



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



СБОРНИК ДОБРИ ПРАКТИКИ 2022



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект BG05SFOP001-2.017-0001/28.11.2019 г.

ДИГИТАЛНА ТРАНСФОРМАЦИЯ В ОБУЧЕНИЕТО ДИГИТАЛНА КОМПЕТЕНТНОСТ И УЧЕНЕ

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

ISSN 2738-7968

© Институт по публична администрация, 2023

СБОРНИК

ДОБРИ ПРАКТИКИ

ОТ КОНКУРСА НА ИПА

ЗА 2022



Уважаеми колеги и приятели,

За мен е удоволствие да Ви представя Сборника с добри практики от дейността на публичната администрация за 2022 г. В него са публикувани 46 интересни инициативи на българските институции



в категориите „Управление на хората“, „Технологични решения за открито управление и административно обслужване“ и „Социална отговорност“.

Следвайки тенденцията от миналата година, най-активни са институциите в категориите, свързани с технологичните решения и административното обслужване, и социалната отговорност. Продължаваме да развиваме инициативата и тази година, като се увеличават и новите администрации, които участват за първи път. В средата на тази година предвиждаме среща за споделяне на добри практики, на която ще дадем възможност на участващите

досега администрации да генерират и развиват идеи, да споделят опит и да взаимодействат активно помежду си.

Навярно всеки от нас има своето определение за добра практика. Отвъд личните ни убеждения, обаче, съм сигурен, че има думи, които най-общо характеризират тази дейност и всеки един от нас ще се съгласи с тях: полезност, подкрепа, отдаденост.

Трите категории, в които нашият конкурс се провежда, олицетворяват едни от най-важните сфери в нашия професионален и обществен живот: технологичните решения са бъдещето на добре функциониращите институции, обслужващи граждани, качественото управление на държавните служители определя техните кариерни постижения, а социалната отговорност символизира положителния ни принос към околната среда и обществото.

За новата кампания Ви приканвам да представяте практиките си под формата на видеа – ключът към по-ясно, дигитално и имиджово представяне на полезната идея, която Вие и Вашият екип сте разработили.

Не забравяйте и за „търсачката“ на добри практики, в която са събрани над 270 инициативи и чрез която може да черпите идеи и да подобрите вече реализирани практики, защото добрите практики са инструмент за споделяно учене от опита на другите.

Включете се в Конкурса за добри практики за 2023 година!

*Павел Иванов,
Изпълнителен директор на ИПА*

СЪДЪРЖАНИЕ

Категория – Управление на хора



9

Управление на човешкия ресурс в извънредна ситуация.....	10
Наръчник за въвеждащо обучение на новоназначени служители „Добре дошли“.....	13
Интерактивна платформа за информираност и заявяване на обучения в областта на защитата на класифицираната информация.....	15
„Мотивация 4.0.“ – от теория към практика – повишаване на мотивацията на служителите в община Карлово чрез иновативни подходи за управление и развитие на човешките ресурси.....	19
Изследване нагласите на служителите в Министерството на правосъдието.....	25
Гъвкави форми на заетост в НАП.....	31

Категория Технологични решения и административно обслужване



33

Създаване на обединен Регистър на всички действащи, прекъснали и завършили студенти и докторанти (РДПЗСД).....	34
Система за управление на националните инвестиции (СУНИ).....	37
Нов портал за електронни услуги на Национална агенция за приходите (НАП) по проект „Надграждане на основните системи на НАП за предоставяне на данни и услуги към вътрешни и външни системи“.....	40

Дигитализиране процеса на атестиране на учители, директори и други педагогически специалисти в образователните институции на територията на Софийска област	44
Разработване и внедряване на механизъм за безхартиен документооборот в Община Троян	48
Информационна система „Бюджет“ (ИС „Бюджет“)	55
„Електронни брошури“ – информационни материали на Министерството на културата	58
Дигитализация на архив „Държавна собственост“ в ОА – Ловеч	62
Подобряване административното обслужване и комуникация за реализиране на Проект „Подкрепа за устойчиво енергийно обновяване на жилищния сграден фонд“ - етап I	65
Проучване на удовлетвореността на потребителите на услуги, предоставяни от ОД „Земеделие“ – Добрич, и ОСЗ към нея	68
Система за оценка на удовлетвореността от административното обслужване	70
Безхартиено счетоводство	73
Географска информационна система (ГИС) на Община Сливен	74
Централна автоматизирана информационна система „Съдебен статус“ (ЦАИС „Съдебен статус“)	78
Вътрешни електронни услуги за административни органи и лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги	81
Съдебно-информационна система в услуга на гражданите	83

Категория Социална отговорност



87

Дигитална обучителна платформа за подготовка на млади хора – обучители на връстници по превенция на рисковото поведение сред деца и млади хора	88
Осигуряване на достъп до информация и решения за равни възможности за хора с трайни увреждания в администрацията	91
Социални услуги за пълнолетни лица с психични разстройства	94
Социална грижа, топла и здравословна храна	97
Подобряване на здравното обслужване на населението в Община Ардино	98
Конкурс за апликация и 3D рисунки от естествени и/или рециклирани материали на тема „Добруджа през детските очи“	101
Превенция на детското здраве от ранна детска възраст	103
Въвеждане на нови образователни решения в общинските детски градини и училищата в Община Русе	106
Център за подкрепа на украински граждани вследствие на военните действия	109
Текстилни торбички за по-чиста планета	112
Инфлуенс кампания на НАП	115
Подкаст на НАП за намаляване на рисковете от укриване на данъци и осигуровки в различни браншове	119
„Елха на доброто“ в Областна администрация – Бургас	123

Организиране на дейности за ограничаване на рисковите фактори за възникване на остеопорозата	126
Център за патронажна грижа (ЦПГ)	130
Област Габрово – нов дом за хората от Украйна	132
На работа в БГ	136
„Знак за качество“ – иновативна практика за прозрачно управление, споделяне и (само)усъвършенстване	137
Дневно събитие – „Започни деня със“	140
Превръщане на фоайе от Областна администрация – Разград в открито мултифункционално арт пространство	143
Великденска доброволческа акция (в партньорство с фондация „Проект Северозапад“)	148
„Книга донеси – усмивка подари“ (в партньорство с УМБАЛСМ „Пирогов“)	151
Подпомагане на ученици завършващи средно образование и студенти за обучение във висше учебно заведение жители на населените места на територията на Община Аврен	153
Въвеждане на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столична община	155



КАТЕГОРИЯ
**УПРАВЛЕНИЕ
НА ХОРА**

ДОБРИ ПРАКТИКИ 2022

1.1 1-ВО МЯСТО

УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИЯ РЕСУРС
В ИЗВЪНРЕДНА СИТУАЦИЯ

Администрация: Столична регионална здравна инспекция

Ключови думи: извънредна ситуация, реорганизация, взаимозаменяемост, синергия, обучение, дигитализация

Период на реализиране: от март 2020 г. до юни 2022 г.

