ще се направи с помощта на доброволци, които ще натрупат растителността на купове край къщите на тревопасните животни. Оттам служителите, гледачи от зооцентъра, ще хранят животните. Така всички се чувстват полезни и кръга е затворен, без да има разпиляване на ресурси.

Партньорства

Практиката е в резултат на активни действия и партньорства между местна власт, НПО, граждански сдружения, доброволци на различна възраст, иновативни млади хора.

Трансфер на практиката

Практиката е приложима във всички администрации, независимо дали се осъществява като партньорство между Общинско предприятие, НПО, граждански сдружения, фондации или други организации. Симбиозата граждани – местна власт е ключът към успеха на едно управление. Това е и причината Директорът на Центъра за защита на природата и животните в Добрич да има много последователи и съмишленици, които споделят неговите идеи и ги реализират.

Ефект

Допълването на екипа на Центъра за защита на природата и животните с доброволци е стимул за неговото ръководство, защото улеснява реализацията на добрите идеи, свързани със средата на обитаване на животните, с грижата към тях, с отношението към природата и нейните дадености, с ангажимента да бъдеш полезен. Благодарение на практиката се постигнаха бързи и качествени решения, които не само промениха условията, в които се отглеждат животните, но създадоха и нови приятелства – ценен ресурс и потенциал.





ПОПИТАЙ КМЕТА

Администрация: Община Генерал Тошево

Ключови думи: гражданско участие, попитай кмета

Период на реализиране: от 29.02.2016 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.generaltoshevo.bg,
http://toshevo.org/g/?page_id=7917

За контакти: Недка Михайлова, главен специалист „Културни дейности и медии“, тел.: 0888 742 064, n.mihaylova@toshevo.org

Описание

Всяка последна работна седмица от месеца Общинска администрация Генерал Тошево организира публична среща „Попитай кмета“. Целта на кампанията е чрез диалог да направи гражданите реални участници в управлението. В рамките на ежемесечната среща гражданите могат да отправят питания и предложения към кмета на общината и неговите заместници. Въпроси могат да се задават и предварително по имейл. Паралелно с това ръководството представя актуалните задачи за месеца и анонсира най-важните предстоящи проекти.

Целева група

Практиката е насочена към широката общественост на община Генерал Тошево.

Състояние преди внедряване на практиката

Благодарение на практиката общинското ръководство направи гражданите на общината преки участници в управленския процес.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Мащабно анонсирана в местни и регионални медии, така че да предизвика интерес във всички граждани.

Сектори на устойчивост

Социален сектор на устойчивост, тъй като скъсява дистанцията между управленски екип, Общинска администрация и местна общност.

Ресурси

Човешки и информационни.

Трансфер на практиката

Основната цел на практиката е да засили ролята на гражданското общество при вземането на важни решения. Това предполага практиката да бъде конвертируема и прилагана от всички администрации.

Ефект

Практиката позволи на гражданите, както от града, така и от селата на общината директно да взаимодействат с кметския екип при разрешаването на проблеми, отправяне на предложения и оказване на помощ при комуникацията с други държавни институции.



ДОБРОВОЛЦИТЕ НА ОБЩИНА САМОКОВ

Администрация: Община Самоков

Ключови думи: Доброволци, социална дейности, доброволческа дейност

Период на реализиране: от 01.04.2020 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.samokov.bg

За контакти: Ангелина Вангелова, Секретар,
тел.: 0887 199 112, ani_vangelova@abv.bg

Валентина Манчева, Главен експерт „АПИО“, тел.: 0889 878 678,
valq_mancheva@abv.bg

Описание

Развитие на доброволството по време на пандемията от COVID-19.

Целева група

Всички граждани на територията на града и околните населени места, които изпитват затруднения по време на пандемията от Covid-19.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Сформирането на тази доброволческа група дойде съвсем неспрещено и бързо. Пакетите с най-необходимите продукти, осигурени от Българския червен кръст се раздават по списък, изготвен от БЧК. Огромна заслуга имат доброволците към община Самоков, които натоварват пакетите и със собствените си автомобили посещават адресите от списъка и доставят храна на крайно нуждаещи се граждани на Самоков и околните села. Кметът Владимир Георгиев връчи карти за доброволци на всички отзовали се в този труден период и им благодари за съдействието и отзивчивостта. Във време на извънредно положение е прекрасно, че има такива хора, които отделят време и собствени ресурси, за да помагат на другите. Доставките и подкрепата от страна на доброволците продължават докато има необходимост от тяхната помощ.

Сектори на устойчивост

Социална устойчивост

Ресурси

Вложен е най-вече човешки ресурс и огромно желание от страна на доброволците и екипът от служители на Общинска администрация и общинските предприятия. Раздаваните пакети на нуждаещите се са осигурени от БЧК, община Самоков и частни дарители.

Партньорства

Инициативата е изцяло подкрепена от самоковци – най-ценният партньор на Общинска администрация Самоков, за да бъде градът ни по-приказно място за живот.

Трансфер на практиката

Надяваме се нашият добър пример да е показател и за гражданите на други общини.

Ефект

Ефектът от съвместната работа на доброволците и служителите ни, се измерва в благодарността на хората, до които успяваме да достигнем и да им помогнем по най-бързия и адекватен начин. Подкрепата от страна на доброволците беше от голяма полза за екипите на Общинска администрация, Домашния социален патронаж и БЧК, за да достигнат до всички нуждаещи се от помощ.



СЪЗДАВАНЕ НА ИНСТИТУЦИОНАЛНА СРЕДА ЗА ПРИЛАГАНЕ НА ПРИНЦИПИТЕ НА КОРПОРАТИВНАТА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОВЕЧ

Администрация: Областна администрация Ловеч

Ключови думи: Корпоративна социална отговорност в публичната администрация

Период на реализиране: от 01.04.2020 г. – настоящем

Официален интернет адрес: www.lovech.government.bg

За контакти: Нели Митева, директор на дирекция АКРРДС, тел.: 0889 616 602, neli.miteva@lovech.government.bg

Росица Денчева, главен експерт, тел.: 0888 247 456, r.dencheva@lovech.government.bg

Описание

Сздаване на постоянната комисия по въпросите на корпоративната социална отговорност.

Целева група

Практиката е насочена преди всичко към служителите на Областна администрация Ловеч, но и към всички членове на обществото, които служителите биха подкрепили, чрез предприемане на конкретни действия за реализиране на подобрене на съществуващо положение/ситуация.

Състояние преди внедряване на практиката

Областна администрация Ловеч е реализирала през годините поредица от инициативи, които са били в подкрепа на различни групи от обществото.

Утвърждава се практиката за избиране на „Служител на годината“, която се провежда през последните три години, като изборът става от всички колеги след анонимно гласуване, като се оценяват както експертните качества, така и в чисто човешки план.

Необходимостта от целенасочена дейност в областта на корпоративната социална отговорност, повече ползи за общността, подобряване на публичния образ на държавната администрация, насърчаване за участие на служителите и стимулиране на тяхната креативност и

чувствителност към проблемите на обществото, са сред основните причини, породили необходимостта от прилагане на настоящата практика.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Практиката е реализирана, като са следвани следните стъпки/етапи:

1. Анализ на извършените социално отговорни инициативи от ОА Ловеч. Идентифицирани са основните участници, каузите, ползите за обществото, устойчивостта, създадените партньорства и др. По-значимите от тях през последните години:

2018 г.

- В партньорство с НПО е създаден и функционира Областен младежки съвет като представителен орган за формиране и изпълнение на младежки политики в област Ловеч.

- Поредица дейности за популяризиране на европейската култура и ценности в област Ловеч в партньорство с Полския, Чешкия и Унгарския културни центрове в България.

2019 г.

- Инициатива в партньорство с Чешкия културен център за участие в европейската инициатива „Нощ на литературата“ за популяризиране на четенето и европейската литература сред обществеността, с партньори Драматичен театър и Художествена галерия.

- Дейности с деца от социални институции, насочени към тяхното социализиране и умения за самостоятелен живот – приготвяне на мъфини, общуване, четене.

- Включване в Световния ден на почистването и доброволческа акция „Да изчистим България заедно“ с личен труд за подобряване средата на живот и облагородяване на дворното пространство на „Къща на Екатерина Пеева и Тодор Тодоров“ – паметник на културата.

