



Фондация
за реформа в местното самоуправление
www.flgr.bg



кн. 24/2003



С финансовата подкрепа на
OPEN SOCIETY INSTITUTE

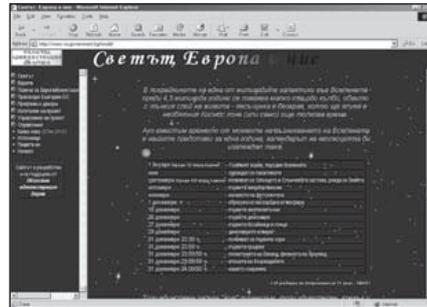
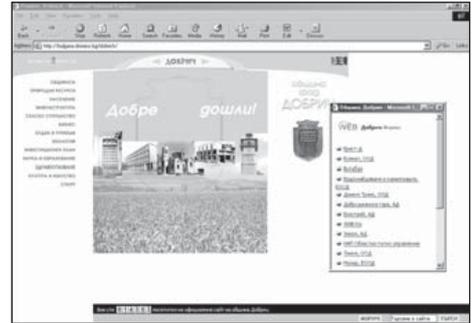


USAID



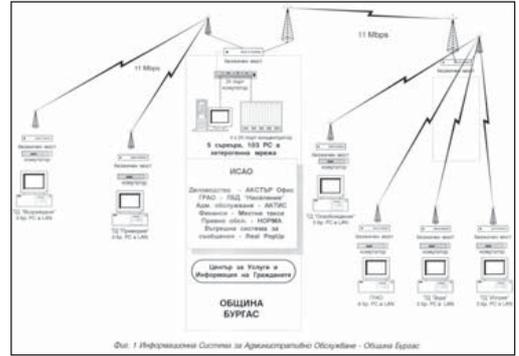
Практики на българските общини и техни партньори от конкурса е-Общин@ на Фондация за реформа в местното самоуправление

www.dobrich.org



Специализирана Интернет-страница на Областна администрация гр. Варна
www.vn-government.bg/world/

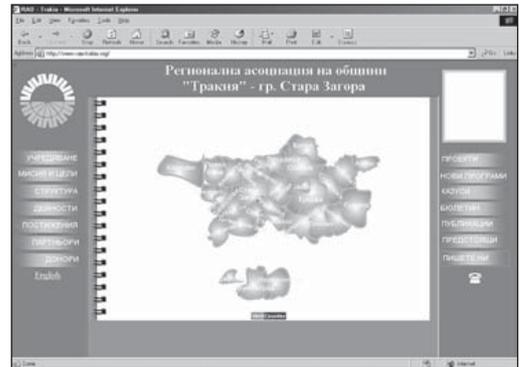
Информационна система за административно обслужване на Община Бургас



www.mezdra.dir.bg



www.ram-trakia.org





Изграждане на Център за информация и общински услуги

Иновационна практика

Категория

Информационни системи и технологии

Предистория

Резюме

Усъвършенстването на предлаганите услуги за населението е приоритет в работата на общинската администрация. В подкрепа на тази теза ръководството на Община Белослав търси нови форми за подобряване административното обслужване на

гражданите. Натрупаният опит на други общини, както и подкрепата на ФРМС спомагат за изясняване целите при осъществяване на идеята за изграждане на Център за информация и общински услуги.

Центърът за информация и общински услуги в Община Белослав е изграден през 2002 г. с подкрепата на ФРМС и финансиран от Американската агенция за международно развитие. Гражданите на общината получиха модерно, качествено и бързо административно-правно и техническо обслужване.

Практика

В Центъра за информация и общински услуги (ЦИОУ) се предоставят 110 вида услуги с помощта на четири работни места:

- Общо деловодство, информация и жалби;
- Общинска собственост, ТСУ, търговия и транспорт;
- Гражданско състояние и ЕСГРАОН;
- Каса.

Разположението на Центъра във фоайето на сградата допринася за максималната му функционалност и предполага европейско обслужване на гражданите, чрез приятна и комфортна обстановка и вежливо отношение от страна на служителите.

За осъществяване на връзка между ЦИОУ и функционалните отдели на общинска администрация е изградена единна информационна система, позволяваща пълен контрол върху документооборота. Техническото

обезпечаване е на базата на 33 компютърни станции, свързани в локална компютърна мрежа. Инсталирани и работещи са програмни продукти на „Акстър“, включващи отделни модули за система за документооборот, актуване на общински имоти, цифров кадастър, наеми на общински обекти, лицензионни и регистрационни режими и каса.

Изключително внимание се отделя на откритостта в обслужването на гражданите. За тази цел се изработени 4 вида брошури с информация за видовете услуги, необходимите документи, сроковете и таксата за услугата. Същата информация с подробно описание на функциониращия Център и снимков материал са поместени в Интернет-страницата на Община Белослав www.obstinabeloslav.hit.bg На специално обособеното информационно табло са поставени всички Наредби на Общински съвет - Белослав, информация за предстоящи

търгове и конкурси, приватизационни сделки и различни обявления.

Съвместното сътрудничество с ФРМС във връзка с усъвършенстване на обслужването продължава и с предстоящото изграждане на Гише на предприемача. Чрез него ще се предостави подробна информация за административните процедури на общинско, регионално и централно ниво.

В настоящия момент е разработен проект за разширяване на Центъра за информация и общински услуги посредством изнесени работни места в отделните кметства. Малкият брой населени места в Община Белослав улеснява изключително много процеса по реализиране на система за автоматизирано обслужване на населението по места. Това ще допринесе за по-бързо, качествено и ефикасно обслужване, спестявайки време и средства на гражданите извън град Белослав.

За повече информация се обръщайте към

Резултати



Нели Жечева,
Секретар на
Община Белослав,
Белослав 9178
ул. " Цар
Симеон Велики" 23
тел.: (05112) 20-68
n_jecheva@abv.bg

Соткриването на Център за информация и общински услуги бе въведен нов подход за работа с граждани. Постигна се:

- намаляване на субективния фактор при обслужването;
- увеличаване доверието на гражданите към общинска администрация;
- подобряване качеството и съкращаване времето за обслужване;
- получаване на обратна информация от гражданите;
- получаване конкретна инфор-

мация за нивото и обхвата на обслужване, вида и обема на проблемите.

