



Фондация
за реформа в местното самоуправление
www.flgr.bg



кн. 30/2003



С финансовата подкрепа на

OPEN SOCIETY INSTITUTE



USAID



Общо 18 иновационни практики по темата **„Прозрачни действия - отговорни решения“** бяха подадени за обявения от Фондацията за реформа в местното самоуправление в началото на април конкурс, който приключи в края на юни 2003 г. Автори на постъпилите практики са представители на 8 общини и 5 нестопански организации. За същия период във ФРМС постъпиха и 11 иновационни практики към други тематични категории извън конкурса.

Практиките, участващи в тематичния конкурс на ФРМС, отразяват успешни механизми за прозрачност, отговорност и отчетност в работата на местната власт. Условието бе те да обхващат: работа на общинския съвет, етични норми, работа на обществения посредник, участие на гражданите във взимане на решения, организиране на обществените услуги, финансово управление и бюджетен процес, процедури за управление на общинската собственост, общинските фирми и доставките, взаимодействие с медиите, предоставяне и осигуряване на достъп до информация и др.

Победителите в конкурса **„Прозрачни действия - отговорни решения“** ще бъдат обявени и отличени с награда на едноименния семинар, организиран от ФРМС - **на 10 и 11 септември 2003 г. в София**. Практиките, участващи в конкурса, ФРМС публикува в настоящата 30-та и в следващата 31-ва книжка **„Иновационни практики“**.



Инициатива за гражданска култура

Иновационна практика

Категория

Образование
Култура

Предистория

Резюме

През 2000 г. с подкрепата на „Коалиция 2000“ е осъществен проектът „Корупция и гражданска култура“, чиято цел е да се регистрират нагласите на средношколците спрямо корупцията като явление и проблем. На работна среща с учители и представители на властта е подписан протокол за сътрудничество между Фондация „Град и култура“ и Регионалният инспекторат по образование. С подкрепата на Дирекция „Мла-

дежки дейности и спорт“, Община Варна, са организирани първите „Дни на открити врата“ във Варненския окръжен съд и Община Варна. С подкрепата на Американската агенция за международно развитие чрез програма „Демократична мрежа“ проектът се разгръща в повече дейности и обхваща ученици и от малки населени места (Девня, Провадия, Добрич).

Дейностите по този проект целят да вовлекат младите хора в диалог с институциите на властта. От една страна, те изучават много сходни дисциплини в училище - география, история, етика и право, свят и личност, но, от друга страна, отсъстват механизми за тези знания да се определят в активна гражданска позиция и поведение.

Практика

Фондация „Град и култура“ създава постоянно действаща регионална мрежа за сътрудничество между училищата и институциите на властта в лицето на Варненски окръжен съд, Варненски районен съд, РДВР - Варна, Община Варна, Областен управител на Варненска област. Практиката включва следните дейности:

- Дни на открити врата в посочените институции - там младите хора се запознават с тяхната дейност и повишават своята административна и правна култура. От гледна точка на институциите се създава ценен опит за по-голяма прозрачност в управлението.

- Летен стаж на доброволци в институциите на властта - през лятото на 2002 г. се провежда във Варненския окръжен съд. В продължение на една седмица ученици от горните

класове на варненските гимназии отделят половин работен ден в помощ на съдебната система. Те са запознати със структурата на съдебната администрация, извършват реална работа като написване на призовки, сортиране на документация, преводи на кореспонденция на чужди езици; посещават варненския затвор, разглеждат някои интересни казуси от съдебната практика. В края получават специални дипломи за участието си в тази инициатива.

- Средношколски конкурс за есе „Младите - автори на обществената промяна“, посветен на Деня на българската конституция и юриста (16 април). Всички отличени есета са публикувани в сборник, в който се включва и дискусия между участниците по тема, извлечена от техните работи. През 2003 г. дебатите са посветени на темата за свободата и справедливостта.

- Средношколски клуб „Философия“ - организира се съвместно с Регионална библиотека „Пенчо Славейков“ - Варна.

- Бюлетинът „Гражданска култура“ дава информация за дейностите по проекта, интересни конкурси в сферата на образованието, културата, демокрацията и гражданските права.

- Интернет-страница <http://cityandculture.ida.bg>

е разработена в края на 2001 г. В краткото си съществуване се радва на все по-голяма популярност. В момента се регистрират над 1500 посещения месечно от близо 20 страни от цял свят. Признание за авторите беше номинацията за най-добър институционален сайт за 2002 г.

За повече информация се обръщайте към

Любомир Кутин,
координатор на проект
„Инициатива за гражданска култура“
Фондация „Град и култура“
Варна 9001, П.К. 50
тел. 0889818905
l_koutin@abv.bg
<http://cityandculture.ida.bg/>

Резултати

1. Направените анкети сред учениците през 2000 и 2002 г. показват, че:
 - постигнатото по-равномерно разпределение на каналите за информация за властта подпомага създаването на аргументирана социална позиция;
 - учениците, с които е работено по проект „Гражданска култура“ по-лесно се ориентират в решаването на всекидневни административни проблеми, когато посещават институции на властта;

- повишава се непримиримостта спрямо корупцията.

2. Дните на открити врата са инструмент за превенция на престъпността сред малолетните и непълнолетните.

3. Досегашният опит е представен на вниманието на Висшия съдебен съвет и е решено Дните на открити врата в съдилищата да се популяризират в цялата страна.

4. Дните на открити врата в общините са дали конкретни резултати: съсена е дистанцията между ученици и местна власт; решени са конкретни неотложни проблеми на училищата.