- Участие като партньор на Областен съвет на БЧК в отбелязване на Световния ден за възпоминание на жертвите от пътнотранспортни произшествия.

2020 г.

- Провеждане на „Нощ на литературата“ 2020 в партньорство с Държавен архив, Регионална библиотека „Беньо Цонев“ и Клуб на дейците на културата.

- Дарителска кампания за набиране на средства за ремонт на портата на най-старата ловешка църква „Света Великомъченица Неделя“. Подкрепили инициативата са и служители на други държавни институции, учители, представители на малкия бизнес, вярващи християни и др.

2. Запознаване със Стратегията за корпоративна социална отговорност 2019-2023 и Планове за изпълнение ѝ, идентифициране на задачите, свързани с държавната администрация.

3. Формулиране на цели и задачи на постоянната комисия по въпросите на КСО към ОА Ловеч.

4. Подготовка на заповед за състава на комисията и Правила за работа. Заседания на комисията, планиране на работния график, дейности и сроковете за изпълнение.

Сектори на устойчивост

Практиката е със социална и икономическа насоченост, устойчивостта на резултатите в дългосрочен план са към утвърждаване принципите на КСО сред служителите, натрупване на знания и увереност за поемане на обществени инициативи и подобряване на обществения образ на държавната администрация.

Ресурси

В процеса на планиране и реализация на практиката са вложени основно човешки ресурси:

- Събиране на информация и анализ на извършените през последните години социално отговорни инициативи от Областна администрация Ловеч.

- Събиране на информация за развитието на идеята за корпоративна социална отговорност през годините, примери за добри практики на български фирми, институции, европейска и световна практика.

- Осъществяване на координация между членовете на екипа и външни партньори и др.

- Подготовка на документи, регламентиращи дейността: заповед, правила за работа и др.

Вложени са и минимално количество материални ресурси - техника и материали, свързани с обезпечаване на дейността на комисията.

Ползите за администрацията могат да бъдат обобщени в различни аспекти:

- Служителите на Областна администрация Ловеч станаха по-чувствителни към темата за корпоративната социална отговорност, включват се в по-висока степен в инициативите, проявяват желание за инициране на нови дейности.

- В резултат на медийните публикации и отразяването в социалните мрежи на извършеното, администрацията е разпознаваема като модерна, инициативна, ориентирана към хората и към обществото институция, която получава доверие и подкрепа.

Партньорства

Практиката се основава на дългогодишното сътрудничество и партньорство с редица институции, общински администрации, представители на бизнеса, неправителствени организации, експерти и граждани от страната и региона. През годините е получавана подкрепа за осъществяване на съвместни инициативи от редица партньори (организации от публичния сектор, бизнес, неправителствени организации, отделни граждани, медии и др.), които продължават във времето и намират нови форми на сътрудничество.

Трансфер на практиката

Целите, които организацията иска да постигне и начинът, по който ръководителите са избрали тяхната организация да функционира, са в пряка зависимост от хората с техните знания, умения и опит, защото дълбоката същност на всяка организация са хората осъзнавайки, че уменията за управление на хора и тяхното развитие са тази невидима сила, която обединява всички усилия за постигането на стратегическите цели на Областна администрация Ловеч, бе въведена и реализирана гореописаната практика.

Практиката може да бъде трансформирана в други администрации, като бъдат предоставени документи, създадени в хода на нейната реализация, контакти с основните организатори и др.

Дигитализация

Организацията проявява стремеж за дигитализиране на документо-оборота и намаляване на хартиения отпечатък.

Описание на процеса на създаване и изпращане на документ, който е свързан с реализиране на социално отговорна инициатива, може да се представи по следния начин: създаване на документа на компютър, отпечатване, подписване, сканиране, вхождане в деловодната система

и изпращане до адресата по електронен път, т.е. от шест операции от които само две не са дигитализирани, което представлява около 67% от процеса.

Ефект

Ефекта от внедряването на практиката е свързан от една страна с участието на служителите от ОА Ловеч в процеса на създаване, популяризиране, проследяване и реализация, обратна връзка и оценка на ефекта.

Пример: Ако в първите социално отговорни инициативи на ОА Ловеч са участвали между 5 и 10% от служителите в администрацията, при провеждане на последната инициатива, свързана с набиране на средства и ремонт на портата на църквата „Света Неделя“ участваха близо 40% от служителите.

От друга страна ефекта от внедряването на практиката е и в подкрепата на външната среда към организацията и това, което тя прави. Това е показател, който е трудно измерим, но влияе съществено върху успеха на бъдещи инициативи.

3.17

ПОПУЛЯРИЗИРАНЕ ПРИНЦИПИТЕ И ЦЕЛИТЕ НА КОРПОРАТИВНА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

Администрация: Министерството на труда и социалната политика

Ключови думи: Корпоративна социална отговорност в публичната администрация

Период на реализиране: от 19.06.2017 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.mlsp.government.bg
www.mlsp.government.bg/korporativna-sotsialna-otgovornost

За контакти: Елена Динева-Каменова, главен експерт в отдел „Социална икономика и социална отговорност“, тел. 02 8119 507, elena.kamenova@mlsp.government.bg

Описание

През 2017 г. е създаден и функционира първият в страната Консултативен съвет по корпоративна социална отговорност (КС по КСО). В състава на Съвета са включени служители с експертиза в областта на КСО от държавни структури, представители на социалните партньори – работодателски и синдикални организации, неправителствени организации, развиващи дейност в областта на КСО, представители на академичните среди.

С активното съдействие и подкрепа на КС по КСО е разработена втората Стратегия за корпоративна социална отговорност 2019–2023 г. Стратегията е приета през м. август 2019 г. от Министерски съвет и е в отговор на политическата ангажираност на правителството за подобряване качеството на живот на населението. Отговорният орган, който координира прилагането на Стратегията за корпоративна социална отговорност е Министерството на труда и социалната политика.



Тази стратегия издига КСО от успешен бизнес модел в нещо доста по-широкомащабно – КСО вече се разпростира не само върху бизнеса, но и върху структурите на публичната администрация на национално, регионално и местно ниво, както и върху неправителствения сектор. Разработени и разпространени са отделни наръчници за прилагане на стратегията – в структурите на публичната администрация, държавните и общински предприятия и бизнес структурите. Поставен е акцент и върху потребителите в качеството им на основен генератор на промяната в поведението на фирмите и администрацията. Целенасочено се работи за постигането на напредък по изпълнението на съотносителите Глобални цели на ООН.

Целева група

Практиката е насочена към фирмения мениджмънт, ръководните звена на публичните институции, заетите и служителите. В по-широк кръг – потребителите, корпоративните клиенти и подизпълнители по веригата с тяхната екосистема, социалните партньори, граждански и академични структури, околната среда.

Състояние преди внедряване на практиката

Корпоративната социална отговорност е разпространена главно сред големи български фирми и международни корпорации с филиали в България най-вече поради необходимостта от наличието на корпоративно социално отговорно поведение в портфолиото им в процеса на привличане на чуждестранни инвеститори. Разбирането и прилагането на принципите на корпоративната социална отговорност сред структури на държавната местна и общинска администрация е силно ограничено.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Реализацията на Стратегията се осъществява на три етапа: 2019 г., 2020 – 2021 г., 2022 – 2023 г. В изпълнение на Стратегията са разработени и приети от Министерски съвет Планове за действие (2019 г. и 2020–2021 г.), като предвидените дейности са в съответствие с целите на Стратегията и представляват координирани съвместни действия на заинтересованите страни.

Националната политика за насърчаване на КСО е устойчив социален ангажимент на държавата, с нарастваща роля и значение по отношение повишаване на отговорността на фирмите и предприятията за влиянието им върху обществото, екологията и икономиката като цяло.

Стратегията за 2019–2023 г. си поставя за цел и успява да утвърди КСО като устойчив и отговорен модел на бизнес управление. Надгражда прилагането на КСО като социално отговорен, прозрачен и устойчив бизнес модел на фирмено и институционално управление, като използва постигнатите от предходната Стратегия (2009–2013 г.) резултати и имплементира актуалните европейски и международни документи.