Осъществявайки на практика стремежа на общинска администрация към по-голяма прозрачност и откритост при работа с граждани и прилагайки нов превантивен механизъм срещу злоупотреби със служебното положение, бе постигната основната цел - затвърждаване убеждението на гражданите, че общинска администрация работи за техните желания и потребности.





Развитие на общинския Център за услуги и информация на гражданите чрез изграждане на информационна система за административно обслужване

Иновационна практика

Категория

Информационни системи и технологии

Предистория

Резюме

Центърът за услуги и информация на гражданите (ЦУИГ) е създаден в началото на 1999 г. с 6 компютризирани работни места с цел облекчаване обслужването на гражданите, създаване на възможност за комплексно обслужване, намаляване на контактите между потребителите на общински услуги и специалистите, от които зависи прякото им изпълнение, ограничаване на необходимостта гражданите да обикалят различните общински служби, за да получат определена услуга от администрацията.

При извършване на административните услуги, при спазване принципите на законност, бързина, достъпност и икономичност на

производството и изискванията за качествено и удобно за физически и юридически лица административно обслужване, основен проблем е физическото разделяне на службите, които предоставят услуги на гражданите. Те са разположени както в централната сграда на Община Бургас, така и в Териториалните дирекции (ТД), в службите ГРАО и Гражданско състояние. При този начин на работа постъпващите или актуализирани данни или се дублират, или са разпръснати, или документи на хартиен носител се придвижват бавно. Този проблем налага реализирането на комуникационна компютърна връзка между разпръснатите потребители на идентична информация.

Проектът, реализиран със съдействието на ФРМС и ААМР, представлява прилагане на практика на съвременни информационни и комуникационни технологии и съчетаването им с успешни управленски решения. При изграждането на системата са взети предвид както изследванията на информационните потоци и технологичните схеми на административно-техническите услуги, които се ползват в Община Бургас още от 1995 г., така и натрупаният с годините успешен опит в обслужването на гражданите. Разработката на Община Бургас е насочена към оптимизиране на работата на общинската администрация, ускоряване процеса на вземане на решения, предлагане на по-качествени и ефективни услуги на гражданите, осигуряване на обществеността с полезна и значима информация.

Практика

След изграждането и експлоатирането на ЦУИГ дейността се насочва към осигуряване на по-ефективна работа и високо качество на информационните услуги и продукти чрез използване на високо технологични решения. Изграждането на Информационната система за административно обслужване (ИСАО) става възможно, след като проектът на Община Бургас е одобрен и получава финансиране по програмата на ФРМС и ААМР „Подобряване обслужването на гражданите“. Усилията на специалистите от Общината бяха насочени изцяло към проектиране на ИСАО, нейното внедряване и осигуряване на условията за функционирането ѝ, както и частично в самото изграждане на системата. В петте Териториални дирекции (ТД) на Община Бургас и в служба ГРАО са изградени локални мрежи. Чрез радио-комуникационни устройства свързаните в тях компютри имат безжичен достъп до сървър от локалната мрежа в централната сграда на Общината. Така се осигурява работа с общи информационни масиви. На компютризираните работни места в съответната ТД се дава достъп до няколко приложения и бази от данни с информация, които се ползват при обслужване на гражданите: Деловодство - чрез прог-

рамния продукт (ПП) „АКСТЪР Офис“; Административно обслужване - ПП „АКТИС“; ГРАО - ПП Локална База Данни „Население“ (ЛБДН); Правно-нормативни справки - ПП „Норма“; Жалби на граждани - ПП „Жалби“ (собствена разработка); Регистрация и анализ на събираните такси - ПП „Местни такси“ (собствена разработка).

Изградена е и вътрешна система за предаване на съобщения по електронен път. Комуникационната връзка между Общината и нейните отдалечени административни единици позволява оптимизиране на дейността по деловодното обслужване; поставя началото на действащ електронен регистър на собствеността, който на по-късен етап да се свърже с графичните данни от кадастъра и регулацията; осигурява използване на електронните сборници с нормативни актове; дава възможност за ползване на електронната ЛБДН, актуализирането ѝ и издаване на производните ѝ документи по гражданска регистрация за административното обслужване на населението; оптимизира работата на служба ГРАО.

Чрез вярно и точно насочване на информацията и дадените права на достъп съобразно йерархичните нива на обслужване и управление се съкращава процесът на обработка на информацията, което пряко рефлектира

върху времето, необходимо за изпълнение на дадена услуга или вземане на решение и се подобрява административното обслужване на физическите и юридическите лица.

Технологията на извършване на услугите е базирана на опростена процедура, като гражданите само депозират искане за извършване на съответната услуга. Съответният служител проверява законосъобразността на искането и редовността на приложените документи, регистрира услугата и обявява срок (в границите на нормативно установения), в който гражданите могат да получат резултата от услугата.

Всички съпътстващи извършването на услугата технологични стъпки се реализират по служебен път. Изградената ИСАО е добра основа за увеличаване броя на услугите, които ще се извършват с помощта на информационни системи. Планираните следващи стъпки в посока е-Община са осигуряване на достъп на гражданите до информация за движението на техните заявления за услуги чрез Интернет, възможност за даване на заявки за услуги по електронен път, цялостно компютризиране на техническите услуги и компютризиране на работните места „Общинска собственост“ и „Стопански дейности“ в ЦУИГ, преобразуване на архивите в електронен вид.

За повече информация се обръщайте към

Резултати

Тинка Желязкова,
гл. секретар на Община Бургас,
тел.: (056) 842068, факс: (056) 840201
secretar@obstina-bourgas.org
инж. Атанас Сиреков,
н-к отдел „ИОТ“,
тел.: (056) 841542, факс: (056) 843207
sirekov@obstina-bourgas.org
Община Бургас
8000 Бургас
ул. „Александровска“ 26
www.obstina-bourgas.org



В настоящия момент получените реални продукти са: изградена комуникационна система без допълнителни разходи за поддръжка; програмен продукт за отчитане на приходите от местните такси и възможност за тяхното анализиране, планиране и прогнозиране; страница в Интернет с информация за услугите, предоставяни от Община Бургас, таксите и тарифите за извършването им. Оптимизиран е потокът на информация, ускорено е движението на информацията както вътре в структурата на общинската администрация, така и от и към гражданите.