Община Велико Търново



Система за управление на качеството на база международния стандарт ISO 9001:2000

Иновационна практика

Категория

Управленски практики

Предистория

Резюме

През последните три години работата на кмета и неговия екип е насочена изцяло към гражданите, към улесняването им при получаване на услуги от общината. Компютъризирана е общинската администрация, работи се в мрежа, ползва се Интранет и Интернет. Създаването на електронни регистри улеснява работата на дирекциите и отделите, както и бързо и навременно контактуване по раз-

лични преписки на граждани, ведомства и фирми. Открит е Общински център за услуги и информация на граждани. Повишава се нивото на предлаганите услуги - прецизност, бързина, липса на просрочвания. Общинското ръководство стига до необходимостта от своя политика по качеството, която само Международният стандарт ISO 9001:2000 може да даде.

Системата за управление на качеството на база международния стандарт ISO 9001:2000 е необходима за всяка българска община, защото тя разписва основните правила, необходими за една европейска администрация. Община Велико Търново първа в България получи сертификат за международен знак за качество ISO 9001:2000 на 22 май 2003 г.

Практика

Общинската администрация изминава дълъг път на отработване на системата. Мотивацията и приносът на всеки един служител са от изключително значение. Нужно е ръководството на общината да умее да поема отговорности и да се справя с тяхната реализация.

Предложените, обогатени и приети от общинските съветници Устройствен правилник за работа на общинската администрация, десетки наредби и правилници за ефективна работа на отделните звена, Правилник за вътрешния ред, документооборот и т.н. са предварителните основи, без които не може да стартира процесът.

За да стартира Политиката по качеството, е необходимо ръководството в лицето на кмета на общината официално да я декларира, да бъде огласена, разбрана, прилагана и поддържана от цялата администрация.

Основните цели на Политиката по качеството са удовлетворяване на нуждите и очакванията на гражданите чрез прилагане на качествени административни

услуги на населението и юридическите лица, законосъобразност в управлението на общинската собственост и местната политика, в условията на прозрачност, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация.

Всички основни процеси, необходими, за да се спазят изискванията на Стандарт ISO 9001:2000, са разработени в системата за управление на качеството: **Наръчник по качеството** и в документирани **Процедури по качеството**. Те са шест на брой и обхващат: *Управление на документите; Вътрешни одити по качеството; Управление на несъответстващ продукт/услуга; Коригиращи действия; Preventивни действия.*

Общината създава **Съвет по качеството**, който се свиква най-малко веднъж месечно, като на заседанията се докладва текущото състояние на системата и се внасят предложения за подобрения в процеса на нейното поддържане.

Политиката по качеството включва измерими цели и задачи, за които целият персонал е информиран и ги следва, разбира и изпълнява, като те са разписани в **Раздел 1 на Наръчника по качество**.

Особено важен за прозрачността на работа е **Фокусът върху Клиентите**. Това са гражданите; органите на местна власт и местното самоуправление (поддържа се картотека); юридически лица с нестопанска цел (поддържа се картотека на ЮЛНЦ); физически и юридически лица, регистрирани по ТЗ, извършващи дейност в общината и ползващи административни услуги; териториални звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на общината (поддържа се картотека); поддържа се картотека на Партньорите на общината; ОЦУИГ, където се води електронен дневник на входящата кореспонденция; Книга за мнения, предложения и забележки; Дневник на обществените събуждания; Дневник на медийните брифинги; Форма за регистрация на прием на гражданите от кмета на общината.

Всичко, описано в Наръчника по качеството и Процедурите по качеството, представлява система от изисквания, които се спазват от целия екип и допринасят за повишаване на ефективността на работния процес.

За повече информация се обръщайте към

Резултати

Мина Илиева,
Главен секретар на
Община Велико Търново
Велико Търново 5000
тел.: (062) 619 305
mina_vt@abv.bg

Община Велико Търново първа в България получи сертификат за качество ISO 9001:2000, тържествено връчен на празника на града 22 март 2003 г. С реализацията на този процес за получаване и поддържане на

Системата за качество ISO 9001:2000 се въвежда необходимия ред, система, отговорности, прозрачност на работата на администрацията в интерес и полза на гражданите на Община Велико Търново.





Гражданското мнение като арбитър в спорове и ориентир за вземащите отговорни решения

Иновационна практика

Категория

Общински услуги за гражданите
Гражданско участие

Предистория

Резюме

Допитването е направено по време на острия дебат между институциите в града относно изтеглянето на кредит за основен ремонт на улиците и за инсталиране на енергоспестяващо осветление. Решението на ОбС-Видин е оспорено в съда от областния управител.

В същия момент медиите и гражданите остро атакуват общинската администрация за дупките и тъмнината по улици и пътища. Ограничените средства на Бюджет'2003 за капиталови разходи не са достатъчни и стартирането на основен ремонт на улиците и инсталиране на енергоспестяващо осветление е невъзможно.

Специалистите по връзки с обществеността в Община Видин периодично провеждат допитвания до гражданите на Видин. Анкетирането на жителите на общината е успешна форма на гражданско участие в местното самоуправление, защото дава възможност на хората да изразят мнението си по важни обществени въпроси. От степента на участие на гражданите в този вид директно общуване с местната власт до голяма степен зависят и нейните решения.

Практика

Анкетирани са 250 пълнолетни граждани от всички квартали на Видин. За първи път като анкетатори участват 10 души, които работят по програма за временна заетост към Община Видин. Ангажирани са и специалистите от Центъра за услуги и информация. Някои от местните медии публикуват анкетната карта.

Основните изводи, които дава анкетата, са: проблемът е значим за видинчани, не търпи отлагане, заслужава трайно решение и действията на ОбС да използват пазарни механизми за неговото преодоляване - да изтегли кредит - са в правилна посока.