Предвид повишаване на обществената значимост на социалната икономика, Стратегията за КСО за периода 2019–2023 г. ще търси разгръщане и задълбочаване на връзките между социалната икономика и КСО като успешен управленски бизнес модел. Прилагане на стратегията се осъществява съгласно приети планове включващи:

- организиране на информационни кампании, семинари, симпозиуми, вкл. и с международно участие;
- разяснителни информационни кампании, вкл. с представяне на добри практики по национални медии и други релевантни комуникационни канали;
- статистическа отчетност за фирмите прилагачи корпоративна социална отговорност;
- проучване на потребностите от КСО специалисти и предприемане на съответните действия, адресиращи тези потребности;
- насърчаване на бизнес субектите да прилагат принципите на КСО по цялата верига на доставки и логистика.

Сектори на устойчивост

Стратегията за КСО за периода 2019–2023 г. цели утвърждаване на среда, която насърчава компаниите и структурите на публичната администрация да включат в дейността си (и във вътрешните документи за управление на организацията) национални и международни практики и изисквания за социално отговорно поведение и управление.

Ресурси

В изпълнение на плановете за прилагане на Стратегията и за популяризиране на принципите на корпоративната социална отговорност 2019–2023 г. е предвиден бюджет в размер на 211,500 лв. За изпълнението са ангажирани дирекция „Жизнено равнище, демографска политика и социални инвестиции“, членовете на КС по КСО и са привлечени представители на държавните институции, неправителствения сектор, научните среди и бизнес партньори. Благодарение водената политика и усилената работа през последните 3 години, принципите на корпоративната социална отговорност стават все по-популярни, разпознаваеми и прилагани сред бизнеса, потенциалните инвеститори и потребителите на стоки и услуги, като спомага за подобряване конкурентоспособността на българската икономика.

Партньорства

Активно съдействие при разработването и изпълнението на Стратегията оказват членовете на Консултативния съвет по КСО. В Съвета участват представители на социалните партньори, научните среди, неправителствения сектор и държавната администрация.

Трансфер на практиката

Една от целите на Стратегията за корпоративна социална отговорност е да достига до всички заинтересовани страни – от мениджмънта на компаниите в конвенционалния, неправителствения и публичния сектор, през цялата верига за доставки и партньори, до крайните потребители на стоки и услуги, служителите и работниците.

Водещи партньори за популяризиране на добри социално отговорни практики са и CSR Bulgaria, БНТ, редица водещи ВУЗ (ВТУ, ИУ – Варна, УНСС и др.)

Практиката доказва устойчивост през годините и се мултиплицира, като все по-често ставаме свидетели на социално отговорни кампании, популяризиращи чрез най-различни канали на комуникация. Подготвени са и разпространени наръчници за прилагане на принципите на корпоративната социална отговорност в публичните структури, както и множество рекламни, презентационни и информационни материали.

Дигитализация

Цялата информация и презентации, свързани с популяризиране и разпространение на корпоративната социална отговорност е дигитализирана. На външния интернет сайт на министерството е структурирана страница за Корпоративната социална отговорност <https://www.mlsp.government.bg/korporativna-sotsialna-otgovornost>.

През 2020 г. е сключен договор между МТСП и Българска национална телевизия за излъчване на рубрики по темата „Корпоративна социална отговорност“ в ефира на БНТ. Вече има подготвени и излъчени епизоди за популяризиране на КСО.

Цялостният продукт от сътрудничеството между БНТ и МТСП от края на 2020 г. ще бъде достъпен на всички интернет базирани комуникационни канали на МТСП и нашите партньори в реализацията на стратегията.

Ефект

Днес КСО получава разпознаваемост като самостоятелна, устойчива дейност с дългосрочен хоризонт. Предизвикателствата, които настоящата Стратегия адресира, са свързани с динамиката на

съвременната среда, бурното развитие на технологиите, прилагането на иновативни подходи и решения в различни сфери на живота. Днес бизнесът осъзнава във все по-голяма степен, че постигането на високи резултати е свързано с привличането на най-добрите кадри, с подобрен имидж на предприятието, с повече морал в стопанската дейност, повече солидарност, ако искаме всички да градим едно добро място за живеене за нас и нашите деца.

В изпълнение на плана към Стратегията за КСО през 2019 г., е изготвен мониторингов доклад и отчет за изпълнение на Плана за 2019 г. За изпълнение на всички мерки в плана са изразходвани едва 43%, което е по-малко от половината от предвидените бюджетни средства.

Всяка от заложените мерки е изпълнена, като ефектът от някои от дейностите ще бъде проследим до края на периода на Стратегията, а на други е постоянен.

С цел повишаване на комуникативността и получаване на обратна информация, до членовете на Консултативния съвет за Корпоративна социална отговорност в края на 2019 г., под формата на он-лайн анкета, е изпратено кратко допитване относно извършеното през годината и предложения до каква степен смятат, че мерките заложи в Плана за 2019 г. ще допринесат за ефективността на Стратегията.

Резултатите показват, че 100% от допитаните отговарят, че Стратегията за КСО 2019–2023 отразява актуалните тенденции в областта. Повече от половината от тях (53%) категорично смятат, че заложените мерки в плана за изпълнение на Стратегията са напълно адекватни и ще допринесат напълно за нейното развитие. Другата половина от допитаните смята, че заложените мерки биха допринесли за изпълнението на Стратегията в голяма степен.

Близо 70% от анкетирания смятат, че предприетите дейности за изготвяне на информационни брошури и включване на индикатори за измерване на КСО дейности в Годишните отчети за приходи и разходи на нефинансовите предприятия – напълно ще допринесат за ефективността на стратегията, докато останалите 30% смятат, че изпълнението на тези мерки ще имат в голяма степен принос за ефективността на Стратегията.

3.18



КОНКУРС ЗА ЕСЕ И РИСУНКА, ПО СЛУЧАЙ 1-ВИ НОЕМВРИ – ДЕН НА НАРОДНИТЕ БУДИТЕЛИ, ПОД НАДСЛОВ „МИСИЯ БУДИТЕЛ“

Администрация: Областна администрация София

Ключови думи: Конкурс за есе и рисунка, социална ефективност, българската духовност, силата на българския дух

Период на реализиране: от 15.09.2020 г. – 01.11.2020 г.

Официален интернет адрес: www.sofoblast.bg

За контакти: Ваня Костадинова, млади експерт в отдел ППУТ, тел.: 02 9301 802, press@sofoblast.bg

Мая Велкова-Нелчинова, началник отдел ППУТ, тел.: 02 9301 822, m.nelchinova@sofoblast.bg

Описание

Областна администрация на Софийска област за трета поредна година организира конкурс за есе и рисунка, по случай 1-ви ноември – Денят на народните будители, между учениците от училищата във всичките 22 общини в Софийска област и Гимназия „Св.Св. Кирил и Методий и „Христо Ботев“ – Цариград, Република Сърбия. Конкурсът се провежда под надслов „Мисия Будител“. Основната идея при вече станалия традиционен конкурс е обществото, респективно учениците за пореден път да споменат и да отдадат дължимата почит и уважение към хората, запазили, утвърдили и извисили духовната сила на българската нация, както в близкото и далечното минало, така и днес.

Целева група

Практиката е насочена към учениците от 22 общини в областта и учениците от двете български гимназии в Цариград, Република Сърбия.

Състояние преди внедряване на практиката

С организирането на конкурс за есе и рисунка, по случай 1-ви ноември – Денят на народните будители, Областният управител и областната администрация засвидетелстват уважението и почитта си към всички „заслужили българи“, както са се изразявали през 1922 г., годината в която Народното събрание обявява този ден за празник на нашите будители. В освободената от османско владичество България както интелигенцията, така и масовият човек съзнават подвига на възрожденските писатели и революционери, които създали

атмосферата и довели българския дух до решимостта да поведе борба за държавен суверенитет.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Инициатива на Областния управител започва през 2018 г. През 2020 г. практиката отново е насочена към учениците от 22 общини в Софийска област, както и към учениците от двете български гимназии в Цариград, Република Сърбия. Акцентът на есетата и рисунките ще бъде върху силата на българската духовност, на българския дух, които винаги побеждават предизвикателствата и извисяват народа ни. Информацията за участие в конкурса се разпространява чрез кметовете в Софийска област.

Учениците от 5-ти до 11-ти клас представят есе на тема „Мисия Будител“, а учениците от 1-ви до 4-ти клас участват с рисунка, посветена на Деня на будителите.

В конкурса са предвидени награди в следните категории:

1 – 4 клас – първа, втора и трета награда за рисунка;

5 – 7 клас – първа, втора и трета награда за есе;

8 – 11 клас – първа, втора и трета награда за есе.