Осъществени са поставените цели: предоставяне на компютризирани услуги не само на централно, но и на териториално ниво; скъсяване на технологичните процеси за извършване на услугите, които налагат преминаване през съответните нива; ускоряване на процеса на вземане на решения и осъществяване на контрола на тяхното изпълнение при наличие на достъп до информационните масиви и в двете нива; премахване на скъпо струващото дублиране на данни и усилия при ползването им; ограничаване на възможностите за грешки; вярно адресиране на общите задачи. Със събраните знания и опит специалистите от Община Бургас са в състояние да подпомогнат своите колеги в други общини и организации.

Областна администрация на област с административен център гр. Варна



Информационни
системи и
технологии

Интернет-страница **Иновационна практика**
на Областна администрация - Варна
„Светът, Европа и ние“
<http://www.vn.government.bg/world/>

Категория

Резюме

Предистория

В контекста на подготовката за присъединяване на страната ни към ЕС все повече нараства потребността от информация, посветена на тази тема. Основната идея за създаването на сайта е не недостиг на информационни източници в България, а стремежът информацията да бъде систематизирана, да се обхванат всички

важни аспекти от интеграционните процеси, да се предадат базисни познания за европейските структури и най-вече за Европейския съюз, да се хвърли светлина върху останалите международни организации и цялата тази информация да бъде концентрирана на едно място.

Съдържанието на сайта е организирано в девет раздела: Светът; Европа; Повече за ЕС; Преговори България - ЕС; Програми и донори; Изготвяне на проект; Управление на проект; Справочник на термините; Ползвани източници. Разделите се състоят от подтеми, като идеята на авторите е подтемите да представят накратко проблема, но да съдържат и препратки (линкове) към други страници в Интернет с цел получаване на допълнителна информация.

Практика

През октомври 2001 г. към структурата на Областна администрация - Варна се обособява отдел "Управление на проекти и евроинтеграция". През ноември 2001 г. отделът започва работата по създаването на уеб-сайт, чиито функции са да осведоми гражданите за мястото на България в световното и в частност европейското пространство, да бъде полезен за организациите, разработващи проекти, да даде възможност за обратна връзка и същевременно да служи като справочник за често срещана напоследък терминология, която широката публика не разбира съвсем ясно. В съответствие с тези функции екипът определя основните теми, по които ще се търси информация. Това не изключва възможността в процеса на работа да бъдат добавени нови аспекти на проблемите. Поради естеството на тематиката, която разглежда, страницата е в непрекъснат

процес на развитие.

За създаването и поддържането на сайта принос има информацията, извлечена от Интернет-страниците на множество европейски и български институции и организации: министерства в България, уеб-сайтове на Европейския съюз, ПРООН, Евро Инфо Центрове, регионални асоциации на общини, ФРМС, НСОРБ, АМСП и др.

Използвана е информация и от печатни издания на Фондацията за реформа в местното самоуправление, Инициатива Реформа в местното самоуправление и обществените услуги - Будапеща, Сдружение Природа Назаем, статии, лекции, материали от семинари.

За изграждане на сайта е използван свободен софтуер - HTML, JavaScript, PHP и MySQL. Сайтът е разположен на собствения уеб-

сървър (Apache под Linux) на Областна администрация-Варна, което осигурява свобода на разработчиците и сигурност за потребителите.

Принос в разработването на сайта имат и младите специалисти по програмата на Министерство на труда и социалната политика за осигуряване на заетост на млади специалисти в държавната администрация и студентите практиканти от Варненски свободен университет, с който Областна администрация поддържа традиционно ползотворно сътрудничество.

Освен непрекъснатото допълване и актуализиране на информацията разработващият екип ще развива и разширява страницата, включвайки форум, търсене, публикуване на статии и мнения, подобряване на външния вид и функционалността.

За повече информация се
обръщайте към

Нели Стойнова,
н-к отдел „Управление
на проекти и евроинтеграция“,
Областна администрация-Варна
ул. „Преслав“ 26
Варна 9000
тел./факс: (052) 601 904
info@vn.government.bg
www.vn.government.bg
www.vn.government.bg/world/



Резултати

Иновационната практика оказва въздействие в следните насоки:

- Допринася за повишаване осведомеността на гражданите относно хода на интеграционния процес. Изясняването на основните термини спомага за бързото и лесно възприемане на информацията;
- Допринася за приобщаване на гражданите към идеята за обединена Европа;
- Спестява дългото търсене на информация в областта на евроинтеграцията от различни източници;
- Засегнати са не само структури на ЕС с описание на техните функции и програми, но и дейността на други международни организации: МВФ, НАТО, ООН, Световната банка, СТО, ЮНЕСКО, ЮНИЦЕФ, с което се постига

образователен ефект.

- Насърчава участието в различни програми на ЕС, достъпни за страните кандидатки, като информира за възможностите за кандидатстване и основните принципи за разработване и управление на проект.

- Наличието на обща информационна база данни за програмите по предприемачеството, по които има подходящи възможности за кандидатстване, е стъпка към по-ефективно усвояване на средствата от тези фондове.

- Постига се прозрачност относно това как се използват възможностите на европейските програми за решаването на местни проблеми и практическото реализиране на евроинтеграционните процеси на местно равнище.

- Възможност за осъществяване на обратна връзка с граждани и институции.



Промоционни материали „Добрич“

Иновационна практика

Категория

Информационни системи и технологии

Предистория

Резюме

Община град Добрич винаги се е стремяла да предлага актуална, интересна и полезна информация на всички, проявили интерес към града - инвеститори, туристи и др. За съжаление печатните материали бързо

„остаряват“ и са с ограничен обем. Това дава основание за разработка на концепция за промоционни материали, които да са винаги актуални, без ограничение в обема и теглото.

Екип от Община град Добрич разработва комплект съвременни промоционни материали за Добрич на български и чужди езици, които включва: уеб-страница

<http://www.dobrich.org/>

план за развитие на Добрич, компакт-диск с информация за града на български и английски език, презентация на града на български, английски, руски и немски език, визитка на кмета в електронен вариант.