Официална интернет страница: www.srzi.bg

Контакти: Десислава Славчева, главен секретар на СРЗИ; 0889201009; gl.secretar@srzi.bg



Описание на практиката

Приета е иновативна практика на пълно преразпределяне на функциите на служителите и структурните звена с оглед на осигуряване на необходимата работна сила за дейностите по COVID кризата. По-конкретно всички служители са въввлечени в работата по COVID кризата, като са обучени да изпълняват неприсъщи за тях действия като: извършване на епидемиологични проучвания и въвеждане на информация в COVID регистър; връчване на предписания на положителни и COVID контактни лица; участие в часови смени на летище София за провеждане на граничен здравен контрол, ангажиране с логистика, складиране и разпределяне на COVID предпазни средства, бързи антигенни тестове и ваксини.

Целева група

Представената практика е насочена към всички служители на Столична РЗИ.

Състояние на практиката преди внедряване

Необходимостта от въвеждане на практиката възникна с настъпването на пандемията от COVID-19. Преди кризата всяка една от дирекциите изпълняваше задълженията си съгласно разписаните ѝ в Устройствения правилник на регионалните здравни инспекции функции. С настъпването на извънредната ситуация и приемането на „Националния оперативен план за справяне с пандемията от COVID-19“ на регионалните здравни инспекции се определиха специални функции, които излязоха извън рамките на задълженията по устройствен правилник. За да отговори на проблемите и новите си отговорности по кризата ръководството на Столична РЗИ извърши цялостна реорганизация на работните процеси и включи целия човешки ресурс в изпълнението им.

Цел на практиката

Целта на представената практика е преразпределяне на функциите на служителите и структурните звена с оглед на осигуряване на

необходимата работна сила за дейностите по COVID кризата. По време на кризата се организира и обучителен процес на служителите — за развитие на техните знания и умения както в контекста на преразпределението на техните функции по пандемията, така и в контекста на дигитализацията на процесите и на услугите.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Ръководството на СРЗИ организира работата на принципа на взаимозаменяемост на служителите с оглед на осигуряване на непрекъснатост на дейностите си по COVID. За целта служителите са преразпределени да работят в екипи съобразно компетентностите и уменията си. Така при случаи на заболявания и карантинирани служители колегите им могат да поемат и тяхната работа.

Директорите на дирекции отговаряха за постигане на възможния при ситуацията баланс на натовареността и по-равномерното разпределение на работата между служителите въпреки нейния голям обем. В този аспект се изготвяха планирани графици за работата на служителите.

Кризата оказва положително влияние върху развитието на компетентностите и уменията на служителите — особено онези от тях, които са важни за справяне при такива тежки ситуации. Това са предимно умения за работа под стрес и висока натовареност, работа в екип, комуникативни умения.

Проведах се специализирани обучения, включващи работа с новите автоматизирани информационни системи, както и обучения за необходимите действия във връзка с мерките срещу пандемията, въвеждани със заповеди на министъра на здравеопазването, съобразно кризисната ситуация.

■ Сектори на устойчивост

Практиката принадлежи към социалния и икономическия сектор на устойчивост. Служителите на инспекцията придобиха полезни

знания и умения, които повишиха компетенциите им както в професионален така и в личен план.

■ Приложимост

Въвеждането на практиката е идея на ръководството, породена от създалата се извънредна ситуация, в условията на ограничен човешки ресурс.

■ Вложени ресурси

За въвеждането на практиката са вложени основно човешки ресурси, също така и необходимите финансови и материални ресурси, свързани с осигуряването на лабораторна апаратура и компютърна техника.

Основната постигната цел е създадена се синергия и екипност между служителите на инспекцията.

Също така значително се повиши дигиталната компетентност на служителите, като голяма част от процесите в инспекцията се изпълняват изцяло в електронна среда. Това от своя страна подобри административното обслужване на физическите и юридическите лица, ползващи услугите на Столична РЗИ.

■ Партньорства

С оглед на голямата натовареност на служителите и обема на работа по COVID СРЗИ включи доброволци в дейностите си. В това отношение е налице интересен и полезен ефект: запознавайки се с дейността на инспекцията, с нейните служители и с добрата атмосфера на екипна работа, десет от доброволците кандидатстваха за работа като редови служители и към момента са част от екипа на СРЗИ.

■ Трансфериране на практиката

Практиката е напълно приложима във всяка администрация. Основните фактори за успеха на прилагането ѝ са: мотивация на служителите, приоритетна грижа за здравето им, ясно разпреде-

ление на задачите, свързани с овладяване на извънредната ситуация, провеждане на навременни и адекватни обучения, свързани с изпълнение на новите дейности, контрол на изпълнението.

■ Дигитализация →

Голяма част от процесите, свързани с практиката, са дигитализирани на национално ниво чрез създаването на Единния информационен портал COVID-19.

В конкретика за Столична РЗИ първоначално повечето дейности, свързани с борбата с пандемията, се извършваха чрез генериране на хартиени документи, като например издаването на предписания за карантина и изолация, писмените декларации на пристигащите пътници на летище София, резултатите от COVID изследванията, извършвани в лабораторията на инспекцията.

Процесът, който Столична РЗИ дигитализира, е предоставянето по електронен път на резултатите от изследванията за COVID-19,

извършени в лабораторията на инспекцията. Тази практика ще се разшири чрез включване и на други видове изследвания, резултатите от които ще се предоставят по електронен път.

В резултат от въвеждането на практиката значително се повиши дигиталната компетентност на служителите, което от своя страна доведе до движение на голяма част от преписките изцяло по електронен път. Също така активно започна да се използва Системата за сигурно електронно връщане.

■ Ефект от внедряване на практиката →

Ангажираността на служителите по време на кризата и особено в нейните пикове е изключително висока (например имало е случаи, когато е трябвало да бъдат проучени 7500 граждани на ден – като времето за едно такова проучване е средно 20 минути).

От данните по-долу е видно натоварването върху човешкия ресурс на инспекцията по време на кризата през 2021 година спрямо 2020.