Конкурсът предвижда и връчване на награда за училище с най-много участници.

Срокът за изпращане на есетата и рисунките в Областна администрация на Софийска област е от 21.09.2020 г. до 25.10.2020 г. Победителите в конкурса ще бъдат обявени от Областния управител на 1-ви ноември 2020 г.

Сектори на устойчивост

Практиката е в съответствие с принципа за социална ефективност и ефикасност, принадлежи към социалния сектор и визията за социална Европа.

Ресурси

Използвани са предимно човешки ресурси.

Целева група

Целевата група са учениците от училищата в Софийска област и учениците от двете гимназии в Цариброд.

Партньорства

Практиката се осъществява в тясно партньорство с кметовете, местната власт и училищата от Софийска област.

Трансфер на практиката

Нашата цел е да превърнем започналата инициатива преди три години в добра практика, която да служи за пример не само в Софийска област, но и на национално равнище.

Ефект

Всяка следваща година се включват все повече участници, като повече училища изпращат материали.

Количествена оценка – 2018 г. – 31 есета и 84 рисунки; 2019 г. – 28 есета и 103 рисунки, като училищата, които са се включили са повече. Жанрът есе и рисунката, като отразяваща композиционна цялост на събития и идеи в нея, са предмет на качествена оценка и количеството не е изчерпателен критерий за сравнения и изводи. В тази връзка може да се отбележи, че 75% от есетата са изцяло лични мнения, тези и подкрепящи ги доказателства и 99% от рисунките покриват темата и имат правилна обща и фигурална композиция.

Целите, които са постигнати са: масово участие на учениците от всички общини, изразяване на лично мнение по зададената тема, в това число и споделяне на проблеми в областта на образованието, културата, обществото. Изразяване на положително отношение и лична ангажираност по темите за българската духовност и патриотизъм.

Ползите за областната администрация са широкия отзвук, измерим по броя на участниците и позитивите в изграждането на положителния образ на държавната администрация, като проводник на идеята за издигане на българщината.

3.19



ПОДОБРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО НА ЖИВОТ И ВЪЗМОЖНОСТИТЕ ЗА СОЦИАЛНО ВКЛЮЧВАНЕ НА ХОРАТА С УВРЕЖДАНИЯ И ВЪЗРАСТНИТЕ ХОРА В ОБЩИНА КЮСТЕНДИЛ

Администрация: Община Кюстендил

Ключови думи: *Интегрирани здравно-социални услуги, психосоциална рехабилитация, комплексен подход, мобилна работа, достъпност до услуги, независим живот, социално включване, качество, превенция, подкрепа, COVID-19, възрастни хора, хора с увреждания*

Период на реализиране: от 09.05.2019 г. – понастоящем.

Официален интернет адрес: www.kustendil.bg

За контакти: Радмила Рангелова, заместник кмет „СУПП“ в община Кюстендил, тел.: 0886 071 237, radmila_rangelova@abv.bg

Силвия Янакиева, Управител на КСУ и Ръководител на проект „Патронажна грижа в Община Кюстендил“, тел.: 0885 18 16 16, ksu_kn@abv.bg



Описание

Нова социална услуга в община Кюстендил с цел подобряване на качеството на живот и възможностите за социално включване на хората с увреждания и възрастните хора, чрез осигуряване на мрежа от мобилни интегрирани, здравно-социални услуги в домашна среда и изграждане на подходящ (материален и кадрови) капацитет за предоставянето им на територията на община Кюстендил.

Дейностите по проекта са:

1. Създаване на ЦПГ.
2. Закупуване на транспортни средства за извършване на мобилна работа.
3. Превенция във връзка с епидемиологичната обстановка свързана с разпространението на COVID-19.

В ЦПГ се предоставят следните услуги:

- Предоставяне на почасови мобилни интегрирани здравно-социални услуги за нуждаещи се лица с увреждания и възрастни хора във всички населени места на територията на община Кюстендил.
- Предоставяне на психологическа подкрепа и консултиране.
- Осъществяване приема на документи за потребители, извършване на социална оценка в домовете на потребителите и предоставяне на мобилните социално-здравни услуги в домовете на потребителите на територията на цялата община.

Персонала работещ в Центъра (ръководител, 8 медицински специалисти, 7 социални медиатори, психолог и кинезитерапевт, сформирани в 8 екипа, 4 от които обхващат всички 71 населени места и 4 екипа по райони в град Кюстендил. Предоставяните услуги защитават обществен интерес и отговарят на нуждите на населението, в голямата си част застаряващо и самотно живеещо в отдалечени и планински райони на територията на общината.

Целева група

- Хора с увреждания и техните семейства.
- Възрастни хора над 65 г. с ограничения или в невъзможност за самообслужване.
- Лице или член на семейството му е поставено под карантина във връзка с COVID-19.

Състояние преди внедряване на практиката

Практиката се наложи от необходимостта за създаване на модел в Община Кюстендил за патронажни грижи, с оглед подобряване на качеството на живот и възможностите за социално включване на хората с увреждания и възрастните хора, чрез осигуряване на мрежа от мобилни интегрирани, здравно-социални услуги в домашна среда

и изграждане на подходящ (материален и кадрови) капацитет за предоставянето им на територията на община Кюстендил. Община Кюстендил защитава обществен интерес и чрез създадения модел най-добре отговаря на нуждите на населението, в голямата си част застаряващо и самотно живеещо в отдалечени и планински райони. Реализирането на модела създаде условия и подкрепя ефективно упражняване на правото на независим живот и социално включване на всички нуждаещи се, при зачитане на правата им, съобразяване с техните възможности и специфични потребности.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

От 09.05.2019 г. Община Кюстендил изпълнява проект BG05M9OP001-2.040-0018 „Патронажна грижа в Община Кюстендил“ по процедура чрез директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.040 „Патронажна грижа за възрастни хора и лица с увреждания – Компонент 2“, финансирана от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. За реализирането на услугите в домашна среда, предоставяни от специалистите на „Център за патронажна грижа“ (ЦПГ) и достигане до отдалечените населени места на територията на община Кюстендил, по проекта са закупени 4 бр. транспортни средства. ЦПГ работи по утвърдена от кмета на община Кюстендил Методология за предоставяне на услугата с конкретно регламентирани правила за начина за включване и ползване на услугите и съобразно утвърдена от МЗ методология за начина на предоставяне на услугите. На нуждаещите се лица се изготвя индивидуална оценка на потребностите и в зависимост от установената нужда с потребителя се сключва договор, като той получава здравно-социални услуги до 2 часа на ден, съобразно изготвения индивидуален план за подкрепа. Специалистите на центъра изготвят програми за работа си и отчитат месечно постигнатите резултати с хората от целевата група. Към момента услугите на ЦПГ са предоставени на 281 потребители, които са подкрепени за включване в живота на общността от социалните медиатори и психолога и за предоставяне на здравна грижа са закупени медицински материали, като: оборудвани медицински чанти, лекарства и медикаменти, превъзочни материали, чанти за пренасяне на биологичен материал, автоклав за стерилизация и др., в зависимост от възникналите индивидуални потребности за всеки, ползващ услугите. Благодарение на всеотдайната работа на специалистите на ЦПГ, услугата бе много бързо и успешно припозната от населението в общината. Горещите телефони на ЦПГ са на сайта на община Кюстендил и приемат спешни обаждания в извънредната епидемиологична обстановка в страната.

Сектори на устойчивост

Социален сектор на устойчивост

Ресурси

За реализирането на проекта се назначиха общо 18 щ.бр. – 1 ръководител/диспечер, 1 кинезитерапевт, 1 психолог, 8 медицински специалисти и 7 социални медиатора. Създаването на „Център за патронажна грижа“ към община Кюстендил през месец октомври 2019 г. и съпътстващото с това предоставяне на мобилни здравни социални услуги в домовете на граждани от град Кюстендил и селата на територията на Общината оказва положително влияние в направления като:

- улеснен достъп до основни здравни и социални услуги за трудно подвижни, самотно живеещи, възрастни лица (измерване на витални показатели, оказване на грижи за психическото и физическото здраве, осъществяване на превенция на заболявания, предоставяне на предоперативни и следоперативни грижи, провеждане и наблюдение на назначено от лекар лечение);
- повишено качество на живот на целевата група вследствие на предоставените основни социални и здравни грижи;
- извършване на ресоциализация и подпомагане на адаптирането на лица попаднали в социална изолация.