Практика

„Никога няма да имате втори шанс да направите добро първо впечатление“ е водещата идея при изграждане на концепцията за налагане на продукта „Добрич“. Всеки продукт на пазара, който търси своите потребители, трябва да ги привлече от пръв поглед. Разработката на комплекта е насочена към налагането на продукта „Добрич“ и успешното му „продаване“ на български и външни потенциални инвеститори.

- Експертите на Община Добрич разработват комплект информационни материали за града, включващи:

- Уеб-страница на общината www.dobrich.org;
- Диск с информация, насочена към бизнес-средите;
- Визитка на кмета в електронен вид,
- План за развитие на Добрич „Добрич 2020“;
- Презентация на общината и града на MS Power Point.

Първият вариант на страница на общината е разработен още през 1999 г. от студенти. Тя е начален успешен опит на общината да излезе в световното Интернет-пространство. Оценявайки възможностите за промоциране и осигуряване на полезна информация за общинските дейности, екипът пристъпва към разработване на нова версия на страницата съвместно с „Домино“, Стара Загора. И въпреки че е възприета стандартната структура на предла-

ганата информация за общината, експертите на Община град Добрич се стараят това да дава подробна картина на града. Освен традиционните данни за географско положение, климат и природни ресурси, страницата предоставя данни в текст и снимки за икономиката, културата, спорта, здравеопазването и други обществени сфери.

На новия адрес <http://www.dobrich.org> може да се получи информация, която е от потенциален интерес за бизнес-средите:

- Връзка към План за развитие „Добрич 2020“ - на български и английски език, в чиято разработка участваха над 1500 жители на Добрич и който представя идеите за развитие на града до 2020 г.;
- инвестиционната програма за текущата година;
- предлаганите за продажба обекти;
- конкурси, търгове и концесии, актуални в момента;
- каталог на всички административни услуги, предлагани от общината;
- информация от „Гише на предприемача“;
- координати и връзки към фирми от Добрич;
- цени, срокове и формуляри за услугите и др.

Освен конкретната бизнес-информация за Добрич, страницата предлага:

- формуляри за участие в международните фестивали, провеждани в Добрич, както и връзки към техните страници;
- връзки към страниците на културни и образователни институции, бизнес-сдружения, неправителствени организации и други структури в Добрич.

Обратната връзка - съобщенията, които идват към експертите на общината, показват, че страницата е търсена и посещавана. Намеренията на специалистите, които я актуализират, е тя да става все по-ценен източник на информация за Добрич.

За тези, които заявят своя интерес и посетят Община град Добрич, е подготвеният диск с информация за града на български и английски език, обновяван всеки месец. За посещенията и срещите, които кметът провежда извън общината, е подходяща употребата на визитна картичка в електронен вид на мини-диск.

Следваща стъпка в използването на съвременни информационни материали за Добрич е създадената мултимедийна презентация на града на четири езика - български, английски, руски и немски. Основните характеристики на Добрич са представени в текст и снимки. Презентацията включва всички аспекти на Добрич и общината, като в зависимост от конкретния гост и сферата му на дейност се подбират съответните раздели, получавани от него и на хартиен носител. Ценна възможност за утвърждаване имиджа на Добрич е разработваният Информационен портал на област Добрич и общините, с активно участие на общинските ИТ-експерти.

Разработеният комплект промоционни материали за Община град Добрич допринася за създаването на реален и привлекателен образ на общината сред български и външни потенциални инвеститори, пред всички, които се интересуват от Добрич.

За повече информация се обръщайте към

Резултати

Правда Димова,
Началник отдел „Канцелария на кмета“,
Община град Добрич
Добрич 9300
ул. „България“ 12
тел. (058) 600 316,
факс (059) 600 166
pdimova@dobrich.org

1. Представяне възможностите на града и общината в достъпен вид.

2. Създаване на условия за привличане на донорски и инвеститорски интерес към Добрич.

3. Налагане на продукта „Добрич“ и позициониране сред българските общини, които работят за привличане на инвеститорски и донорски интерес.

План „Добрич 2020“





Осигуряване на повсеместен достъп за обучение и работа с компютър

Иновационна практика

Предистория

През 1999 г. на свое заседание Общинският съвет приема Общинска програма за развитие на образованието за периода 2000-2003 г. Една от глобалните стратегии в нея бе внедряването на модерните информационни и комуникационни технологии в образователното дело на град Добрич. В тази връзка през 2000, 2001

и 2002 г. Общината със свои средства ежегодно обзавежда цялостно по пет компютърни кабинета в общинските училища. Училищните настоятелства по места чрез дарения и с участие в програми и проекти подпомагат процеса на изграждане и обзавеждане на компютърните кабинети.



Информационни системи и технологии

Категория

Резюме

Центърът за информационно обслужване и обучение в Община гр. Добрич създава условия за подобряване на взаимодействието между гражданите и образователните структури и предоставя възможности за личностно развитие на ученици, учители, родители и служители в сферата на образованието, в компютърните и информационни технологии в рамките на европейските образователни стандарти.

Практика

В процеса на изграждане на компютърните кабинети възниква възлов проблем, свързан с:

- Липсата на адаптирани програми за всяка възрастова група за въвеждане в света на компютъра и придобиване на начална компютърна грамотност;
- Недостиг на квалифицирани учители, провеждащи обучението и внедряващи в него компютърни програми;
- Липса на достатъчно количество и разнообразна специализирана литература;
- Липса на възможности за предоставяне на оперативна информация на граждани за проблемите, процесите и дейностите в образователната сфера.

Тогава се ражда идеята за изграждане на специализирано общинско звено за информационно осигуряване и обучение към Дирекция „Образование и младежки дейности“. Дейността на центъра се осъществява главно в следните направления:

- Събира, съхранява и обработва учебно-помощна литература, учебния график в училищата и друга информация за ученици, учители и преподаватели.
- Провежда различни форми на обучение на учителите по информатика и ръководители на компютърни кабинети, както и на педагози, с цел използване на най-новите информационни технологии в образованието.
- Изграждане на алтернативна

възможност за комуникация между общинските училища, информационния център и международни правителствени и неправителствени организации чрез Интернет.