Дейности по пандемията	2020 година	2021 година
Лабораторни изследвания	17 116 броя	19 174 броя
Епидемични проучвания на болели от COVID	56 717 лица	118 901 лица
Епидемични проучвания на контактни със болели от COVID лица	46 143 лица	65 487 лица
Издадени предписания	134 576 броя	230 576 броя
Имунизирани от СРЗИ лица	119 лица	12 718 лица
Раздадени ваксини/дозы	715 броя	1 045 143 броя

1.2 2-РО МЯСТО

НАРЪЧНИК ЗА ВЪВЕЖДАЩО ОБУЧЕНИЕ НА НОВОНАЗНАЧЕНИ СЛУЖИТЕЛИ „ДОБРЕ ДОШЛИ“

Администрация: Изпълнителна агенция „Програма за образование“, дирекция „Администрация и управление“

Ключови думи: въвеждащо обучение, онбординг, учеща администрация

Период на реализиране: от 20.07.2020 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <http://opnoir.bg/>

Контакти: 1. Полина Стоименова, главен експерт; 02/4676136; p.stoimenova@mon.bg
2. Величка Гоцкова, главен експерт; 02/4676136; v.gotskova@mon.bg



■ Описание на практиката

Наръчникът за въвеждащо обучение е създаден с идеята да приобщи възможно най-бързо, лесно и ефективно новопостъпилите служители към екипа на ИАПО, като за целта на едно място са обобщени ключовите особености на администрацията и организацията на работния процес в нея. В наръчника в резюме са представени мисията, целите, функцията, структурата и управлението на агенцията. Описани са и всички аспекти на организацията на работния процес, като са дадени директни препратки към всички съответни вътрешни документи, формуляри, бланки и т.н. Съдържа информация за условия за професионално и кариерно развитие; работното време, почивката и отпуските; заплащането; дължимите декларации при встъпване и регулярно; грижата за здравето на служителите; безопасни условия на труд при работа в офис и рискове от злополуки на работното място; работа със системата за документооборот; работа с ИСУН 2020; препратка към виртуална библиотека с актуалните вътрешни правила; условията за достъп до сградата; телефонен указател; командировки в страната и чужбина; места за хранене и др.

■ Целева група

Практиката е насочена основно към новоназначените служители на ИАПО, но остава помощно средство за всички служители при боравенето с различна информация, касаеща работния процес в организацията.

■ Състояние на практиката преди внедряване

Практиката е част от дейностите към Плана за изпълнение на Стратегията за развитие на административния капацитет на ИАПО в частта ѝ, касаеща задържането на квалифицирани служители с цел гарантиране на професионално и експертно управление.

■ Цел на практиката

Целта на наръчника е да подпомогне и ускори процеса по преминаване на новопостъпилите служители от външни на организацията към ефективни членове на екипа чрез бързо и достъпно представяне на изискванията на администрацията за нивото на знания, умения, вътрешния ред за организация на работния процес, различните задължения, социални придобивки, възможности за

професионално развитие и т.н. Основна цел е това да бъде постигнато по-максимално интерактивен и достъпен начин, който да е достъпен по всяко време.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика →

1. Вътрешно обсъждане за намиране на подходящ механизъм за подпомагане и оптимизиране на процеса по въвеждащо обучение на новопостъпилите служители;
2. Разработване на наръчника;
3. Утвърждаването му от изпълнителния директор;
4. Прилагането му в реална среда.

■ Сектори на устойчивост →

Практиката подпомага развитието на административния сектор чрез популяризиране и промотиране на проактивния подход в управлението на човешките ресурси.

■ Приложимост →

Идеята е заимствана от частния сектор само на ниво концепция. Цялостното изпълнение, включващо структура, визия и съдържание на наръчника, е дело на експерти и ръководителя на дирекция „Администрация и управление“ на ИАПО.

■ Вложени ресурси →

За разработването на наръчника са използвани човешки ресурси: служителите, отговарящи за дейностите по управление на човешките ресурси и директора на дирекция „Администрация и управление“ на ИАПО.

Внедряването на наръчника допринесе за оптимизиране на процесите при въвеждане в работния процес на новопостъпилите служители, което от своя страна доведе до повишаване на мотивацията, подобряване на трудовото изпълнение и повишаване на ефективността на работата.

■ Партньорства →

Практиката се прилага самостоятелно.

■ Трансфериране на практиката →

Практиката е напълно приложима във всяка администрация след приспособяване на наръчника спрямо функциите на съответната администрация и без необходимост от външна намеса.

■ Дигитализация →

Наръчникът е дигитален и използването му се извършва изцяло в електронна среда. Всички препратки в него са решени чрез използването на хиперлинкове.

■ Ефект от внедряване на практиката →

Практиката е ефективна с това, че е устойчив източник на значителен обем ключова информация, която е много трудно да бъде предадена в цялост и възприета при едно встъпително обучение. Поради нагледната структура и широкия обхват наръчника се превърна в настолен пътеводител на новопостъпилите служители в различните етапи на навлизането им в работния процес.

1.3 3-ТО МЯСТО

ИНТЕРАКТИВНА ПЛАТФОРМА ЗА ИНФОРМИРАНост
И ЗАЯВЯВАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ В ОБЛАСТТА НА
ЗАЩИТАТА НА КЛАСИФИЦИРАНАТА ИНФОРМАЦИЯ

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

Ключови думи: технология, платформа, интернет, дигитализация, защита, информация

Период на реализиране: от 2017 г. – понастоящем

Официална интернет страница: www.dksi.bg

Контакти: 1. Стоян Денчев, началник на отдел „Човешки ресурси“; 0877 359 148; sdenchev@dksi.bg

2. Силвио Стоименов, главен експерт в отдел „Учебно-методическа дейност“; 0879 626 734; ssstoiemenov@dksi.bg



Описание на практиката

Интерактивната платформа за информираност и заявяване на обучения в областта на защитата на класифицираната информация в Държавната комисия по сигурността на информацията е тясно свързана и насочена към лицата, заемащи длъжности по Закона за защита на класифицираната информация и необходимостта от обучението им, преди да започнат да работят с класифицирана информация, представляваща държавна тайна. Компрометирането (нерегламентиран достъп) на такъв тип информация би застрашил в изключително висока степен суверенитета, независимостта или териториалната цялост на Република България. Поради тази причина Държавната комисия по сигурността на информацията като държавен орган, който осъществява политиката на Република България за защита на класифицираната информация, е отговорна

за качествено и ефикасно обучение на служителите, работещи с такава информация.

В тази връзка преди повече от 5 години създадохме една работеща, дигитализирана и практична платформа, която обединява в себе си няколко компонента. Интерактивен график (календар), форма за попълване и заявяване на обучение, автоматичен мейл-отговор и обратно потвърждение на заявката.

С времето това се утвърди като една много добра практика в ДКСИ и всички хора, които по някакъв начин се докосват до платформата, споделят позитивно мнение и подкрепят тази практика и за в бъдеще.

Утвърдената добра практика е от ключово значение за постигането на информираност към потребителите на интернет сайта на ДКСИ за съдържанието на видовете обучения и едновременно възможност за дигитално включване в конкретен курс.