Близо 70 на сто от видинчани знаят за решението, а 68 на сто от анкетираните го одобряват. Голяма част от питаните - 84 на сто - преценяват, че улицата, на която живеят, се нуждае от ремонт и енергоспестяващо осветление. Повечето видинчани - 77 на сто - заявяват, че Община Видин трябва да търси допълнителни средства за ремонт на улиците и инсталиране на енергоспестяващо осветление, тъй като в Бюджет'2003 средствата за това са недостатъчни.

Анкетата показва, че видинчани са осведомени и за действията на областния управител чрез съда да спре

решението за заема. Повече от половината - около 60 на сто - не одобряват това. Всеки трети видинчанин определя мотивите на областния управител като политически, 23 % са на мнение, че причините за тази реакция са непознаване на проблемите на града и некомпетентност.

Резултатите от допитването са оглашени на сесия на ОбС-Видин. Някои медии публикуват извадки от анкетата. Гражданската подкрепа, която общинският екип получава, му дава увереност и самочувствие, че действа отговорно и в обществен интерес.

За повече информация се обръщайте към

Резултати

Душана Костова,
специалист „Връзки с обществеността“,
Община Видин
Видин 3700
пл. „Бдинци“ 2,
тел. (094) 216316
факс: (094) 601132
mayorvidin@infotel.bg

Скоро след огласяване на резултатите Видинският окръжен съд потвърждава законността на решението на ОбС, прекратява с Определение съдебното производство по делото и допуска предварително изпълнение на решението на ОбС. Община Видин провежда открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет „Предоставяне на инвестиционен кредит от 1 600 000 лв. за извършване на реконструкция и

модернизация на уличната мрежа и инсталиране на енергоспестяващи осветителни тела“.

Допитването до жителите на Видин доказва не само чувствителността на гражданските рефлексии. Анкетата служи като арбитър в публичния спор. Резултатите от нея дават на вземащите отговорни решения ориентир за собственото им поведение по важни за общината въпроси.





Община град Добрич



Предоставяне на общински услуги и информация за граждани на изнесени работни места по квартали в град Добрич

Иновационна практика

Категория

Управленски практики

Предистория

Резюме

Ръководството на Община град Добрич осъществява редица мерки за подобряване обслужването на гражданите чрез изградените Център за услуги и информация на граждани и неговия Филаил за услуги по гражданско състояние (и двата се намират

в центъра на града). Предвид отдалечеността на някои жилищни райони се търси алтернатива за улесняване на достъпа до услугите, като вместо хората да идват в Общината, тя отива при тях.

За да осигури повече внимание на своите съграждани в отдалечените квартали на града, от май 2003 г. Община град Добрич предоставя общински услуги и информация чрез електронните каси на „Информационно обслужване“ АД-клон Добрич в два от отдалечените жилищни райони - „Балик“ и „Рилци“. На същите каси гражданите плащат дължимите суми за изразходваните ел. енергия и вода. По този начин живеещите в двата квартала пестят време и получават същото добро и качествено обслужване, както в Центъра за услуги и информация при Община град Добрич.

Практика

Още през 2002 г. секретарят на Общината инициира стъпки за обществено-частно партньорство в процеса на подобряване на административното обслужване на физически и юридически лица. В резултат в Община град Добрич постъпва предложение от „Информационно обслужване“ АД за сътрудничество. Провеждат се срещи между ръководствата и екипи от специалисти от двете институции за изясняване и договаряне на предложението. През април 2003 г. е подписан договор за съвместна дейност между „Информационно обслужване“ АД и Община град Добрич. В първия етап са определени 18 услуги, които да бъдат извършвани на изнесените работни места в кварталите. С приложения към договора са регламентирани технологията за изпълнение на услугите и технологията за събиране на такси. По този начин гражданите могат да бъдат обслужени по местоживееене, в следните направления

по видове услуги:

- общинска собственост и приватизация;
- териториално устройство;
- гражданско състояние;
- търговия;
- административно и информационно обслужване;
- плащане на такси.

Служителите от „Информационно обслужване“ АД преминават 10-дневно обучение в Центъра за услуги и информация в Общината. Те са запознати с казуси и проблеми по преписките към заявленията за услуги и отработват приемане и регистрация на документите.

Технически са извършени следните действия:

1. Изградена е комуникация с изнесените работни места за създаване на технологични предпоставки за обмен на данни чрез оптичния кабел на държавната администрация;
2. На изнесените работни места по кварталите е инсталирана информационната система за услугите, която работи в общинската администрация, в т.ч. ПП „Гише на предприемача“.

Освен консултации и приемане на документи, се осигурява и помощ за хората, които имат затруднения при попълването на заявленията и подготовката на документи. „Информационно обслужване“ АД предоставя и конкретен документ - „Актуално съдебно състояние на фирма“, който се изисква, например, при регистрация на търговски обект.

В офисите в кварталите е предоставен набор информационни материали и заявления за всички услуги, предоставяни в Общината. Това ориентира гражданите какви са изискванията и необходимите документи за извършване на услугите.

Съгласно договора за сътрудничество Община град Добрич предоставя помещение в сградата си за извършване на услугата „Издаване на удостоверение за електронен подпис“ от „Информационно обслужване“ АД-клон Добрич. Това ще допринесе за постигане на реални резултати в изпълнение на държавната политика за въвеждане на електронно управление.

За повече информация се обръщайте към

Резултати



Севдалина Иванова, ръководител Център за услуги и информация на граждани, Община град Добрич, ул. „България“ 12, втр. 235
тел: (058) 600-001 до 004,
center@dobrich.org
www.dobrich.org



С предоставянето на общински услуги чрез изнесени работни места се постигат следните резултати:

1. Гражданите, в частност потенциално неравностойните групи от отдалечените райони на града, са допълнително улеснени в достъпа до административните услуги на Община град Добрич. Паралелно с плащането на задълженията към „Енергоснабдяване“ и „Вик“ те могат да получат информация и обслужване по направленията на дейност на Общината.