- Осигуряване на услуги за гражданите в сферата на образованието.

Дирекцията търси възможности за международни контакти за съотнасяне на своите резултати към европейските стандарти в образованието. В тази връзка Дирекция „Образование и младежки дейности“ е организатор на национална конференция на тема: „Модерното образование в условията на информационните технологии“. На този етап е установено активно и ползотворно сътрудничеството с Датския център за квалификация и преквалификация.

За повече информация се обръщайте към



Димитрина Каменова,
Директор
„Образование и младежки дейности“
Община град Добрич
Добрич 9300
ул. „Независимост“ 7
тел.: (058) 264 72
факс: (058) 264 72
domd@abv.bg

Резултати

С осъществяването на проекта се:

- Модернизира материално-техническата база на училищата;
- Засилва познавателната активност на учениците;
- Повишава интересът към професионално израстване на учителите в лобито на модерните педагогически технологии;
- Обогатяват уменията както на ученици, така и на учители за създаване на иновационни практики в екип;

- Облекчава достъпът до информация между Дирекцията и училищата, между училища и общински служби, между учители, ученици и родители;
- Ускорява обменът на служебна информация;
- Повишава прозрачността в дейността на образователните структури и нивото на информираност на гражданите за процесите в образователната сфера;
- Подобрява дейността по предоставяне на услуги за гражданите.





Осигуряване на непрекъснато обучение на преподаватели по информационни и комуникационни технологии

Община град Добрич

Иновационна практика

Предистория

В Общинска програма за развитие на образованието за периода 2000-2003 г. една от глобалните стратегии е внедряването на модерните информационни и комуникационни технологии в образователното дело на град Добрич. Необходимо условие за изпълнението на тази цел е добре обучени учители за работа с компютри и софтуерни продукти, съвременна информационна техника,

разнообразна научна литература и достъп до Интернет. Така възникна необходимостта за изграждане на специализирано общинско звено за информационно осигуряване и обучение към Дирекция „Образование и младежки дейности“, което със своята дейност сред учители и ученици да покрие и обезпечи тази необходимост.



Образование
Култура

Категория

Резюме

Основна задача на Центъра за информационно обслужване и обучение е да създаде необходимите условия за обучение и самообучение на работещите кадри от образователната сфера на гр. Добрич. Да насърчи учителите за използване на най-нови информационни технологии и тяхното внедряване в процеса на образованието, следвайки рамките на Европейските образователни стандарти.

Практика

В Дирекция „Образование и младежки дейности“ е отчетена тенденцията за ускорено развитие на информационните технологии. Образованието трудно, а нерядко и последно, се докосва до върховете достижения в областта на компютрите и техните приложения. За преодоляване на това разминаване започва работа по две направления:

- изграждане и дообзавеждане на добре оборудвани компютърни кабинети в самите училища;

- оборудване на Център за информационно обслужване и обучение към Дирекция „Образование и младежки дейности“

От създаването на Центъра до момента той се превръща в естест-

вена среда на учители и заинтересовани лица за обсъждане на учебни програми и провеждане на демонстрационни обучения по отделните предмети. Провеждат се различни форми на обучение на учителите по информатика и ръководители на компютърни кабинети. Към центъра се изгражда библиотека от богата и разнообразна научна литература. Успоредно с това се сформират програмни колективи за разработване и внедряване на обучаващи компютърни програми по проблеми на отделните дисциплини. Регламентира се време на свободен достъп, в което учителите могат да работят самостоятелно в Интернет и да се самообучават. Необходимост и ежедневие стават международните кон-

такти с цел обмен на информация, опит и съизмерност към Европейските стандарти в образованието. Естествено се приема решението Дирекция „Образование и младежки дейности“ да е организатор през 2003 г. на Национална конференция на тема: „Модерното образование в условията на информационните технологии“, която ще бъде подкрепена от Майкрософт, България.

За повече информация се обръщайте към

Димитрина Каменова,
Директор „Образование и
младежки дейности“
Община град Добрич
Добрич 9300
ул. „Независимост“ 7
тел.: (058) 264 72
факс: (058) 264 72
domd@abv.bg

Резултати

Център за информационно обслужване и обучение към Дирекция „Образование и младежки дейности“ е притегателно място за всички учители, които имат желание да придобият знания и умения за работа с компютър. Създадена е възможност за бърз обмен на знания и опит между

учители и ученици. Повишава се интереса и нагласата у самите преподаватели за прилагане в образованието на най-новите достижения на информационните и комуникационни технологии.





Община Мездра



Интернет-сайт на Община Мездра

Иновационна практика

Категория

Информационни системи и технологии

Предистория

Резюме

В контекста на изграждане на модерни комуникации в Община Мездра в последните години се използват възможностите, които предлага Интернет. Целият екип на

общината вярва, че това е бъдещето за предоставяне на бързи и качествени услуги на гражданите и бизнеса, за представяне и получаване на информация от всяка точка на Земята.

От началото на 2000 година Община Мездра създава собствена страница в Интернет с адрес: www.mezdra.dir.bg с цел да улесни своите граждани и да предостави информация за историята, културата, икономиката и забележителностите на общината до всяка точка на земното кълбо.

Практика

Създаденият представителен Интернет-сайт на Община Мездра с адрес www.mezdra.dir.bg има ефектна главна страница, през която, на фона на общ изглед от града, преминава Девизът на общината от приетата през 2000 г. Стратегия за развитие на Община Мездра и програми за реализацията ѝ в периода 2000 - 2006 г. „Мездра - наш дом, наше бъдеще“.

На главната страница (под герба на общината) са изнесени някои от по-важните раздели: Населени места - включва карта на общината с препратки към информация за историята и забележителностите на селищата в нея; Икономика - с включени данни за икономическото развитие на общината; Услуги - предоставяни услуги от общинската администрация и ЦУИГ.

В раздел **Представяне** в кратък вид е изнесена информация за местоположението, историята, инфраструктурата на общината, също така и богат снимков материал от селищата в Община Мездра.