■ Целева група

Държавната комисия по сигурността на информацията е държавен орган, който осъществява политиката на Република България за защита на класифицираната информация. Една от основните функции е организирането, провеждането и координирането на обучението за работа с класифицираната информация.

Практиката е насочена потенциално към всички служители в държавата, които имат издадени разрешения за достъп до класифицирана информация и конкретно към лицата, заемащи определени в Закона за защита на класифицираната информация (ЗЗКИ) длъжности — ръководител на организационна единица, служител по сигурността на информацията, завеждащ регистратура, заместник завеждащ регистратура, служители, работещи с чуждестранна класифицирана информация на НАТО и ЕС и служители, определени за куриери на КИ.

■ Състояние на практиката преди внедряване

Дейността на ДКСИ е свързана и с водене на единни регистри на издадените, отнетите или прекратените разрешения, удостоверения, сертификати и потвърждения, на отказите за издаването или прекратяването на такива, както и регистър на материалите и документите, съдържащи класифицирана информация, представляваща държавна или служебна тайна. ЗЗКИ задължава тези лица при получаване на достъп до КИ да преминат обучение в тази област. Преди създаването на платформата организацията и координацията протичаше главно с разговори по телефона. В сайта на ДКСИ имаше публикуван график на обученията във формат .pdf, което налагаше запитвания по телефона за възможностите за включване в конкретен курс. След вътрешна координация и одобрение от ръководителя на организационната единица отново се звънеше при нас за заявяване на точния човек с имена, контакти и т.н. А ако междувременно местата за този курс са попълнени, процедурата започваше отначало.

Сам по себе си този начин на работа предполагаше много телефон-

ни разговори, съответно служителите от отдела, пряко свързан с обученията, отделяха времето си за тези разговори, а дейността по организацията, координацията, провеждането и отчитането на обученията е непрекъсваем процес, с който служителите са ангажирани постоянно.

Постоянните телефонни разговори само можеха да понижат коефициента на полезно действие (КПД) на всеки служител и това да повлияе негативно на изпълнението на целите на отдела и дирекцията.

■ Цел на практиката

Основната цел след реализиране на практиката е да се изгради една работеща форма в сайта на ДКСИ, през която с помощта на интерактивния график лицата да могат да подават въпросната заявка по електронен път и тя да пристига директно на служебния мейл на отдела. По този начин КПД-то на служителите е високо, защото ги няма така наречените странични шумове, които смущават работата. А за лицата заявителите процесът става по-лесен и по-удобен.

* Когато даден курс е запълнен и няма повече свободни места, интерактивният график не позволява изпращане на заявка за съответния курс и така лицата си избират следващ курс, в който могат да се включат, без да е необходимо да губят време в телефонни разговори или запитвания по електронна поща.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Както вече казахме, първият етап бе анализирането и установяването на възможен по-иновативен вариант за работа, а именно създаването на въпросната добра практика.

Дирекция ЧРУМД изготви конкретно предложение с описание на идеята и възможните начини за осъществяването ѝ.

IT специалистите от дирекция „Сигурност“ извършиха оценка на идеята и след одобрение по съответния административен ред се пристъпи към реализиране на идеята.

Извърши се запитване до фирмата, която поддържа технически сайта, тъй като администрирането и актуалността на сайта се поддържат от нас самите. Получихме конкретна оферта за създаването на това, което искаме.

След съгласуване на действията в организационната структура и одобряване на минималния финансов разход, при добро взаимодействие, се създаде работеща и функционална платформа.

Сектори на устойчивост

Така представената добра практика има социален характер. Тя е социална придобивка, защото е насочена към голям брой потребители, които имат възможността да се възползват от нея при подаване на своите заявки за обучение.

Отворена е към обществото (в частност лицата, ангажирани със защитата на класифицирана информация), достъпна е в сайта на ДКСИ, лесно и безплатно може да се използва от обществото.

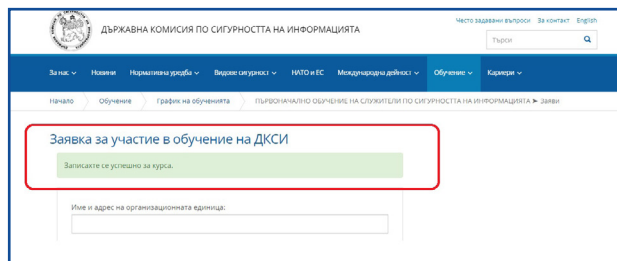
Приложимост

Подобни форми и интерактивни графици съществуват и преди това. Няма конкретна организация, от която да сме заимствали идеята. И предложението за внедряване на тази идея и добра практика е на дирекция „Човешки ресурси и учебно-методическа дейност“, която администрира процесите по организиране, координиране, провеждане, отчитане и надграждане на обученията в областта на ЗКИ в Република България.

The screenshot shows the website dksi.bg/обучение/график-на-обученията/. The navigation bar includes links like "За нас", "Новини", "Нормативна уредба", "Видове сигурност", "НАТО и ЕС", "Международна дейност", "Обучение", and "Кариери". On the left, there are icons for "Достъп до обществена информация" and "Система за електронен обмен на съобщения (СЕОС)".

The main content area displays a calendar for "Ноември 2022". The calendar grid shows training events on specific dates:

- November 1 (Tuesday):** ПЪРВОНАЧАЛНО ОБУЧЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИ ПО СИГУРНОСТТА НА ИНФОРМАЦИЯТА. A red arrow points to the "Заяви" (Apply) link with the text "CLICK".
- November 8 (Tuesday):** ОБУЧЕНИЕ ПО ЗКИ НА НАТО/ЕС. Заяви
- November 15 (Tuesday):** ПЪРВОНАЧАЛНО ОБУЧЕНИЕ НА ЗАВЕЖДАЩИ И ЗАМЕСТИК-ЗАВЕЖДАЩИ РЕГИСТРАТУРИ. Заяви
- November 22 (Tuesday):** ПЪРВОНАЧАЛНО ОБУЧЕНИЕ НА ЗАВЕЖДАЩИ И ЗАМЕСТИК-ЗАВЕЖДАЩИ РЕГИСТРАТУРИ. Заяви



Вложени ресурси

Ресурсите, вложени в идеята, са както човешки, така и финансови предвид необходимостта от надграждане на сайта на ДКСИ в посока допълнителни опции, които не се предлагаха до момента. Състоянието след внедряване на практиката е по-лесно и гъвкаво за служителите в отдел УМД. Постигнатата цел позволява да се координира своевременно заетостта на всеки отделен курс, като при запълване на конкретната бройка обучаеми в реално време се деактивира възможността за подаване на повече заявки.