2. Партньорството на Община град Добрич с „Информационно обслужване“ АД е стъпка към реализиране на целта за осигуряване на комплексно обслужване от различни институции на граждани и юридически лица.





Община град Добрич



Обучение и подготовка на младите хора с цел привличане и участие в местното самоуправление

Иновационна практика

Категория

Общински услуги за гражданите
Гражданско участие

Предистория

Резюме

В град Добрич през учебната 2002/2003 г. в средните училища са обхванати 3500 ученика, като 1400 от тях през 2003 г. навършват 18 години и на предстоящите общински избори през октомври за първи път ще се явят пред изборните урни. Студентите в петте филиали на ВУЗ в града са над 2000, мнозинството от които - жители на града. Не е тайна увеличаващата се аполитичност сред населението изобщо и при младежите конкретно. Това води до постоянно намаляване броя на участниците в изборите и оттам - до самолишаване на неучаствалите от възможността да влияят

върху управлението на страната и на общините. В момента нито един от 41-те общински съветника в град Добрич не е по-млад от 30 години. В дейността на постоянните комисии при Общински съвет няма привлечени представители на младото поколение. Няма създадена традиция и не се полагат усилия за запознаване на младите с основните законови положения, касаещи местното самоуправление. Не се прави нищо за обучение, подготовка и привличане на техни представители в управленските структури на общинско ниво.

Създават се условия за привличане и участие на представители на учащата се младеж (ученици от XI и XII клас и студенти) в местното самоуправление чрез съответна подготовка и обучение.

Практика

Практиката представлява първи (начален етап), целящ ликвидиране на описаните по-горе слабости в един втори (по-късен) етап.

За изпълнение на поставената цел се реализират мероприятия в две направления:

1. Провеждане на обучение на избрана представителна група от 49 учащи се, главно ученици от XI и XII клас и студенти, проявяващи интерес към въпросите на местното самоуправление, като подборът им се извършва с помощта на Градския младежки съвет.

Обучението се осъществява по предварителен утвърден месечен план и с тематика, засягаща въпроси на местното самоуправление, като:

- ◆ Състав, права и задължения и Правилник за дейността на Общински съвет;

- ◆ Национално сдружение на общините в Република България и Национална асоциация на председателите на общински съвети. Устройство, цел, задачи;

- ◆ Регионални асоциации на общини. Еврорегиони и трансгранично сътрудничество. Цел, задачи, възможности;

- ◆ Общински бюджет - принципи на изготвяне. Значение.

За лектори са привлечени председателят на Общински съвет, кметът на общината, членовете на кметския екип и др.

2. Подготовка на членовете от групата за бъдещо участие в местното самоуправление чрез разпределението и участието им със съвещателен глас в дейността на постоянните комисии на Общинския съвет съобразно техните интереси и предпочитания.

При осъществяването на практиката екипът не среща съществени трудности. Идеята е подкрепена както от Младежкия градски съвет, така и от общинските съветници и се осъществява съгласно приетия план. Средствата за заплащане на зали, апаратура, кафе-паузи и други материали се заделят от бюджета на Общинския съвет. Лекциите и заседанията се посещават масово от определените участници.

За повече информация се обръщайте към

доц. д-р Ташо Ташев,
председател на
Общински съвет - град
Добрич
Добрич 9300
ул. "България" 12
тел.: (058)600-406
факс: (058)600-703
dobs@dobrich.org
www.dobrich.org

Резултати

Наблюдава се редовно участие, голям интерес, сериозно отношение на участниците и видимо повишаване на нивото на техните познания за

същността и значението на местното самоуправление, изразено при дискусиите и правените предложения.





Община град Добрич

Разширяване на гражданското участие в местното самоуправление в град Добрич

Иновационна практика

Категория

Общински услуги за гражданите
Гражданско участие



Предистория

Резюме

Гражданите на Добрич нямаха възможност да вземат участие пряко в сесиите на Общинския съвет. Съгласно Правилника на дейността на ОбС, по предложение на някой съветник, след гласуване, можеше да се даде думата на гражданин за изказване по дадена точка от дневния ред при разглеждането ѝ. Липсваше

възможност гражданите да вземат думата по свое желание, като задават въпроси и правят предложения по актуални и от обществена значимост проблеми, на които да получат отговор и по този начин да упражнят правото си за по-широко участие в местното самоуправление.

Дава се възможност на всеки гражданин в края на заседанията на Общинския съвет, без всякаква цензура и предварително записване, да вземе думата за изказване, задаване на въпроси и даване на предложения по въпроси от обществена значимост.

Практика

На свое заседание от 20 август 2002 година по предложение на председателя на ОбС - гр. Добрич е взето решение, след изчерпване на дневния ред на всяка сесия да се дава думата на до трима граждани, които в рамките на 5 минути да могат да се изкажат по който и да е проблем от обществена значимост, като отправят питания, правят коментари и дават предложения за решаването им. Достатъчно е гражданинът малко преди началото на заседанието да направи писмена заявка в Секретариата, на която да фигурира името и адресът му и желанието да се изкаже. Редът на изказванията се определя по реда на подаване на заявките без никаква друга намеса.

Такава практика до момента не фигурираше в дейността на нито един друг Общински съвет в страната. Нейната реализация става възможна чрез приемане на решение на Об-

щински съвет, което води до съответни промени и в Правилника на дейността на ОбС - град Добрич.

За осъществяването е проведена предварителна работа с общинските съветници в различните комисии. По този начин е преодолян наличният консерватизъм и съпротива при част от тях поради опасения, че по този начин ще се разреши на недобросъвестни граждани да злоупотребяват с даденото им право, като поставят лични проблеми или необосновани нападки и обиди по отношение на ОбС и ОБА.