Раздел **Администрация** съдържа крат-

ки биографии на кмета, зам.-кмета и секретаря на Община Мездра, структурата на общинската администрация, услугите, предоставяни от нея, ежемесечния Информационен бюлетин и телефони за контакти.

Раздел **Общински съвет** съдържа информация за председателя на ОбС-Мездра, за политическите сили, представени в него, постоянните комисии и някои по-важни решения на Общинския съвет.

Разделът **Икономика** съдържа основни икономически данни за общината: Предприятия; Селско стопанство; Приватизация; Инфраструктура; Туризъм; Екология

В раздел **Здравеопазване** са представени Многопрофилна болница за активно лечение-Мездра и Специализирана болница за рехабилитация на сърдечно-съдови заболявания.

В раздел **Култура** е представен културният живот в общината: Културен календар на Община Мездра 2001 - 2002 г.; Празници „Мездра-май“; Читалища,

художествени колективи и др.

В раздел **Образование** са представени училищата и детските градини на територията на общината.

Актуалните новини от живота на общината се представени в раздел **Новини** и накрая в раздела **Други WEB** са дадени адресите на общини в България.

Общината ползва Интернет от национален доставчик Orbitel, като на служителите е гарантиран ежедневен достъп до Интернет. Интернет-страницата на Община Мездра се развива и обогатява непрекъснато. Работи се по създаването на версия на английски език, която най-пълно ще представя Община Мездра и по света. Екипът, който разработва сайта, очаква идеи, предложения за сътрудничество, мнения и въпроси на адрес mezdra@mail.bg.

Амбицията на общинския екип е в бъдеще да направи и мултимедийно представяне на Община Мездра, след намиране на средства за такова начинание.

За повече информация се обръщайте към

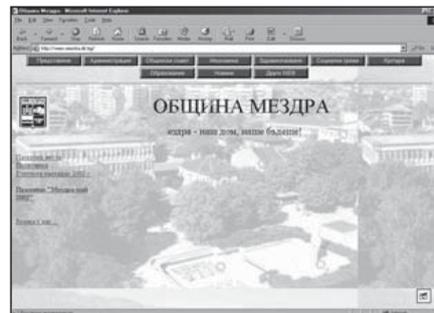
Резултати



Нина Данколова, секретар на Община Мездра
тел.: (0910) 25-21
факс: (0910) 25-23
Янко Попов, ст. експерт „Компютърни системи и технологии“
тел. (0910) 23-85
Мездра 3100
ул. „Христо Ботев“ 27
mezdra@mail.bg
www.mezdra.dir.bg



Очаква се създаденият Интернет-сайт на Община Мездра да привлича много посетители. Общинският екип има визия за бъдещото развитие на сайта. Стремещт е сайтът да се обогатява с качествени услуги за гражданите, с полезна информация за бизнеса и потенциалните инвеститори, както и мултимедийно представяне в близко бъдеще.





Общински съвет - Несебър



Интернет-страница на Общинския съвет - Несебър
www.obs-nesebar.org

Иновационна практика

Категория

Общински съвет

Предистория

Резюме

Деятелността на Общинските съвети е недостатъчно огласена и често погрешно интерпретирана от медиите. Като цяло различните държавни и обществени органи и особено гражданите нямат яснота по отношението на дейността на общинските съвети - техните функции, права и възможности.

Използването на новите информационни технологии и изработването на Интернет-страница е естествен израз на стремежа ОбС-Несебър да обясни, огласи и доближи максимално дейността си до всички, които се интересуват от неговата работа.

Интернет-страницата на Общинския съвет - Несебър представя цялостната му многообразна дейност. В нея може да се намери пълна и актуална информация за приетите решения, наредби и правилници, състав на комисиите и групите съветници. В сайта е предвидена възможност за кореспонденция, както и за анкета с неговите посетители, което гарантира обратна връзка с гражданите на общината.

Практика

Реализирането на Интернет-сайт не е трудна задача по същество. Затруднението идва от това, че до този момент липсва достатъчно опит за подобен сайт. Електронната информация за дейността на общинските съвети в много случаи се представя непълно и информацията не се актуализира редовно, а самата работа с уеб-сайта затруднява тези, които го ползват. Обикновено липсва и възможност за обратна връзка с гражданите.

Общинският съвет в Несебър има опит в издаването на наредби, правилници, писма и обяви, които се разпространяват безплатно сред гражданите. ОбС - Несебър издава и свой Информационен бюлетин.

В реализацията на следващата информационна стъпка - създаване на сайта - са проучени нуждите на потребителите и е ползван опитът на

уеб-сайтовете на ФРМС, НСОРБ, РАО „Тракия“ и други неправителствени организации, свързани с местното самоуправление.

В заданието е отразена и спецификата, свързана с дейността на общинските съвети, както и възможността да се покаже в цялото й богатство дейността на Общинския съвет, включително снимки, входяща и изходяща кореспонденция и др. Заданието на сайта включва бърза и

лесна навигация, възможност за обратна връзка и анкета.

Проведено е проучване за условията за изработването на сайта и неговата поддръжка и е избрана най-приемливата оферта. Реализацията на заданието е осъществена за около месец и от ноември 2002 г. в глобалната мрежа вече може да се прочете за дейността на Общинския съвет в Несебър.



За повече информация се обръщайте към

Красимир Косев,
Председател на Общински съвет
- Несебър,
Председател на УС на НАПОС
8230 Несебър
ул. "Еделвайс" 10
тел./факс: (0554) 43208
k_kosev@abv.bg

Резултати

Реализацията на Информационен сайт на Общинския съвет в Несебър има значение както за гражданите на Община Несебър, така и за останалите общински съвети и за партньорските неправителствени организации, които работят в подкрепа на местното самоуправление. Сайтът има специален бутон, чрез който може да се установи връзка с техните страници, а също така да се осъществи кореспонденция.

Чрез Интернет-страницата на Общинския съвет в Несебър се затваря

един наложил се в практиката цикъл на прозрачност в дейността на общинския съвет. Създадена е още една възможност за общуване и обратна връзка с гражданите, които са улеснени да ползват информацията. Не на последно място целта на уеб-сайта е и да информира младите хора, които все повече работят с Интернет, за дейността на общинския съвет, приобщавайки ги по този начин към проблемите на местното самоуправление.