Партньорства

Специалистите на ЦПГ работят в добро партньорство с всички институции, лични лекари, спешен център, кметовете на населени места на територията на общината и др.

Трансфер на практиката

Реализирането на практиката „Подобряване на качеството на живот и възможностите за социално включване на хората с увреждания и възрастните хора в община Кюстендил“ и създадения модел на патронажна грижа даде възможност на потребителите на услугата да живеят в сигурна и стабилна среда, да постигнат относителна самостоятелност след осигуряването на необходимите за нормален живот битови условия, здравна грижа, емоционална и психическа стабилност, социални контакти и живот в общността. Ползите от осъществяването на практиката за избраните целеви групи няма да имат еднократен характер. Те ще бъдат разпределени във времето и ще продължат да съществуват и след края на финансирането на проекта, като от тях ще се ползват не само сегашните представители на целевите групи, но и бъдещи такива. Практиката в настоящето проектно предложение се доказва като успешна и може да бъде взаимствана от други администрации, като община Кюстендил разполага с експерти, които да подпомагат желаещи за нейното прилагане.

Ефект

При предоставянето на дейностите от специалистите, извършващи мобилни здравни социални услуги се наблюдават по-долу описаните ефекти:

- 281 потребители получили подкрепа, съобразно установена потребност;
- повишаване на броя на извършените консултации на лица за преосвидетелстване пред ТЕЛК вследствие на внезапно влошено здравословно състояние;

- подобряване на достъпа до социални услуги за нуждаещи се лица;
- намаляване на разходите за лица при поставяне на инжекции в домашна среда;
- намаляване на разходите за лица за извършване на следоперативни грижи в домашна среда;
- запазване здравето на лица от рисковата възрастова група по време на обявената пандемия с въвеждане на услуги като: пазаруване, заплащане на битови сметки, комуникации с институции и служби, както и с лични лекари и специалисти.

3.20

СЪздаване на мрежа от доброволци в борбата срещу COVID-19

Администрация: Община Ивайловград

Ключови думи: доброволци, доставки, услуги.

Период на реализиране: от 01.04.2020 г. – 01.07.2020 г.

Официален интернет адрес: www.ivaylovgrad.bg

За контакти: Светла Моллова, заместник кмет на община Ивайловград, тел.: 0896 867 058, oba_ivaylovgrad@abv.bg и dara2605@abv.bg

Описание

Стимулиране на доброволчеството по време на пандемията от COVID-19

Целева група

Хора засегнати от Covid-19, самотно живеещи, невъзможност за самообслужване, предимно възрастни хора, уязвими групи, карантинирани лица.

Състояние преди внедряване на практиката

Социалната изолация на част от лицата, породена от Covid-19 извади на преден план, необходимостта от създаване на доброволчески екипи, които да доставят стоки от първа необходимост.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

да доставят храна и медикаменти на карантинирани лица, както и на самотно живеещи възрастни хора.





- Предоставен е денонощен телефон за връзка, на които нуждаещите се лица да потърсят помощ и съдействие.

- Със Заповед № 177 на кмета на община Ивайловград от 03.04.2020 г., е възложено на ОП „Спектър“ – Ивайловград, да извършва дезинфекция пред обществените сгради, спирките, търговските обекти и храмовете на територията на общината.

Сектори на устойчивост

Практиката принадлежи към сектор социална устойчивост.

Ресурси

Включени са 24 души доброволци, както и служители от ОП „Спектър“ – Ивайловград. Използвани са препарати за третиране на площите пред търговските обекти, храмовете и административните звена, закупени със средства осигурени от общината. Със собствен превоз част от доброволците доставят храна и стоки от първа необходимост. На интернет страницата на община Ивайловград е публикуван горещ телефон, на който всеки гражданин в нужда може да се обаждат и да потърси съдействие 24 часа в денонощието. Ползите за целевата група, към която е насочена практиката, са по отношение на недопускане разпространението на Covid-19 и това, че същата не е изложена на риск, както и изпадане в дълбока социална изолация.

Партньорства

Нивото на партньорство е регионално. В инициативата освен доброволци се включват и всички служители от Общинско предприятие „Спектър“.

Трансфер на практиката

Практиката е напълно приложима в други администрации.

Дигитализация

Дигитализацията е на 50%. Основното е контакта с хората и помощта, която осигуряват доброволците, чрез доставки и съдействие при необходимост.

Ефект

Всяко лице, което е потърсило подкрепа и съдействие на територията на община Ивайловград е било обслужено. Спестено е време на служителите в останалите административни сгради с въвеждането на ежедневна дезинфекция, оттам са спестени средства, както и човешки ресурс, освен това всички административни сгради и служителите им са снабдени с лични предпазни средства и дезинфекциращи препарати от първа необходимост.

На голяма част от блоковете са раздадени препарати за дезинфекция на входовете.

3.21

ОБЩНСКО СОЦИАЛНО ПРЕДПРИЯТИЕ „ШИВАШКИ ЦЕХ-КНЕЖА“

Администрация: Община Кнежа

Ключови думи: Отговорност – като орган на местното самоуправление, общината носи отговорност към цялото общество за действията, насочени към опазване живота и здравето на населението, особено в условията на обявеното в страната извънредно положение, породено от възникналата епидемия. Амбиция – стремежа на община Кнежа към подобряване условията за живот на населението.

Съпричастност – към проблемите на хората и на цялото общество.

Период на реализиране: от 16.03.2020 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.kneja.acstre.com

За контакти: Илиicho Лачовски, кмет на община Кнежа, тел.: 091 327 136, obstina_kneja@knezha.bg

Йорданка Денинска, офис-мениджър, тел.: 091 327 196, obstina_kneja@knezha.bg

Описание

Шивашкият цех е създаден като общинско социално предприятие, чрез което община Кнежа надгради социалния си потенциал и трайно стимулира сектора на социалната икономика в региона. Изпълнението на целите на проекта оказа пряк ефект върху социалната икономика в региона на община Кнежа, както и върху намаляването на безработицата при уязвимите групи.

Целева група

Цялото население на община Кнежа и клиентите на шивашкия цех.

Състояние преди внедряване на практиката

Общинското социално предприятие „Шивашки цех-Кнежа“ е създадено по проект през 2018 г. със средства от ОП „Развитие на човешките ресурси“. Произвежда спален, кухненски текстил и работно облекло за нуждите на общинските детски заведения, болница, Дневен център, Общински социален комплекс. Стоките са без надценка, на себестойност – за постигане на осезаем социален ефект. Внедряването на настоящата практика възниква в отговор на предизвикателствата, породени от разпространението на вируса COVID-19. В разгара на пандемията и в извънредното положение, в което се намираше цялата страна, беше необходимо да се реагира светкавично и да се отговори

на търсенето на предпазни маски, които към онзи момент липсваха на пазара.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

В ситуация на извънредно положение вследствие на COVID-19, бяхме изправени пред предизвикателството за реорганизиране на производството на шивашкия цех за шиене на предпазни маски. Това доведе до въвеждане на двусменен режим на работа в цеха и наемане на допълнителен персонал. Целта ни беше осигуряване на непрекъсваемост на работния процес и ускоряване на производството от една страна, и от друга страна ограничаване струпването на група хора на едно място, съобразявайки се с препоръките на Националния оперативен щаб. Благодарение на бързата ни реакция и професионализма на служителите в шивашкия цех, успяхме да осигурим предпазни маски първо за населението на община Кнежа и след това на всички институции и организации, които подаваха заявки. Маските, които произвежда шивашкият цех са за многократно употреба, изработени са от 100% памук, двупластови и с джоб, в който може да се сложи стерилна марля. Маските могат да се перат. Капацитетът е да се произведат по 1000 защитни маски на ден. Чрез тези наши действия успяхме да осигурим предпазни маски за цялото население на община Кнежа и да задоволим търсенето им на пазара в условията на разпространение на коронавируса.

Сектори на устойчивост

Реализацията на практиката е насочена към осигуряване на устойчивост на инвестициите в социална сфера.