Партньорства

Както вече казахме, практиката се прилага с помощта на вътрешно-ведомствени партньорства между няколко дирекции и висше ръководство. Относно техническата поддръжка се използват услуги от частния сектор по договор, който обединява цялата поддръжка на сайта на ДКСИ, като една малка част е насочена към добрата практика, която представяме.

Трансфериране на практиката

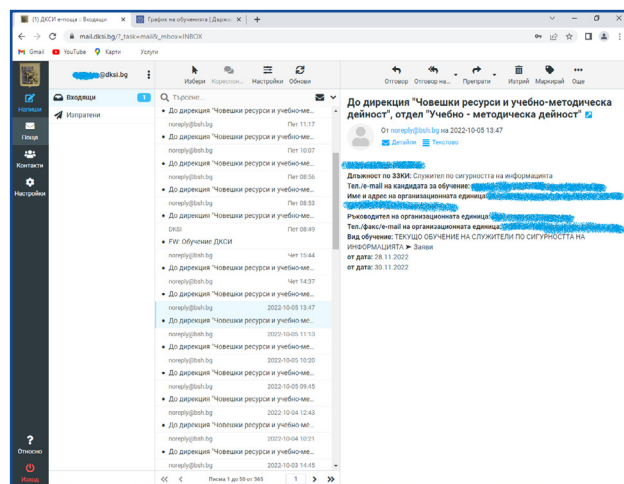
При желание всяка една администрация би могла да използва подобна добра практика, стига да има нужда от подобен процес и желание за дигитализация, като това би станало без особено голяма ресурсна част от страна на техническа спецификация.

Дигитализация

Постигнато е изцяло дигитализиране на процеса. От подаване на заявките за обучение до приемането им и изпращането на обратен отговор.

Ефект от внедряване на практиката

Ефектът на внедрената практика е изцяло положителен. Процесите протичат по-практично, дигитално и с по-малък риск от допускане на грешки. От страна на потребителите (обучаемите) се споделя, че за тях е по-лесно, удачно и практично да видят в сайта за коя/кои дати има свободни места и с няколко кликания да се запишат за съответния курс/обучение.



1.4

„МОТИВАЦИЯ 4.0.“ – ОТ ТЕОРИЯ КЪМ ПРАКТИКА – ПОВИШАВАНЕ НА МОТИВАЦИЯТА НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ОБЩИНА КАРЛОВО ЧРЕЗ ИНОВАТИВНИ ПОДХОДИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Администрация: Общинска администрация – Карлово

Ключови думи: мотивация, добри практики, управление на човешките ресурси, учеща организация, организационно развитие

Период на реализиране: от 01.05.2022 г. – понастоящем

Официална интернет страница: www.karlovo.bg

Контакти: 1. Стефан Стефанов, секретар на община; 0895553336; sekretarkarlovo@abv.bg
2. Деана Доралийска, главен експерт в сектор „Човешки ресурси“; 0899160629; deana_d@abv.bg

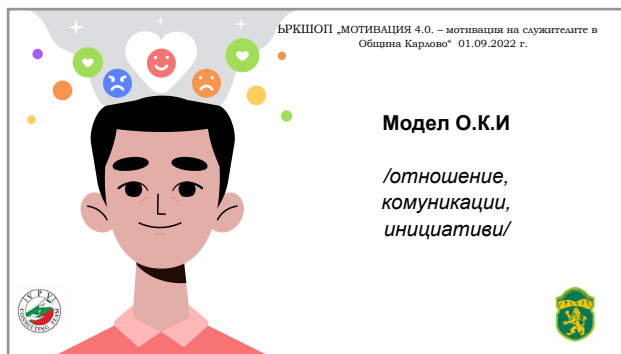


Описание на практиката

Ръководството на община Карлово прилага визията си за ефективно организационно развитие, която е обвързана и с ПИРО на общинско ниво и в която мотивацията на служителите е приоритет. В тази връзка настоящата практика е компонент от дългосрочната визия за управление и развитие на персонала чрез прилагането на добри практики и иновации. В тази посока безспорно управлението и развитието на ЧР е от ключово значение. Представената практика, макар и насочена към управлението на човешките ресурси, покрива всички посочени области (социален, културен, икономически или екологичен сектор) по няколко причини. Това е така, защото приемаме, че високата мотивация на служителите се отразява на всички компоненти от публичния мениджмънт. Определено подхътът за използване на новаторски модели в мотивирането на

служителите и общото развитие на човешките ресурси, избран от община Карлово, може да се трансферира и надгражда. Експертите от ЧР на общината имат капацитет и доказан опит и биха били в помощ на всяка организация, която иска да се възползва от опита ни. Всички служители действаха като един – обединени, съзрцати и мотивирани. Искрено вярваме, че и уъркшопът оказа влияние в тези действия.

В дългосрочен план, безспорно се повиши и квалификацията на служителите, като на място бяха представени оригинални решения, свързани с ангажирането и мотивацията, с въвеждането и утвърждаването на нови и алтернативни начини за учене чрез аспектите на учещата организация; практиката е страхотен пример, насочен и към брендиране на общината и работата ѝ с ЧР за привличане и задържане на служители с висок потенциал, Практиката



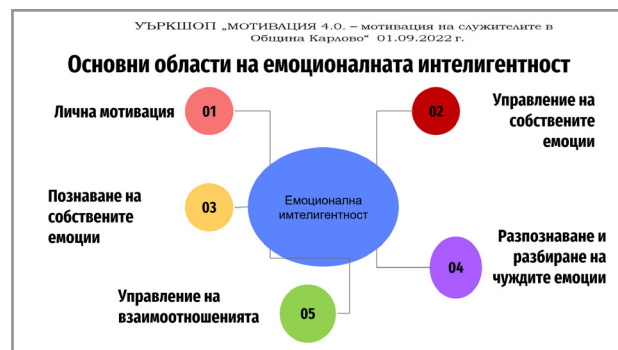
води до подобряване на условията на труд и позитивния организационен климат, насърчаване на екипния принцип в работата, осигуряване на приемственост в търсенето на решения. Общинското ръководство предвижда в следващата година да продължи и развие практиката на този вид активистки подход в развитието на човешките ресурси, защото е убедено в полезността му, и разбира се, с удоволствие ще сподели всички позитиви на тази практика с интересувашите се.

Целева група

Представената практика е насочена към служителите на общинската администрация – Карлово. Тя е цялостно обвързана с общата визия на ръководството на общината да работи в посока на висока мотивация на служителите и цялостно организационно развитие и позитивна организационна култура и климат в администрацията. В по-общ контекст, разбира се, повишената мотивация на служителите се отразява на цялостното ниво на работа, на качеството на предоставяните от общината услуги, което води до отражение върху всички граждани и организации в общината. Особено важен акцент в управленската програма на ръководството е привличането, задържането и развитието на служители с високи професионални и морални качества, нещо, към което практиката е безспорно съотноситима.