Изменение на Правилника за организацията и дейността на Общински съвет град Добрич
Общински съвет град Добрич
прие следното

РЕШЕНИЕ 47-2

Общински съвет град Добрич на основание чл. 21, ал. 3 от ЗМСМА изменя чл. 24 от Правилника за организацията и дейността на Об-

щински съвет град Добрич както следва:

1. Съществуващият текст в чл. 24, гласящ „Лица, които не са общински съветници, могат да присъстват на заседанията, като заемат определените от председателя на съвета места. По време на заседанията те нямат право да нарушават реда по какъв и да е начин“ става чл. 24, ал. 1.

2. Към чл. 24 се създават ал. 2 и ал. 3 с текстове:

(2) Лицата по горната алинея имат право да вземат думата в края на всяко заседание за изказвания **САМО** по въпроси и проблеми от обществена значимост.

(3) В рамките на едно заседание се допускат максимум три изказвания на граждани, с продължителност до 5 минути. Определянето на лицата, които ще се изкажат, се извършва по реда на подаване заявка в Секретариата на сесията преди нейното начало в деня на провеждането на същата.

За повече информация се обръщайте към

доц. д-р Ташо Ташев,
председател на
Общински съвет - град
Добрич
Добрич 9300
ул. "България" 12
тел.: (058)600-406
факс: (058)600-703
dobs@dobrich.org
www.dobrich.org

Резултати

Резултатите се оказаха положителни, като не се потвърдиха мрачните прогнози за наплив от изказващи се и губене на време с предложения, поставяне на лични проблеми и неоправдани обидни квалификации по отношение Общинския съвет и общинската администрация.

До момента изказванията са средно по две на сесия, като над 80 % са по съществени, значими обществени проблеми, придружени с удачни предложения за разрешаването им.





Във връзка с промените в Закона за социално подпомагане Общински съвет - гр. Мездра на сесията си на 22.01.2003 г. взима решение за създаване на **Общински център за социални услуги и дейности** като второстепенен разпоредител с бюджетни средства. На същата сесия се учредява и Обществен съвет за социално подпомагане като контролен орган по

въпросите на социалното подпомагане в общината. В този съвет са избрани за членове двама общински съветници, председателите на Клуб на пенсионера, на Дружеството на инвалидите, на Съюза на работодателите, на ОбС на Съюза на ветераните от войните и представители на Общинската администрация.

Общинският център за социални услуги и дейности - гр. Мездра реализира политиката на общинското ръководство в областта на социалното подпомагане. Като активен и равнопоставен партньор на Община Мездра е заинтересован в най-голяма степен от повишаване благосъстоянието на хората, трудовата им активност и подпомагането им за самостоятелно справяне в ежедневието. Центърът консултира и работи индивидуално с всеки нуждаещ се, с цел неговата социална адаптация и интеграция в обществото.

Практика

Общинският център за социални услуги и дейности-гр. Мездра осъществява социалната политика на Община Мездра и има следната структура:

1. Специализирано звено (управление) - със звено за консултации по въпросите за социалните услуги и дейности. Информация за тях се предлага и в Центъра за услуги и информация на гражданите. По тяхно желание специалисти от Общинския център за социални услуги и дейности и Дирекция „Социално подпомагане“ провеждат консултации в ЦУИГ. Бъдещите насоки на работа са консултации и социални услуги по домовете според желанието и личния избор на всеки.

2. Домашен социален патронаж - извършва социални услуги по домовете на лица над 60-годишна възраст; на лица с трайни увреждания - с установена степен на намалена работоспособност 50 или над 50 %; на деца с трайни увреждания. Социалните услуги, които извършва патронажът, са следните:

- ◆ доставяне на храна;
- ◆ поддържане на личната хигиена и хигиената в жилищното помещение, обитавано от обслужвания;
- ◆ помощ в общуването и в поддържането

на социални контакти, развлечения и занимания в дома и извън него;

- ◆ съдействие за снабдяване с необходимите помощно-технически средства при трайна нетрудоспособност или тежко заболяване;
- ◆ битови услуги - закупуване на хранителни продукти и вещи от първа необходимост, заплащане на вода, ел. енергия, телефон и др. със средства на лицето;
- ◆ съдействие за изготвяне на необходими документи за явяване на ТЕЛК;
- ◆ осъществяване на връзка с личния лекар, стоматолог, закупуване на медикаменти при нужда със средства на лицето и т.н.

В момента капацитетът на Домашния социален патронаж е 135 обслужвани лица от 9 населени места в общината: Мездра, Царевец, Моравица, Д. Кремена, Г. Кремена, Брусен, Боденец, Върбешница, Ребърково. Търсят се финансови възможности за разширяване капацитета и обхвата на социалния патронаж.

4. Клуб на инвалида и Клуб на пенсионера - организират социални контакти и възможности за активен живот на лица с определена степен на намалена работоспособност. Разполагат с предоставена от Община Мездра сграда, а в определени дни - и с медицинско лице за консултации. Активни членове на Клуба на инвалида са 390 хора с увреждания, а Клубът на пенсионера има 120 члена с клубни карти, но при мероприя-

тия броят на пенсионерите, които се включват в тях, се увеличава. На територията на Община Мездра вече са изградени клубове на пенсионера в още три села: Зверино, Игнатица, Върбешница. Към Клуба има сформирани женски народен хор, с много изяви в общината, с участие и награди от конкурси на народната песен. Разходите за пътуване се поемат от Община Мездра, както и разходите за организирани екскурзии из страната от двата клуба.

От февруари 2003 г. по Националната програма „От социални помощи към заетост“ 17 безработни лица на социално подпомагане започват работа в 13 населени места на общината по подпомагането на 130 увредени лица, инвалиди, самотно живеещи възрастни хора, лица в затруднено положение.