Изграждане на автоматизирана информационна система с Център за услуги и информация на гражданите

В административно-управленската дейност на общината се усеща хаотичност, чувство за безконтролност. Има просрочени молби за услуги и забавяне решаването на редица общински проблеми. Документооборотът става бавно. Трудно се набира информация, необходима за анализиране на състоянието и вземане на съответните управленски решения. При административното обслужване на гражданите

Община Панагюрище

Иновационна практика

Предистория

даните движението на документацията става служебно чрез физически пренос и на хартиен носител. В редица случаи се налага гражданите да получават информация по работните помещения. Затруднено е правенето на справки в хода на изпълнението на услугата и осъществяване на контрола по отношение качеството и сроковете на нейното извършване.



Информационни системи и технологии

Категория

Резюме

Чрез осъществяването на проекта се реализира нов, по-рационален подход в административно-управленската дейност, което потвърждава заявените намерения на общинската власт и администрация да бъдат в услуга на своите съграждани. Внедряването на новите технологии прави възможно работата на ОБА - Панагюрище да мери ръст с утвърдените международни стандарти.

Практика

В основата на изграждането на автоматизираната информационна система (АИС) е заложена идеята за цялостно подобряване на управленската дейност в общинската администрация. Първият етап е окабеляване на общинската сграда. Изградена е СКС (структурирана кабелна система). Спазени са изискванията на ISO9000 за нормите и осигуряване на необходимото качество при инсталирането и поддръжката на информационни системи. Кабелната среда е типология звезда. Общият брой работещи компютри в Общинска Администрация е 33, като всички са включени в локалната компютърна мрежа. Интернет-връзката се осъществява чрез радио-модем посредством местния доставчик „Inter-Pan ООД“.

След набавянето на необходимото оборудване и изграждането на локалната мрежа в ОБА се внедрява

специализираният програмен продукт „Акстър Офис“ за управление на документооборота. Програмата притежава дружелюбен интерфейс и не изисква специално обучение за ползуването ѝ. Основни принципи са:

- работа в мрежа, на множество работни станции едновременно;
- съхранение на информацията в база данни, намиращи се на сървър;
- системата предоставя автоматизирана или улеснена „ръчна“ обработка на документи и всички свързани с тях обекти - въвеждане, обработка по стъпки, пренасочване на изпълнението и други;
- към всеки документ или резолюция може да се свържат придружаващи файлове, наречени „оригинали“, които се съхраняват на FTP сървър;
- върху въведената информация могат да се правят справки, които по

желание могат да бъдат отпечатани;

- сигурността на системата се основава на използването на 4 потребителски групи в зависимост от приоритета и правата;

- всеки потребител е член на някоя от потребителските групи и това определя кои действия са му разрешени и кои - не;

„Акстър Офис“ е реализирана по технологията „клиент - сървър“, която осигурява на всички служители едновременно достъп до необходимата им информация посредством локална мрежа. Системата обезпечава необходимите възможности за справки върху документите и изпълнението на възложените задачи.

За повече информация се обръщайте към



Панайот
Николов,
Главен експерт
„Информационно
обслужване“,
Община
Панагюрище
4500
Панагюрище
пл. „20 Април“ 13
тел. (0357) 3414
obstina@inter-pan.net



Резултати

На този етап е възможно информационната система на общината да се интегрира с информационната среда на държавната администрация, както и да се осъществява обмен на информация с външни информационни масиви на основата на високи технологии от рода на Интернет.

В рамките на АИС е вграден Център за услуги и информация на гражданите, който обслужва на принципа „едно гише“. Изграждането му бе финансирано от ФРМС и ААМР по програма „Подобряване обслужването на гражданите“.

Центърът заработи официално на 10 октомври 2002 г.

Най-прекия ефект от автоматизацията и внедряването на услугата „едно гише“ е отделянето на процеса на административното обслужване на гражданите на общината от другите нейни функции - управленски, оперативни и др. Разширява се мрежата от услуги и се подобрява качеството им. Високата степен на автоматизация създава условия за пълноценно функциониране на цялостната информационна система на общината, което подобрява и управленската дейност.



Община Стара Загора



Административните услуги -
по-близо до гражданите

Иновационна практика

Категория

Информационни
системи и
технологии

Предистория

Резюме

Община Стара Загора наброява 179 000 жители и е образувана от град Стара Загора с 160 000 жители и още 50 села, разположени в непосредствена близост до него. Самият град е оформен от централна част и квартали. Ето защо общинската администрация е структурирана от централна общинска администрация, 5 броя административни бюра и 50 кметства. Кметствата и административните бюра са административни единици, представляващи общинската администрация за съответ-

ното населено място или квартал. Като част от тази администрация административните бюра предоставят най-често търсените от гражданите и възможни за изпълнение услуги: Разрешително за тротоарно право; Разрешително за маси пред заведения; Отдаване под наем земя на временните търговски обекти; Издаване на административен номер на сграда; Издаване на административен паспорт за куче; Издаване документ за производител; Издаване удостоверения за отлагане от военна служба.

Разширяване на локалната компютърна мрежа на общината с работни места в кварталите на града за по-лесно и комфортно обслужване на гражданите, за работа в единна база данни, за по-добра съгласуваност и информираност както на гражданите, така и на общинските звена.

Практика

В момента в административните бюра се извършват 760 услуги месечно. Разделението на общината на квартали и съществуването на административните бюра към тях са добра предпоставка за разширяване на локалната компютърна мрежа. Осъществяването на идеята става възможно със спечелването на проект за надграждане на центъра, финансиран от ФРМС.

Първо се пристъпва към изграждане на Интернет-връзка между бюрата и централната администрация. Използвани са специални устройства RadioBridge, работещи на честота, одобрена от ДКД. Тяхното предимство е, че не се изисква специален лиценз за работата им, не се дължат никакви месечни такси към БТК, или външни фирми и инвестицията по изграждане на такъв вид инфраструктура е еднократна. Устройствата имат възможност за крип-

тиране на данните в реално време, за създаване правила за използването им, за филтриране на пакети и ред други функции, които осигуряват надеждността на трансферираните данни.