Състояние на практиката преди внедряване

Ръководството на община Карлово прилага визията си за ефективно организационно развитие, която е обвързана и с План за интегрирано развитие на общината (ПИРО) на общинско ниво и в която мотивацията на служителите е приоритет. В тази връзка настоящата практика е компонент от дългосрочната визия за управление и развитие на персонала чрез прилагането на добри практики и иновации. В тази посока безспорно управлението и развитието на човешките ресурси е от ключово значение и е ключов индикатор за ефективни публични политики. За съжаление, трябва да признаем,



че макар и на теория да е осъзната необходимостта от мотивиране на служителите в публичната администрация по един системен начин, то на практика системността в опита на организациите в публичния сектор да извършват това с помощта на един определен инструментариум и методология липсва. Причините за това са различни и сред тях са някои като: все още малко ръководители в публичната администрация понастоящем инвестират време и средства в това да изследват равнището на мотивация на служителите си и проблемните фактори, които обуславят неблагоприятните или недостатъчни резултати от труда; по-голяма част от служителите в отделите по управление на човешките ресурси също не са обучени и не участват на практика активно в процеса на управление

на мотивацията, а от друга страна – не им се предоставят условия да участват в подобни проучвания и дейности. Тук, за съжаление, можем да констатираме, че независимо че бяха заложили като стратегически приоритети в две стратегии за развитие на администрацията (2007–2013 г.; 2014–2020 г.), голяма част от идеите, заложили в тях, останаха с пожелателен характер. Въпреки че се срещат трудности при адаптирането на подобни иновативни подходи в УЧР, смятаме, че има практики и техники за повишаване на мотивацията, които са доказали своята ефективност и могат да се използват в публичната администрация, за да се преодолеят дефицитите на мотивация у служителите, особено във времена на кризи, каквито са безспорно настоящите години. Именно към този управленски вакуум е насочена идеята да се развие и реализира практика, насочена към мотивацията на служителите.

■ Цел на практиката

Изхождайки от стратегическата визия за организационно развитие на общината, сред основните цели на практиката могат да се посочат:

- ➔ Да има нов компонент от интегрирания план за развитие на общината;
- ➔ Да се приложи новаторски по своя характер инструмент за управление на човешките ресурси, който може да бъде отчетен в годишни доклади за дейността на администрацията;
- ➔ Да се използва като индикативен компонент от процеса на оценка на служителите, на база на който да се дефинират области за обучения на служителите;
- ➔ Резултатите да се използват в контекста на реализацията на бъдещи проведени функционални анализи на общинската администрация в предишни години;
- ➔ Община Карлово да бъде сред водещите общински администрации в България с подобно реализирано обучение в областта на мотивацията на служителите и ефективното управление на човешките ресурси, което ще я направи модел за новаторска община в областта на управлението на персонала. Това е своеобразен организационен бранд в областта на УЧР;

- ➔ Да бъде разработена обучителна (тренингова) програма, която да се реализира в удобно за администрацията време като обучителен модул и по този начин общината да се превърща в самообучаваща се организация.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

- ➔ Анализ на съществуващото положение (интервюта със служители и с ръководството на общината; проучвания на стратегически документи и други);
- ➔ Избор на експерти и организация, които да реализират идеята;
- ➔ Разработване на концептуална програма за анализ, идейна рамка и уъркшоп;
- ➔ Изготвяне на библиографски списък (каталог) с литература и изследвания по темата;
- ➔ Индикиране на добри практики в областта на съвременните мотивационни техники в УЧР;
- ➔ Подготовка на дидактически материали ;
- ➔ Реализация на уъркшоп „Мотивация 4.0.“;
- ➔ Изготвяне на обобщен доклад за реализацията на уъркшопа;
- ➔ Разработване на мултимедийен клип и презентация за реализираните дейности;
- ➔ Анализ на проведените уъркшоп и доклад на база на анкети за обратна връзка.

■ Сектори на устойчивост

Представената практика, макар и насочена към управлението на човешките ресурси, покрива всички посочени области (социален, културен, икономически или екологичен сектор) по няколко причини. Това е така, защото приемаме, че високата мотивация на служителите се отразява на всички компоненти от публичния мениджмънт.

■ Приложимост

Настоящото предложение е базирано на дългогодишния опит на екипа по представената идея. През 2021 и 2022 г. докторант

Моника Ичева, под ръководството на проф. д-р Валентин Василев, реализира мащабно проучване на мотивацията на служителите в публични институции, въз основа на което беше изведен теоретико-практичен модел за мотивиране на служителите, наречен от авторите му „Мотивация 4.0“. Моделът съчетава утвърдените

за апробиране на изследването и модела в организационната практика. От друга страна, избраната организация за реализацията на идеята, „ВПВ Консултинг Тийм“ ЕООД, има доказана експертиза в областта и разполага с авторитетни експерти в избраната материя, което значително улесни реализацията на идеята на общинското



теоретични концепции в управлението и извежда изцяло нова визия за ефективно мотивиране на служителите. Моделът беше представен на годишната среща на експертите по управление на човешките ресурси в държавната администрация, организиран от Института по публична администрация през месец юни 2022г., като беше високо оценен от участниците. Моделът е публикуван в научни издания и представен в няколко национални и международни научни форума. Разбира се, значителна част от усилията на авторите са насочени и към намирането на подходящи механизми

ръководство, свързана с търсене на инструменти и нови модели за повишаване на мотивацията на служителите в общинската администрация.

Вложени ресурси

В уъркшопа участваха около 40 служители, като общо ангажираните в различните етапи на реализацията хора са около 60. Възможностите за мултиплициране на материалите от практиката е потенциално достъпна за всички служители в настоящия момент.

Сумата за реализация е 3500 лева, изцяло общински средства. Що се касае до постигнатите цели, както вече имахме възможност да отбележим, безспорно уъркшопът и дейностите, свързани с реализацията му, доведоха до чувствително мотивиране на служителите, осезаема повишена екипна култура (която влезе буквално след часове в практическа криза), подобрени комуникации и други. Разбира се, ключов момент е превръщането на практиката в устойчива политика за работа с хората, което е и ключова цел на ръководството на общината за следващите години. Ръководството на община Карлово предвижда да развие практиката през 2023 година, като включи нейното разширяване по подходящ начин в ключовите дейности в областта на УЧР в плана за дейности за следващата година.