4. Обществена трапезария - в момента се работи по съвместен проект с британска фондация от гр. Бристол за откриване на обществена трапезария и предоставяне на храна на 100 лица и семейства в затруднено положение.

5. Специализирана институция „Дом за деца и младежи с умствена изостаналост от 3 до 25 год.“ - обслужва региони Видин, Монтана, Плевен и Враца, с капацитет 72 лица. В момента са заети 47 места. Работи по различни програми, с международно участие. Предстои газификация на сградата.

За повече информация се обръщайте към

Резултати

Наталия Христова-Горанова,
директор на Общински център
за социални услуги и дейности
тел.: (0910) 21 01, втр. 118

Нина Данколова,
секретар на Община Мездра

Мездра 3100
ул. „Христо Ботев“ 27

тел.: (0910) 25-21

факс: (0910) 25 23

mezdra@mail.bg

www.mezdra.dir.bg

Работата на Общинския център за социални услуги и дейности - гр. Мездра помага значително за решаването на проблемите на гражданите в областта на социалните услуги и дейности. С разширяване обхвата на предлаганите услуги се отваря възможност за по-голяма грижа към хората с увреждания и предпоставки за улесняване на трудното им ежедневието.

Сътрудничеството с нестопански организации с благотворителна и хуманитарна цел и създаването на контакти е преимущество за новосформирания център и помага в неговата нелека дейност.





Община Пазарджик

Общинско седмично приложение „Пазарджик. Градът и общината“

Иновационна практика

Категория



Информационни системи и технологии

Предистория

Резюме

На територията на Община Пазарджик има 3 вестника, 2 кабелни телевизии, 3 радиа и 1 електронен вестник (най-нов като практика). Големите национални всекидневници също имат свои кореспонденти. Най-малко 9 репортери присъстват на редовните седмични пресконференции на общинското ръководство.

След спиране излъчванията на общинското радио „Пазарджик“, ръководството на Общината взема решение

да започне издаването на общинска седмична притурка „Пазарджик. Градът и общината“. Основната причина за това решение е необходимостта от представяне дейността на Общината чисто информационно, без политическа или друга отговорност и без робуване на каквато и да е конюнктура. Посланието, което носи нашето издание, е: **Общината служи на хората. Тя трябва да работи за тях и да защитава обществен интерес. Прави ли го?!**

Община Пазарджик издава седмично Общинско приложение „Пазарджик. Градът и общината“. То има характер на общински вестник, който не излиза самостоятелно, а като част от петия брой на четирите местни ежедневника (включително един електронен). Представя информация за дейността на Община Пазарджик във всички аспекти.

Практика

Първото Общинско седмично приложение излиза на 19 април 2002 г. До края на същата година то се издава от вестник „Виделина“.

От 1 януари 2003 г. Приложението започва да излиза и във вестник „Знаме“. Това налага промяна в начина на подготвянето му. Със задачата се заема главният експерт „Връзки с обществеността“ на Община Пазарджик. Материалите се подготвят в екип от експертите „Връзки с обществеността“ на Общината и на Общинския съвет и технически сътрудник, служител на Общината.

От февруари и третият ежедневник - „Пазарджишка Марица“ поемства Приложението, а от март - и

електронният вестник на Пазарджик „Pa media“. Така Общинското седмично приложение „Пазарджик. Градът и общината“ вече няколко месеца излиза всеки петък в четирите местни издания.

През март и април желание да излъчват новини, публикувани в изданието, проявяват и местните радиа - „Оберон“, „Алматея“ и „Деж“. Те започват излъчването на специален блок общински новини всеки петък.

Изданието има обзорен характер за събитията от седмицата, като дава предимство на първата страница за новини от последните 1-2 дни или важно събитие от седмицата. Трета страница е отделена за интервюта,

разделени в две серии : „За администрацията“ и „За кметовете“. В поредицата „За администрацията“ е представена дейността на дирекциите, отделите и секторите. В поредицата „За кметовете“ са интервюирани кметът, зам.-кметовете на общината и кметовете на кметства, включително 31 кметски наместници.

Иновационният аспект на практиката е преди всичко в реализираната идея за достатъчно информация за дейността на Общината като институция в полза на гражданите и на всички останали институции.

За повече информация се обръщайте към

Резултати

Мариана Бойрикова,
гл. експерт „Връзки с обществеността“,
Община Пазарджик
4400 Пазарджик
бул. „България“ 2
тел:(034) 44 55 01
факс:(034)44 24 95
mayor@pazardjik.bg

Като част от PR-дейността на Община Пазарджик Общинското седмично приложение буди все по-голям интерес у жителите на общината. Само в електронното издание броят на читателите му се е повишил 7 пъти. Има информация и за четения от САЩ, Испания, Германия, Холандия и други страни.

Ежедневните контакти на екипа на Община Пазарджик с гражданите по различни поводи му дават възможност да следи постоянно интереса към изданието и съответно оценката, която получава. Немалко специалисти, работещи в информационния сектор, също му дават позитивна оценка.



Сдружение за възраждане на Пловдив Общински съвет - Пловдив



Пловдивско общоградско събрание
Един успешен експеримент за пряка
демокрация у нас

Иновационна практика

Категория

Общински услуги за
гражданите
Гражданско участие

Предистория

Резюме

Класическият референдум е изключително тромав и скъп, защото - като изборите - изисква избирателни комисии (над 530 за Пловдив), бюлетини, пликове, охрана и загуба на време за гражданите. За Пловдив приблизителната цена на подобен референдум би била 600-650 хиляди лв. **Пловдивското решение** е да се използва коректна представителна извадка, която с изчислима точност да отразява мнението на всички пловдивчани. Сдружението за възраждане

на Пловдив разработва проект за „Общоградско събрание“, подкрепен от ААМР, и със съдействието на ОбС-Пловдив реализира неговата първа фаза през 1998 г.