Ресурси

За реализацията на тази практика бяха вложени човешки и финансови ресурси, с цел задоволяване потребностите на населението от защитни маски в условията на пандемия. Дадохме гласност на инициативата, за да внесем спокойствие и сигурност у хората и да не позволим паниката да превземе населението. Изпълнихме основната си цел – задоволяване на местния пазар и осигуряване на предпазни маски за цялото население на община Кнежа. Подсигурихме и общинската болница.

Трансфер на практиката

Социалното предприятие „Шивашки цех - Кнежа“ е създадено в съответствие с приоритетите на ОП РЧР 2014-2020 г. и е в отговор на необходимостта за улесняване достъпа до заетост и осигуряване на подкрепа за социалното включване на уязвими групи, чрез създаване на подходящи условия за тяхната професионална интеграция в сферата на социалната икономика. Доказахме устойчивостта на инвестицията и

предприятието продължи да работи. Това даде възможност на община Кнежа да реагира и помогне на много хора, особено в условията на извънредно положение, породено от възникналата пандемия. В тази връзка, практиката би могла да бъде приложена и в други общини, имайки предвид обстоятелствата от продължаващото разпространение на вируса и риска от увеличаване броя на заразените. Екипът на община Кнежа е в готовност да сподели практиката с други администрации, както и да обмени опита си в тази сфера при заявен интерес.

Ефект

Независимо, че мерките по неразпространение на вируса създават неудобства, приехме създалата се криза и като възможност – да покажем, че сме дисциплинирани и разумни, че паниката няма да вземе връх и можем да бъдем единни в моменти на кризи. Приложената в община Кнежа практика в такъв момент е доказателство за това и ефекта от нея е достигнал не само до всички жители на общината, а и до всички наши клиенти, които успяхме да удовлетворим в толкова труден за страната ни период. Успяхме да осигурим заетост на още 10 трайно безработни лица, увеличихме като цяло производството на останалите ни асортименти и установихме контакт с много нови клиенти.

3.22

СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ КЪМ ЖИТЕЛИТЕ НА ОБЩИНА ЧЕЛОПЕЧ

Администрация: Община Челопеч

Ключови думи: социална отговорност, повишаване на жизнения стандарт, превенция за здравето

Период на реализиране: от 01.09.2020 г. – 30.09.2020

Официален интернет адрес: www.chelopech.org

За контакти: Алиция Стоянова, младши експерт „ОП, ВО и К“, тел.: 0886 890 417, alitsia.stoyanova@chelopech.egov.bg

Описание

Осигуряване на безплатни профилактични прегледи за жителите на община Челопеч.

Целева група

Практиката е насочена конкретно към жители на община Челопеч, които по данни на ГРАО са около 1700 човека.

Състояние преди внедряване на практиката

Преди да бъде внедрена практиката, жителите на общината имаха занижен достъп до здравни услуги, поради липсата на функциониращо здравно заведение, на територията на община Челопеч и липсата на регионална, функционираща и оборудвана болница. Това създаваше предпоставки за липса на навременна диагностика и лечение на различни видове заболявания

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Със средства от общинския бюджет през 2019 и 2020 г. бяха проведени два тура, безплатни за жители на Челопеч, профилактични изследвания, като бяха изпълнени, при следните етапи:

- избор на лекари-специалисти, за провеждане на прегледите;
- организиране на информационна кампания, сред жителите на общината;
- създаване на организация за записване на часове и организация за самото провеждане на прегледи;
- организиране на безплатен курс за местното население, за оказване на първа долекарска помощ на пострадали.



Сектори на устойчивост

Реализираните дейности имат социален аспекти и практиката може да се отнесе към социалната устойчивост на общината.

Ресурси

Като ресурси са вложени:

- човешки – служителите, ангажирани с изпълнение на дейностите;
- финансови – за организацията и изпълнението на профилактичните прегледи и курса за долекарска помощ;
- информационни – за разгласа и информираност на местното население – сайт, социални мрежи, местно радио и телевизия.

Трансфер на практиката

Възможностите са обвързани с желание, средства и възможност, като най-ясно изразена е социалната отговорност на администрацията към жителите на общината. Практиката би могла да бъде взаимствана напълно, при наличие на финансов ресурс.

Дигитализация

В случая, предвид, че прегледите и курса за долекарска помощ, изискват осъществяване на дейностите в реална среда, поради което практиката не може да бъде реализирана. А относно дейностите преди реализиране на практиката са извършени следните дейности:

- създаване на докладна в системата за електронен документооборот Archimед;
- издаване на електронна резолюция в системата за стартиране на дейността;

- чрез системата за електронен документооборот Archimed са заведени исканията за плащане, след предоставената услуга.

Ефект

Превенция на социално значимите заболявания, за населението на община Челопеч, като са обхвани лица в рискови групи, лица с увреждания, лица с нисък доход и др.

3.23



РЕСОЦИАЛИЗАЦИЯ НА ЛИШЕНИТЕ ОТ СВОБОДА ЧРЕЗ ТРУДОВА АНГАЖИРАНост НА ДЪРЖАВНИ И ОБЩИНСКИ ОБЕКТИ

Администрация: Министерство на правосъдието

Ключови думи: *Ангажираност, социална значимост и отговорност, изграждане на трудови умения и способности, ресоциализация, подпомагане пазара на труда*

Период на реализиране: от 25.02.2010 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.justice.government.bg

За контакти: Валентина Шишман, директор на Дирекция „Управление на човешките ресурси“, тел.: 02 9237 472, v_shishman@justice.government.bg;

Юлиан Шемширов, началник на отдел Социални дейности и възпитателна работа с правонарушителите (СДВРП) в ГДИН, тел.: 02 8139 225, Yuliyana.Shemshirov@gdin.bg

Описание

Идеята за ресоциализация на лишените от свобода чрез трудова ангажираност на държавни и общински обекти е част от модерните европейски практики за хуманно третиране на правонарушителите. Полагането на доброволен неплатен труд от лишени от свобода на външни работни обекти се организира от професионалното ръководство на Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“ (ГДИН), с подкрепата на ресорния зам.-министър на правосъдието.

Целева група

Полагането на труд от лишените от свобода, за времето на изтърпяване на наложените им наказания, е едно от основните средства за тяхната ресоциализация, целяща изграждане на умения и способности за водене на законосъобразен начин на живот в условия на свобода. По време на изтърпяване на наказанието лишените от свобода имат право на подходяща работа. Активното им участие в трудова дейност се стимулира и отчита при определяне на степента на поправянето и превъзпитанието им.

Състояние преди внедряване на практиката

Полагането на труд от лишените от свобода, за времето на изтърпяване на наложените им наказания, е едно от основните средства за тяхната ресоциализация, целяща изграждане на умения и способности за водене на законосъобразен начин на живот в условия на свобода. По време на изтърпяване на наказанието лишените от свобода имат право на подходяща работа. Активното им участие в трудова дейност се стимулира и отчита при определяне на степента на поправянето и превъзпитанието им.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Лишените от свобода работят предимно в цехове, стопанства и работилници на територията на местата за лишаване от свобода. При условия и по ред, определени от министъра на правосъдието, могат да работят и на обекти на юридически и физически лица. За целта юридическите и физическите лица са длъжни да осигуряват за своя сметка здравословни и безопасни условия на труд, необходимите

хигиенно-битови условия, както и условия за охрана на лишените от свобода. За извършената работа юридическите и физическите лица заплащат на Държавно предприятие „Фонд затворно дело“ полагащото се възнаграждение съобразно действащите системи на заплащане на труда, заедно с всички начисления, които се полагат на работниците. На база трудовото законодателство се определят условията за работа на лишените от свобода, както и продължителността на работния ден, продължителността на работната седмица, минималната междудневна и междуседмична почивка.

С оглед големия брой на лишени от свобода, желаещи да полагат труд и ограничения брой на работните места в обслужващата и комунално-битовата дейност, нормативно е регламентиран доброволния неплатен труд, даващ възможност на администрациите на пенитенциарните заведения да ангажират в трудова дейност голяма част от лишените от свобода. За да полагат доброволен неплатен труд, лишените от свобода декларират писмено съгласието си за това пред администрацията на затвора. Основната работа, която се възлага от администрацията на затвора към лишените от свобода, полагачи доброволен неплатен труд, е във връзка с благоустройство, поддържане и хигиенизиране на помещенията и района на затворническото заведение. След писмено искане на заинтересовани лица и организации, доброволен труд се възлага от началниците на пенитенциарните заведения на лишени от свобода за благоустройство, поддържане и опазване на културни, исторически или архитектури паметници, на държавни или общински обекти, както и за възстановяване на щети, причинени от пожари и стихийни бедствия, или предотвратяване на аварии. Времето, през което лишените от свобода са положили доброволен труд, се зачита за намаляване срока на наказанието.