■ Партньорства

Община Карлово е партньор на редица организации и институции от публичния и бизнес сектора при провеждането и реализацията на редица инициативи. Бихме обърнали внимание, че експерти от общинска администрация през 2021 и 2022 г. са участвали с персонални покани в редица авторитетни научно-практически форуми, като например: 23.06.2021 г. — отбелязване на Деня на държавния служител и участие в „Работилница — гражданско общество“, организирана от омбудсмана на община Благоевград; онлайн уъркшоп на 20.05.2021 година, посветен на международния ден на ЧР, организиран от Висшето училище по сигурност и икономика — Пловдив; онлайн уъркшоп на тема „Публични политики и устойчиво развитие“, организиран от „Център за лидерство и публични политики“ към ВУСИ, и други. Разбира се, общината е участник във всички значими форуми в публичната сфера в областта на управлението. Това води след себе си до установяването на ползотворно сътрудничество с учени, докторанти, магистри, университети, изследователски центрове и други. Именно в такава посока беше и изборът на експерти и организация, която да реализира тази практика. Към момента партньорството е на всички посочени равнища, като целта на ръководството на общината е да положи усилия да го направи и международно, възползвайки се от прекрасните отношения

с общините партньори, с които община Карлово има договори за сътрудничество.

■ Трансфериране на практиката

Определено подходът за използване на новаторски модели в мотивирането на служителите и общото развитие на човешките ресурси, избран от община Карлово, може да се трансферира и надгражда. Експертите от Човешки ресурси на общината имат капацитет и доказан опит и биха били в помощ на всяка организация, която иска да се възползва от опита ни. Тук може би правилният подход е свързан, от една страна, с обвързването на практиките с конкретни анализи и резултати и от друга страна — в обвързването на избраните модели и практики със стратегическите документи на съответните организации. Община Карлово е готова да съдейства изцяло както чрез своите експерти, така и да предложи варианти за запознаване с разработените методически и учебни материали на интересуващите се. Разбира се, може би би било добре да се помисли за бъдещи обучителни модули да са представят съвместно — например между лектори и експерти и вече обучени служители. Това би имало огромен ефект според нас и в тази посока служители от община Карлово биха участвали с удоволствие в подобен компонент на устойчиво развитие и утвърждаване на практиката.

■ Дигитализация

В представената методология и модел „Мотивация 4.0.“ от авторите му са заложили редица компоненти на дигитализиране и мултиплициране на ефекта от реализираната практика. Тези компоненти са елемент от визията на ръководството на община Карлово за утвърждаването на структурата като учеща или самообучаваща се организация. Разработените материали (презентации, практикум, клип и други) са на разположение на служителите в дигитален формат и по всяко време могат да се използват от всички. Особено важни в бъдеще са предвидените коучинг сесии в онлайн формат, за които служителите настояват в анкетното проучване за обратна връзка, като елемент от развитието и търсенето на устойчивост на практиката.

■ Ефект от внедряване на практиката

В рамките на седмиците след реализацията на финалната част от практиката (уъркшопа) за съжаление община Карлово се изправи пред невиджана криза – жестоки наводнения в села в рамките на територията на общината. Енергията и високата мотивация в следствие на тренинга влязоха непосредствено в действие – високата мотивация и приложението на всеки от компонентите на модела „Мотивация 4.0.“ беше приложен директно в практиката. От високите нива на емоционална интелигентност, през високата социална отговорност прилагането на добри практики откри и силни комуникации във всички посоки. Бедствието обедини хората, показва им човешката страна на всеки аспект на общинското управление. Всички служители действаха като един – обединени, съзрцати и мотивирани. Искрено вярваме, че и уъркшопът оказва влияние в тези действия. В дългосрочен план безспорно се повиши

и квалификацията на служителите, като на място бяха представени оригинални решения, свързани с ангажирането и мотивацията, с въвеждането и утвърждаването на нови и алтернативни начини за учене чрез аспектите на учещата организация; практиката е страхотен пример насочен и към брендиране на общината и работата ѝ с ЧР за привличане и задържане на служители с висок потенциал. Практиката води до подобряване на условията на труд и позитивния организационен климат, насърчаване на екипния принцип в работата, осигуряване на приемственост в търсенето на решения. Общинското ръководство предвижда в следващата година да продължи и развие практиката на този вид активистки подход в развитието на човешките ресурси, защото е убедено в полезността му, и разбира се, с удоволствие ще сподели всички позитиви на тази практика с интересующите се.



1.5

ИЗСЛЕДВАНЕ НАГЛАСИТЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В МИНИСТЕРСТВОТО НА ПРАВОСЪДИЕТО

Администрация: Министерство на правосъдието

Ключови думи: Обратна връзка от служителите, степен на удовлетвореност от работата, отношение на служителите към организацията, ангажиране на служителите, ефективна комуникация

Период на реализиране: от 20.08.2020 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://mjs.bg/>

Контакти: Валентина Шишман, директор на дирекция „УЧР“; 029237472;
v_shishman@justice.government.bg



■ Описание на практиката

С внедряването на изследването за нагласите на служителите в МП, включително измерване на отношението им към гражданите/потребителите и мнението/оценката им за качеството на управленски практики на преките им ръководители, като механизъм за обратна връзка се даде възможност за наблюдение и коригиране в определени области, спомогна на организацията ни да реагира на причините на текучеството на персонала, да се намали рискът от загуба на ефективност, да се повиши мотивацията, да се подобрят работната среда и процесите на работа.

■ Целева група

Служителите са един от основните активи на публичните организации. Предвид непрекъснатото променящата се среда, в която живеем и работим, в Министерството на правосъдието (МП) се стремим да поставим акцент върху реакцията на персонала по редица въпроси, което да повиши ангажираността им. Като иновативна и стремяща се към съвършенство администрация се стараем да изграждаме и развиваме културата на даване на обратна връзка, в това число от

служителите ни. Проучванията и анализите, които правим и свеждаме до знанието на всички в организацията, са инструмент, който ни позволява информацията да се трансформира в полезно знание, което може да се споделя. С оглед устойчиво развитие и подобряване управлението на човешките ресурси в министерството се създават, поддържат и развиват различни практики за получаване на обратна връзка – от служителите, напускащи администрацията; от служителите, преминали различни обучения чрез попълване на анкетни карти; служителите могат да използват и възможностите за споделяне на предложения и отзиви чрез: въведена кутия в дирекция „Управление на човешките ресурси“; електронен път на служебната поща на директора на дирекция „УЧР“; анкетни карти за изследване нагласите на служителите в МП, включително измерване на отношението към гражданите/потребителите и мнението/оценката им за качеството на управленските практики на преките ръководители; при провеждането на други проучвания в министерството.