През есента на 2002 г. Сдружението за възраждане на Пловдив със съдействието на Делегацията на Европейския съюз започва реализацията на Втора фаза на проекта „Общоградско представително събрание“ („мини-референдуми“), която продължава и през 2003 г.

Приложеният в Пловдив новаторски вариант на мини-референдуми по важни местни проблеми, провеждани с коректни представителни извадки от цялата общност, чиито резултати се признават от органите на местна власт, представлява реалистично, нескъпо и ефективно съчетание на пряка и представителна демокрация.

Практика

Целите на „Общите събрания“ са:

- ◆ да се експериментира модел на Пловдивско общоградско събрание като пример за пряка демокрация;
- ◆ да се вдъхне увереност на пловдивчани в постижимостта на гражданските действия и значимостта общественото мнение;
- ◆ да се утвърдят нови форми на взаимодействие между НСО и местната власт, да се укрепи авторитета и ролята на НСО като представители на гражданското общество;
- ◆ да се установят сред представителите на местната власт демократични рефлексии на зачитане мнението на съгражданите;
- ◆ да се вземат решения по няколко важни местни проблема съвместно от гражданското събрание и изборните органи в името на устойчивото развитие на града.

чивото развитие на града.

„Общото събрание“ на пловдивските граждани провежда две условни „сесии“ с участието на по над 1000 души, включени в представителните извадки.

Използваните методи и материали са:

- ◆ свръхкоректна едностепенна представителна извадка;
- ◆ богат набор информационни материали по референдумния проблем с обективно представяне на противоположните гледни точки, предоставени на попадналите в извадката граждани;
- ◆ опция за пряко или „дистанционно“ гласуване (по пощата).

Това, което прави „Общото събрание“ Референдум, е приемането на система от ОбС-Пловдив за зачитане вота на гражданите от представителната извадка чрез включване на референдумния проблем в дневния ред и

гласуване по него. Решението влиза в сила само ако и двата органа са гласували „за“ (т. е. като при двукамерен парламент). При противоречие за валидно се счита решението на Общинския съвет, но едва след доработване в комисии, ново разглеждане и прегласуване с квалифицирано мнозинство. Решение (№ 126 от 1998 г.) за такава процедура е взето по предложение на Сдружението за възраждане на Пловдив. С влизането му в сила нормативно е установен работещ механизъм за въздействие на гражданското мнение върху конкретни решения на общинските съветници.

За повече информация се
обръщайте към

Николай Близнаков,
председател на Сдружение за
възраждане на Пловдив
Пловдив 4000
ул. „К. Пастухов“ 4
тел. (032) 635575
wfc@abv.bg

Резултати

Проведени са два мини-референдума с включването на около 2000 граждани - първият третира проблема с бездомните кучета, а вторият - създаването на еко-полиция (екоинспекторат). Тези въпроси се включват в сесии на ОбС-Пловдив за гласуване от съветниците. Общин-

ската администрация започва прилагането на взетите съвместно от граждани и съветници решения. По-вишава се интересът на пловдивчани към участие в общинското управление и в решаването на общоградски проблеми, увереността в силата на гражданското общество.





Етичен кодекс за поведение на служителите в общинската администрация

Иновационна практика

Категория

Управленски практики

Предистория

Резюме

Общината е най-близката до гражданите публична структура, в която те ежедневно получават различни видове услуги. Обикновено услугите отблъскват гражданите с твърде сложните си процедури, многобройната документация, която се изисква и начините, по които трябва да се разработва. И ако в повечето случаи услугата не може да се опрости, то поне гражданинът може да обслужен така, че да почувства грижа и отзивчивост, консултантска помощ, упътваща информация.

Водено от амбицията за създаване на отворена комуникационна система и прозрачна и дружелюбна среда, в началото на март 2003 г. ръководството на Община Разград организира със служителите на общинската администрация два обучителни семинара на тема „Етика в административното обслужване“. В процеса на обучението възниква идеята да бъде разработен Етичен кодекс за поведение на служителите в общинската администрация.

Община Разград е първата в страната, в която е разработен и приет от всички служители Етичен кодекс за поведение на служителите в общинската администрация. Той определя етичните правила за поведение на служителите и има за цел да съхрани общественото доверие в морала и професионализма на служителите, както и да повиши престижа на местната власт.

Практика

Стремехът към ефективно, бързо и качествено обслужване на гражданите и утвърждаване имиджа на общината от „затворено-управленски“ тип към „открито-дружелюбен“ се превръща в приоритет за ръководството на Община Разград. Като поредна стъпка към формирането на нов тип отношение към гражданите, ползващи услугите на общинската администрация, през март 2003 г. е проведен курс за обучение на тема „Етика в административното обслужване“. В рамките на два отделни семинара, организирани за служителите на ръководни длъжности и експерти, преподаватели от Русенски университет „Ангел Кънчев“ обучават общинските служители на различни видове ефективно общуване и техните етични модели, административна култура и стил на общуване. Идентифицирани са най-често срещаните причини за конфликти между служители и гражданите,

разгледани са стратегии за управление на конфликти и видове общуване в конфликтна ситуация.

Анализът на анкетните карти, които участниците попълват в края на занятията, показва, че за повечето от тях обучението е било изключително полезно. И по време на обучението, а и като препоръка в анкетите, служителите посочват необходимостта от разработване и приемане на Етичен кодекс на служителите в Община Разград.

За да бъде реализирана тази идея, е сформирана работна група, включваща секретаря на общината, експерта „Връзки с обществеността“ и ръководителя на Фронт-офиса. Изготвен е проект за кодекс, който е предоставен на всеки служител за мнение и препоръки. В окончателния вариант на кодекса, утвърден със заповед на кмета на общината, са взети под внимание всички рационални предложения, след като са обсъдени на месечна оперативка със служителите.