Ежегодно по инициатива на зам.-министъра на правосъдието се реализира процедура по разкриването на работен обект за полагане на доброволен неплатен труд от лишени от свобода в Министерството на правосъдието. Към настоящата 2020 г., считано от 02.01.2020 г. със заповед на главния директор на ГДИН е разкрит външен работен обект, обхващащ адресите на сградите, ползвани от Министерството на правосъдието, където съобразно реалните потребности на учреждението минимум 2-ма лишени от свобода полагат доброволен труд. Тази практика съществува от регламентирането на реда за полагането на труд от лишените от свобода със заповед № ЛС-04-241/25.02.2010 г. на министъра на правосъдието и продължава и към настоящия момент.

Сектори на устойчивост

Практиката принадлежи към сектора на социалната устойчивост. Основата ѝ цел е изграждане на трудови навици и нагласи за социална реализация сред лишените от свобода след изтърпяване на наказанието.

Ресурси

Основният ресурс, който е вложен при реализирането на практиката, е човешкият ресурс от пенитенциарната администрация. За да бъдат назначени на работа, лишените от свобода подават писмени заявления до началника на затвора, чрез инспектор (социална дейности и възпитателна дейност – СДВР), който от своя страна дава мотивирано писмено становище. Включването им в трудова дейност се извършва след установяване на работоспособността им и здравословното им състояние. Вземат се предвид и възрастта, пола, професионалната квалификация, техните интереси и предпочитания, оценката на риска и изискванията на режима и охраната. Лишените от свобода се разпределят по работни обекти от комисия, ръководена от началника на затвора, поправителния дом или затворническото общежитие. Под ръководството на определен служител от Министерството на правосъдието лишените от свобода подпомагат домакинския щат на министерството и съдействат за обезпечаване на комунално-битовите нужди на учреждението.

Партньорства

Ресоциализацията на лишените от свобода чрез трудова ангажираност се прилага в партньорство и с други организации от публичния и частния сектор. Практиката с извеждането на лишени от свобода на външни работни обекти за полагането на труд се реализира на множество държавни и общински обекти (Съдебни палати, учреждения на Министерството на вътрешните работи, общински сгради и др.) и производствени обекти на физически и юридически лица, които имат сключен договор с Държавното предприятие „Фонд затворно дело“. Нивото на партньорство е на регионално ниво във всички градове, където са разположени местата за лишаване от свобода в страната (12 града).

Трансфер на практиката

Възможностите за трансфериране на практиката в други администрации са открити, при проявен интерес от тяхна страна. Пенитенциарната система разполага с относително константен капацитет за устойчиво прилагане на практиката, както в администрацията на Министерството на правосъдието, така и за подпомагане внедряването на практиката в други администрации при обосноваване необходимост от тяхна страна. ГДИН разполага с необходимия административен капацитет за контролиране полагането на труд от лишените от свобода на външни работни обекти.

Дигитализация

Разкриването на външни работни обекти се извършва със заповед на главния директор на Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“ (ГДИН), по предложение на съответния началник на затвора. За да

бъдат назначени на работа, лишени от свобода подават писмени заявления до началника на затвора, чрез инспектор СДВР, който от своя страна дава мотивирано писмено становище. Лишените от свобода се разпределят по работни обекти от комисия, ръководена от началника на затвора, поправителния дом или затворническото общежитие. При самото извеждане на лишения от свобода съответният началник на пенитенциарно заведение издава заповед. Всички тези документи се регистрират в деловодната система, като съдържащата се в тях информация се качва и в информационната система на Главна дирекция „Изпълнение на наказанието“, внедрена с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. В системата има определени нива на достъп, които са предоставени на определена категория служители в ГДИН.

Ефект

Участието в трудова дейност е основна част от провежданата социално-възпитателна дейност с настанените в затворите лица, която се

стимулира и отчита при определяне степента на тяхното поправяне и превъзпитание и има за цел да подпомогне ресоциализацията им. Трудовата ангажираност на лишени от свобода е съществен фактор, влияещ върху емоционалния климат и междуличностните отношения между лишени от свобода. Участието в тези дейности актуализира трудовете им навици или води до изграждане на нови такива. Намалява се натрупаното напрежение и нивото на конфликтните ситуации, подобрява се вътрешния микроклимат, променят се мотивите и нагласите за социална реализация след изтърпяване на наказанието, снижава се нивото на риск от ново осъждане. Несъмнено практиката има и финансов израз под формата на спестени средства от държавни и общински администрации за извършване на дейностите, подпомогнати от лишени от свобода, за които би следвало да се използва външен ресурс. За последните три години разполагаме с информация за следния брой разкрити външни работни обекти: (от началото на 2020 г. до настоящия момент – 374 бр.), (през 2019 г. – 478 бр.) и (през 2018 г. – 387 бр.). Не са извършвани разчети за средствата, които са се спестили след нейното внедряване.

3.24



СОЦИАЛНО-ИКОНОМИЧЕСКА ИНТЕГРАЦИЯ НА МАРГИНАЛИЗИРАНИ ОБЩНОСТИ КАТО РОМИТЕ В ОБЩИНА РАКОВСКИ

Администрация: Община Раковски

Ключови думи: Интеграция, деца, семейства, общност, образователни услуги, здравни услуги, социални услуги

Период на реализиране: от 2.06.2019 г. – 02.09.2020

Официален интернет адрес: www.rakovski.bg

За контакти: Татяна Бакова, заместник кмет, тел.: 0895 786 228, tatiana_bakova@abv.bg

Описание

Проектът включва здравни, социални и образователни услуги, които са насочени изцяло към деца от маргинализираните общности – като ромите и техните семейства – на територията на община Раковски. Пакетът от иновативни здравни, социални и образователни услуги

обхваща изграждането на два центъра, наречени „къщи“ в две от селата на територията на Община Раковски – село Болярино и село Момино село. „Къщите“ представляват помещения от общински сгради. В тях работят 2 социално-здравни медиатора на 8 часов работен ден, 2 домакина на 8 часов работен ден и 2 педагога на 4 часов работен ден.

Всеки от тях преминава обучение организирано от партньора на община Раковски – Фондация „Национален Алианс за работа с доброволци“ (НАРД) – гр. Пловдив.

На територията на община Раковски функционират 5 основни училища, които обхващат ученици от всички населени места, като две от тях са средишни. За нуждите на проекта са подготвени от партньора НАРД – 6 лица „образователен медиатор“ назначени на 8 часов работен ден. Те акцентират върху ролята и връзката учител – родител – ученик в образователната среда и извън нея.

В края на проектния период се организира събитие, целящо да обобщи дейността на проекта. Показаха се постигнатите резултати и се акцентира върху бъдещото продължение.

Целева група

Деца от маргинализираните общности – като ромите и техните семейства – на територията на община Раковски.

Състояние преди внедряване на практиката

Преди внедряването на практиката имаше липса на социално-икономическа интеграция на маргинализираните групи от населението и ниско ниво на образование. Тези лица не получават достатъчно социални и здравни услуги, чрез които да бъдат създадени условия за преодоляване на негативни стереотипи. Не са достатъчно обхванати бедни, необразовани семейства, както децата, така и родителите. Сред етническите малцинства и най-вече сред ромското население са налице различни фактори, подхранващи бедността – ранно отпадане от училище, ниско образование, трайна безработица и липса на трудови навици, ограничени възможности за заетост, лоши битови условия, липса на достъп до здравни, социални и образователни услуги.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

Първи етап след одобрението на проектното предложение е да бъдат обзаведени и оборудвани помещенията, т. нар. „къщи“ в двете населени места с. Болярино и с. Момино село. Изискват се текущи ремонти на стаите и на санитарните помещения. Нужно е да бъдат обособени образователни кътове. При добри метеорологични условия заниманията се провеждат на открито, за което са предвидени и учебни пособия за дворните пространства, монтирани са занимателно-образователни пособия в близост до сградите. Закупени са подходящи учебни пособия, техника и разнообразни материали, които ще спомогнат както образователния процес, така и създаването на хигиенни навици у децата и родителите. Персоналът в „къщите“ ежедневно работи върху социално-икономическата интеграция на тези лица. Чрез обсъждането на множество интересни казуси се правят първи опити да бъдат разрешени проблеми свързани с подобряване на здравния статус, ограничаване на бедността, неблагоприятната околна и жилищна среда

и прочие. Дейностите по проекта спомогат за улесняване на достъпа до образование и здравеопазване на представителите на ромската общност, както и за преодоляване на риска от социално изключване и дискриминация, като освен това пряко или косвено се подобрява детското благосъстояние, защитата правата на детето и равенството на половете. В определени дни присъстват лектори, които обсъждат с родителите теми обхващащи детското здраве, детското развитие, образование и др. Специалисти провеждат срещи с учители, с родители, за да бъдат избегнати негативните стереотипи и отпадане на децата от училище. Чрез домашните посещения на адрес се помага на социално нуждаещите се семейства.