Едновременно с това е проведено ново изследване за най-търсените услуги към бюрата и за всяка от тях е уточнена процедурата на извършването ѝ. За всяка услуга са изработени еднакви за всички бюра заявления - образци. Разработени са технологични карти и са внедрени в програмния продукт „Деловодство“. Бюрата са включени като потребители на общинската база данни „Документи“. В процес на тестване е модул „Каса“, който също е единен за общината, така че плащането ще се регистрира в сървъра на общината, независимо от това, къде се извършва. За автоматизацията на дейността на бюрата се разработва модул към програмната система „Общински

имоти“, общ за всички, работещи този вид услуги. По този начин ще се създават общи бази данни, които ще се ползват от всеки заинтересован служител на общината. Ще се осъществява по-добър контрол върху дейностите на общината като цяло и на бюрата в частност. Най-ценното в това решение е, че гражданинът ще може да си подава заявка за услуга от най-удобното за него място, като това няма да рефлектира върху срока и качеството на услугата.

За повече информация се
обръщайте към

Резултати

инж. Саша Кръстева,
началник отдел „Информационно
обслужване и технологии“
Община Стара Загора
Стара Загора 6000
ул. „Цар Симеон Велики“ 107
тел: (042) 601 826
sasha@city.starazagora.net
www.city.starazagora.net

До този момент услугите предлагани от бюрата са най-вече от сферата на стопанската политика на общината. Така създадената връзка ще предостави възможност за използването и на другите модули от информационната

система за извършване на услуги в другите сфери от работа на общината. По този начин бюрата ще се превърнат в пълноценна част от „Центъра за информация и услуги“, в който се предлагат 97 различни вида общински услуги.





Регионална асоциация на общини „Тракия“

Инtranет - вътрешна връзка между общините, членуващи в РАО „Тракия“

Иновационна практика



Категория

Информационни системи и технологии

Предистория

Резюме

Като посредник между общините в обмена на информация и популяризиране на добри практики РАО „Тракия“ има цялостна визия и стратегия за улесняване процеса на изграждане на единна информационна и комуникационна среда. Изработената Интернет страница на Асоциацията е важен елемент от стратегията с оглед бързия и евтин достъп до актуална информация. Страницата е своеобразна „визитна картичка“ на РАО „Тракия“, но Асоциацията следва да адресира своя потенциал преди всичко към своите членове. В този смисъл освен задължи-

телната информация за историята, мисията и целите на РАО „Тракия“, страницата съдържа и елементи, които поставят началото на нов вид електронна вътрешна връзка между общините членки. Целта е общинските служители да бъдат своевременно информирани, но и да бъде създадена възможност за повишаване на тяхната квалификация. Общинските служители са едновременно потребители и автори на публикуваната информация, което стимулира тяхната активност в електронния обмен.

Интернет-страницата на РАО „Тракия“ предлага иновативен механизъм за обмен на информация между общините членки. В основата е принципът „Всеки потребител е и автор“. Страницата съдържа линкове до сайтовете на общините членки, електронен вариант на административен телефонен указател и база данни с решени казуси на общините. Като част от стратегията за по-ефективен обмен на информация между общините РАО „Тракия“ организира и обучения за повишаване компютърните умения на общинските служители.

Практика

Интернет-страницата на РАО „Тракия“ съществува от края на 2001 година. Нейният дизайн е резултат от доброволния труд на вътрешни експерти на Асоциацията, а в разработването на публикациите участват всички членове на изпълнителния състав и доброволни сътрудници от общините членки. Освен представяне целите, мисията и организационната структура на Асоциацията страницата съдържа и работеща система от информационни компоненти, насочени към обмен на информация между общините членки, споделяне на добри практики и улесняване достъпа на общинските служители до архивите и базата данни в РАО „Тракия“.

Директен линк към Интернет-страниците на общините-членки

Линковете позволяват директен достъп до публикуваната информация и дават възможност да бъде направен

паралел между социално-икономическите характеристики на няколко общини. Това улеснение е насочено преди всичко към потенциални донори и инвеститори, които проявяват интерес към региона на Тракия.

Административен телефонен указател на общините членки

Указателят е публикуван на страницата. Намирането на желан телефонен номер е улеснено от търсачка, която позволява задаване име на съответната община. Телефонните номера и имена в указателя се актуализират ежегодно.

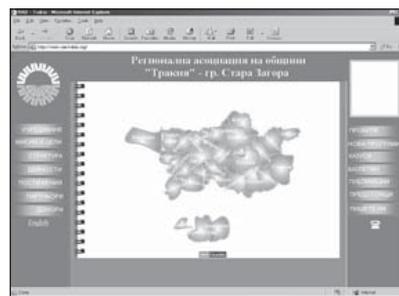
База данни с решени казуси

РАО „Тракия“ предлага на общините членки експертна помощ за разрешаването на специфични казуси, възникнали в резултат на ежедневната дейност на общинските служители. Целта е общините със сходни проблеми да се ползват от

компетентни експертни становища.

Обучения по компютърни умения

Обученията са част от цялостната стратегия на РАО „Тракия“, насочена към повишаване квалификацията и уменията на общинските служители. Обученията се провеждат от една година, като през този период са обучени над 170 общински служители. В учебния модул е застъпена и работа с Интернет, придружена с демонстрация на Интернет-страницата на РАО „Тракия“.



За повече информация се обръщайте към

Резултати

доц. д-р Иван Върляков,
изпълнителен директор на РАО
„Тракия“
Стара Загора 6000
бул. „Ц. Симеон Велики“ 102, ет. 2
тел./факс: (042) 600 586
varlyakov@ram-trakia.org ;
ramt@ram-takia.org
www.ram-trakia.org

- Създадени са предпоставки за повишаване ефективността при обмена на информация между общините членки на РАО „Тракия“;

- Повишено е самочувствието на общинските служители, които са едновременно ползватели и автори на публикуваната информация;

- Близко 1090 посещения на страницата за период от една година;
- Над 170 общински служители са повишили компютърните си умения;
- Получени над 50 предложения и препоръки от общински служители за нови рубрики и линкове на страницата.