Етичният кодекс за поведение на служителите в общинската администрация е структуриран в четири раздела, в които са визирани норми за поведение в сферите:

- ◆ Взаимоотношения с гражданите;
- ◆ Професионално поведение;
- ◆ Взаимоотношения с колегите;
- ◆ Лично поведение.

Важен елемент за превръщането на нормите за поведение от кодекса в отговорност за всеки служител са анкетните карти по гишетата за мнение на гражданите относно качеството на обслужване от страна на служителите. Картите са анонимни и са добра възможност за обратна връзка с гражданите. Информацията, събрана по този начин, ще се използва за подобряване предлагането на услуги и за насърчаване на положителните усилия.

За повече информация се обръщайте към

Елка Неделчева,
Главен експерт „Връзки с обществеността“,
Община Разград
Разград 7200
бул. „Бели Лом“ 37 А
тел.: (084) 660 230
факс: (084) 660 090

Резултати

Приемането на Етичен кодекс за поведение на служителите в общинската администрация ще подпомогне процеса на формиране на нов тип отношение към гражданите, ще повиши

качеството на предлаганите от общината услуги, ще подобри публичния образ на общината като институция, която съществува, за да работи в интерес на своите граждани.





Обществените съвети - път към изграждане на гражданско общество

Община Разград



Общински услуги за гражданите Гражданско участие

Иновационна практика

Категория

Предистория

Резюме

Една от приоритетните задачи пред местната власт в Община Разград е ангажирането на все по-широк кръг от обществеността за решаване на местните проблеми. През 1997 г. в партньорство с ААМР е разработен проект за изграждане на обществени съвети за работа с различни групи от населението. Предлага се изграждането на обществени съвети по проблемите на: образованието и свободното време на младите хора; культу-

рата; физкултурата и спорта; здравеопазването; социалните дейности; градоустройството и благоустрояването. След предварителни консултации с изявени общественици, специалисти във всяка от изброените области и граждани, ползващи се с широко обществено доверие, е определен съставът на обществените съвети, в които са включени представители на всички заинтересовани групи.

През 1997 г. по проект на ААМР в Община Разград са изградени Обществени съвети по проблемите на образованието и свободното време на младите хора; културата; здравеопазването; физкултурата и спорта; социалните дейности; и градоустройството и благоустрояването. Обществените съвети включват специалисти и представители на различни професионални и социални групи и дават възможност за широко гражданско участие в идентифицирането и решаването на актуални проблеми.

Практика

Обществените съвети в Община Разград функционират от 1997 г. В тях членуват специалисти от сферата на образованието, културата, социалните дейности, благоустрояването, спорта; представители на местната администрация, синдикатите и НПО, родители, неформални лидери. Заседават няколко пъти в годината в зависимост от възникналите потребности от широка обществена дискусия по различни проблеми. Заседанията са публични и в тях медиите присъстват не само като отразяващи събитието, но в определени случаи и като активни участници.

Функциите и задачите на Обществените съвети са:

- ◆ Подпомагат формирането и реализирането на общинската политика в областта на образованието, културата, свободното време на младите хора, благоустрояването, здравеопазването, социалните дейности.

- ◆ Правят предложения за решаване на наболели проблеми от местно

значение.

- ◆ Партнират в разработването на общински програми.

- ◆ Насърчават участието на широк кръг граждани в процеса на вземане на решения.

- ◆ Формират политика на публичност и прозрачност в работата на местната власт.

Във връзка с работата на Обществения съвет по градоустрояване и благоустройство Разград условно е разделен на 26 микрорайона. За всеки от тях е определен отговорник от общинската администрация, който съвместно с представители на живущите в района установява на място проблемите и с помощта на общинските звена търси пътища за решаването им. Всички отговорници имат открити приемни в определени дни на месеца, което позволява на общинското ръководство да бъде близо до проблемите на гражданите.

В резултат на работата на Обществения съвет по образованието и свободното време на младите хора на сесии на Общинския съвет са приети като общински няколко програми: за

пълно обхващане на децата, подлежащи на обучение в училищната мрежа в общината; за свободното време на учениците, разработена съвместно с Градския младежки съвет; за опазване живота и здравето на децата. В работата на този съвет особено място заема функциониращата вече няколко години Ученическа трудова борса, чрез която главно през летните месеци младите хора вземат участие в различни трудови инициативи.

Общественият съвет по култура участва активно в подготовката и реализацията на различни инициативи от културния календар на общината, както и в разработката на дарителската кампания за завършване новата сграда на драматичния театър.

Изграденият Обществен съвет в социалната сфера има за цел постигането на максимална социална справедливост и прозрачност при разпределяне на помощи. Той оказва помощ и съдействие по приложение на Правилника за социално подпомагане.

Предстои изграждането на Обществен съвет по екология.

За повече информация се обръщайте към

Резултати

Елка Неделчева,
главен експерт „Връзки с обществеността“,
Община Разград
Разград 7200
бул. „Бели Лом“ 37 А
тел.: (084) 660 230
факс: (084) 660 090

- ◆ Обществените съвети активират гражданското участие в идентифицирането и решаването на актуални проблеми в определени сфери.

- ◆ Те са ефективен механизъм за взаимодействие между местната власт и обществеността и стимулират формирането на гражданското общество у нас.

- ◆ Дискусиите и обмяната на мнения между хора, представящи различни професионални и социални кръгове, дават възможност за намиране на консенсусни решения на сложни проблеми

- ◆ Обществените съвети участват активно в разработването и реализирането на общински програми в различни сфери, което е предпоставка за тяхната ефективност.