Екипът, който работи с ромската общност успя да постави основите относно създаване на хигиенни навици у лицата, повишаване на здравния им статус, повишаване на образованието. Медиаторите акцентираха върху връзката родител – дете, показаха им какви могат да бъдат техните отношения, техните съвместни забавления, обучения.

Сектори на устойчивост

Социална устойчивост

Ресурси

Назначени медиатори – социално-здравни и образователни, педагози и домакини. Начисляване възнаграждение на персонала и покриване разходи за входящи обучения, лекции от специалисти, срещи с учители и родители, грижа и наблюдение. Плануван бюджет за обзавеждане и оборудване на „къщите“, както и за тяхната издръжка.

Постигнатите цели: обхванати 90% от ромските деца и ученици в задължителна образователна възраст 5-10 години, както и техните родители, и учители на територията на община Раковски. Обхванати 85% деца на възраст 0-6 години заедно със своите родители в „къщите“ в населените места с. Момино село и с. Болярино. Настоящите и бъдещи родители са подкрепяни, информирани, с оказано съдействие.

Партньорства

Фондация „национален алианс за работа с доброволци“ – Пловдив.

Трансфер на практиката

Създаване на „къщи“ във всички населени места на територията на община Раковски. Работа с ромската общност, с децата и родителите – подкрепа в социален, здравен и образователен аспект. Създаване на хигиенни навици у тези семейства, както и повишаване на образователното ниво. Ежедневна работа с деца, които имат нужда от подкрепа при своето обучение. Продължение на връзката учител – родител чрез помощта на медиатори. Организиране на срещи в присъствието на гост лектори за обсъждане на различни полезни теми. Срещи с успели лица от маргинализираната общност като ромите за

споделяне на положителен личен пример. Стремеж към по-малко отпаднали ученици от образователната сфера.

Ефект

1. Посещението на деца и учениците от маргинализираните общности като ромите в образователните институции на територията на община Раковски се повиши с 30%.
2. Повишен среден успех на класовете с преобладаващи ромски ученици след определен период на работа с тях и техните семейства.
3. Намален брой на отпадналите ученици от училище.
4. По-лесно се осъществява връзката между учител и родител.



5. Повишен успех на учениците.
6. Създадени добри хигиенни навици.
7. Децата стават организирани, отговорни, извършват дейности, които преди това не са били по силите им или просто не са знаели как да ги извършат.
8. Родителите стават участници в образователния и възпитателен процес и неусетно са въввлечени в изграждането на навици, заедно със своите деца.
9. Част от родителите стават по-отговорни и успяват да променят отношението си към децата, дори намират общи занимания с поучителен характер съвместно.



3.25



ПРИЛОЖЕНИЕ НА НАРЕДБА ЗА ОТПУСКАНЕ И ИЗПЛАЩАНЕ НА ЕДНОКРАТНИ ПАРИЧНИ ПОМОЩИ ЗА СТИМУЛИРАНЕ РАЖДАНЕТО И ОТГЛЕЖДАНЕТО НА ДЕЦА НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА БЛАГОЕВГРАД

Администрация: Община Благоевград

Ключови думи: Финансово стимулиране на родители/осиновители на територията на община Благоевград.

Период на реализиране: от 28.02.2020 г. – понастоящем

Официален интернет адрес: www.blgmun.com

За контакти: Мила Соколова, главен експерт „Социална политика“, тел.: 0884 646 400, msokolova@blgmun.com

Описание

За изпълнение на Наредбата за отпускане и изплащане на еднократни парични помощи за стимулиране раждането и отглеждането на деца на територията на община Благоевград, със заповед на кмета на община Благоевград е създадена 5-членна комисия. Съставът на комисията включва трима общински съветници и двама общински служители. Кандидатите подават в деловодството на общинска администрация Благоевград заявление-декларация по образец и приложения към него, съобразно условията за отпускане на еднократна парична помощ, посочени в Наредбата. Входящите заявления-декларации се разглеждат от сформираната за целта комисия, която изготвя доклад-предложение до кмета на общината за отпускане или отказ на еднократна парична помощ. На основание доклада на комисията, кметът на общината издава заповед, съответно за отпускане или отказ за отпускане на помощта. Еднократната финансова помощ се изплаща по банков път.

Целева група

Подкрепата е насочена към родители/осиновители на деца на територията на община Благоевград.

Състояние преди внедряване на практиката

Подобна подкрепа до момента не е реализирана в община Благоевград.

Основната причина за въвеждане на практиката е стимулиране раждаемостта и подобряване прираста на населението на територията на община Благоевград.

Стъпки/етапи за реализация и внедряване

- Изготвено и внесено предложение от кмета на община Благоевград до Общински съвет – Благоевград за приемане на Наредба за отпускане и изплащане на еднократни парични помощи за стимулиране раждането и отглеждането на деца на територията на община Благоевград.

- Решение на Общински съвет – Благоевград за приемане на Наредба за отпускане и изплащане на еднократни парични помощи за стимулиране раждането и отглеждането на деца на територията на община Благоевград;

- Сформиране на Комисия (със заповед на кмета на община Благоевград) за изпълнение на Наредба за отпускане и изплащане на еднократни парични помощи за стимулиране раждането и отглеждането на деца на територията на община Благоевград.

Сектори на устойчивост

Въведената практика в община Благоевград отговаря на социалната политика и стремежът е да бъде устойчива през годините, с оглед насърчване раждаемостта на територията на общината.

Ресурси

За изпълнение на Наредбата за отпускане и изплащане на еднократни парични помощи за стимулиране раждането и отглеждането на деца на територията на община Благоевград в бюджета на общината е предвиден финансов ресурс. В процеса са ангажирани четирима служители от три отдела в общинска администрация.

Трансфер на практиката

Практиката за финансово подпомагане на родители/осиноводители на деца е възможно да се прилага във всяка община. За целта е необходимо общината да разполага с финансов ресурс и да споделя разбирането, че инвестицията в отговорното родителство е една от най-важните.

Дигитализация

Заявлението-декларация, с което родителите кандидатстват за финансова подкрепа е образец, който кандидатите могат да изтеглят като файл от уеб сайта на община Благоевград. Допустимо е заявлението да бъде попълнено на ръка. Попълненото заявление и приложените

към него документи се подават от кандидатите в деловодството на общинска администрация, където съответния деловодител ги входира, сканира и ги качва в системата за документооборот. Получените по този начин документи се предават по съответния ред на служител, включен в Комисията за изпълнение на Наредба за отпускане и изплащане на еднократни парични помощи за стимулиране раждането и отглеждането на деца на територията на община Благоевград.

Ефект

Практиката се въвежда в община Благоевград през февруари 2020 г. До този момент подобна практика не се е прилагала на територията на общината. Планираните средства в общинския бюджет за 2020 г. са в размер на 30,000 лв., което представлява 100% ефективност, тъй като до настоящия момент практиката не е прилагана.

Към октомври 2020 г. на територията на община Благоевград са подадени общо 7 заявления, от които отговарящи на изискванията са 5 броя и финансово са подпомогнати 5 семейства с еднократно отпуснати средства в размер на общо 9 000 лв., което представлява 100% ефективност.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

СБОРНИК С ДОБРИ ПРАКТИКИ В БЪЛГАРСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ 2020

© Институт по публична администрация, 2020

ISSN 2738-7976



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ

1000 София, ул. Аксаков 1 • тел. 02/940 2556
e-mail: ipa@ipa.government.bg • www.ipa.government.bg