■ Състояние на практиката преди внедряване

През 2019 г. в МП стартира внедряването на модела „Обща рамка

за оценка“ – CAF (Common Assessment Framework). При внедряването на модела се потвърди фактът, че смислената конструктивна обратна връзка е ключов елемент от работния процес, който спомага на организацията. Стигна се до извода, че една от областите, нуждаеща се от подобрене, е създаване на механизъм за обратна връзка от всички служители в организацията, който да служи за подобряване на работата на екипите/структурните звена. Първата анкета беше проведена във връзка с подготовката за самооценката по проекта за внедряване на модела за управление на качеството CAF. Поради липсващи измервания за извършване на обективна оценка на Критерий 7 „Резултати, свързани с хората“ работната група по CAF организира проучване, което се реализира чрез анонимна онлайн Анкетна карта. Анкетната карта съдържаше въпроси от следните области: Комуникация, Условия на труд, Екипна работа и взаимодействие. Едно от най-големите потенциални предимства на CAF е да повиши нивото на информираност и комуникация в цялата организация. Затова в процеса по извършване на самооценката много важна се оказва обратната връзка от служителите на МП, която допринесе за изясняване степента на удовлетвореност на служителите и се използва като ориентир за изясняване на силните страни и областите за подобрене в администрацията. Впоследствие в Плана за действие на МП за изпълнение на мерките за подобрене от извършена самооценка по внедряване на европейския модел за управление на качеството CAF (План за действие) се включи тема „Подобряване на обратната връзка“ – от служителите в организацията и от гражданите/потребителите на административните услуги.

■ Цел на практиката

При внедряване на модела CAF в МП беше поставен фокус върху обратната връзка и ангажирането на служителите чрез създаване на условия за открит диалог, което да доведе до подобряване на работата в организацията ни. В Плана за действие от министъра на правосъдието беше утвърдена мярка № 12: „Да се проучат добрите практики и да се разработят анкетни карти с различна те-

матика за изследване веднъж годишно нагласите на служителите на МП и извършване на анализ на резултатите, вкл. за измерване на отношението на служителите към гражданите/потребителите и мнението/оценката им за качеството на управленските практики на преките ръководители“, със задачи: проучване на добрите практики за разработване на анкетни карти и разработване на такива за изследване нагласите на служителите на Министерството на правосъдието. За изпълнението на мярката беше сформирана работна група от 14 служителя от различни структурни звена от общата и специализираната администрация, както и от звена на пряко подчинение на министъра. Работната група се ръководеше от председателя на синдикалната секция в МП. Вследствие на изучаването на добрите практики в това направление на различни организации и извършения анализ се разработи и утвърди със заповед на министъра на правосъдието образец на анкетна карта за изследване нагласите на служителите в МП, включително измерване на отношението на служителите към гражданите/потребителите и мнението/оценката им за качеството на управленски практики на преките им ръководители.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Стъпки при извършване на изследването:

1. Инструментарий: Анкетата има за цел да проучи степента на удовлетвореност от работата на служителите в МП. Анкетата е анонимна и съдържа 33 твърдения, разпределени в 8 секции с възможни отговори, които са с една и съща скала на преценка с 4 възможности (напълно съм съгласен/на; по-скоро съм съгласен/на; по-скоро не съм съгласен/на; изобщо не съм съгласен/на) и 3 въпроса, отнасящи се за работата с граждани/потребители. В анкетната карта се съдържа и поле, в което служителят може да даде мнения и препоръки. Чрез изследването на нагласите служителите оценяват: работата в организацията; управлението и лидерството; обучението и развитието; заплащането; комуникацията; работа в екип и колегиалност, а служители от звената по административ-

но обслужване оценяват и отношение към гражданите/потребителите. Проучването се прави всяка година, за да се проследят настроенията, нагласите и мотивацията на служителите и да се въздейства върху тях.

2. Провеждане на изследването: До служителите се изпраща електронно писмо и линк към анкетата, като се обръща внимание, че целта е да се види по категории доколко са удовлетворени и да се провокират да споделят виждания и идеи. Подчертава се, че допитването е анонимно, за да може всеки свободно да даде обратна връзка, без да се притеснява за последиците, в случай че изрази критика.

Първото изследване на нагласите на служителите в МП по утвърдения образец се проведе през м. януари 2021 г. В същата година допълнително към анкетата беше включена отделна секция с въпроси, чрез които да се установи мнението и нагласите на служителите към дистанционната форма на работа, въведена в министерството, и предприетите действия за опазване здравето на служителите след обявеното на 13 март 2020 г. извънредно положение във връзка с епидемията от COVID-19. През 2022 г. съдържанието на анкетната карта по отношение на изследването на нагласите на служителите не е променено, като допълнително е включена отделна секция с въпроси, чрез които да се установи мнението и нагласите на служителите към извършените медицински прегледи на служителите и работниците в МП.

3. Изготвяне на анализ: След обработката и анализ на резултатите от проведеното проучване, дирекция „УЧР“ изготвя доклад в електронен формат до министъра на правосъдието, съдържащ както фактологичен материал – процентно разпределение на всички отговори за всяко твърдение, така и констатации и изводи по обобщените резултати на съдържащите се в анкетната карта въпроси. Проучването, освен че дава информация по определени въпроси, позволява да се правят сравнения с предходната година, като по този начин можем да следим динамиката и посоката на развитието. Анализът на резултатите от анкетните карти се извършва от дирекция „УЧР“.

4. Разпространение на анализа и резултатите: Анализът се свежда до знанието на служителите от МП по електронната поща, което способства за увеличаване на прозрачността и откритостта. Дава се възможност на база на резултатите от проучването на нагласите на служителите в МП, директорите на дирекции и ръководителите на звена на пряко подчинение на министъра на правосъдието, след детайлно запознаване с данните от изследването, да предоставят конкретни предложения за подобрения на работните процеси и за коригиращи действия в политиките по управление на човешките ресурси в министерството с оглед повишаване удовлетвореността от различни аспекти на работната среда на служителите в ръководените от тях звена и на служителите в администрацията ни като цяло.

■ Сектори на устойчивост

Внедрената практика по изследване нагласите на служителите в МП има социален и културен аспект. Проучването насочва вниманието в кои области следва да се предприемат корелативни действия, какви финансови и нефинансови механизми да бъдат задействани за признаване на постиженията на служителите и повишаване нивото на мотивацията им, които да водят до осигуряване на добра социална работна среда на персонала, адекватен баланс между професионалния и личен живот, сигурност и безопасност на работното място, ограничаване на текучеството. Практиката дава възможност да се усъвършенства организационната култура на администрацията ни, която има за цел чрез социално отговорно поведение да затвърди културата на корпоративно социално отговорно отношение.

■ Приложимост

За изпълнението на мярка № 12 от Плана по САФ: „Да се проучат добрите практики и да се разработят анкетни карти с различна тематика за изследване веднъж годишно нагласите на служителите на МП и извършване на анализ на резултатите, вкл. за измерване на отношението на служителите към гражданите/потребителите и



МИНИСТЕРСТВО НА ПРАВОСЪДИЕТО

Образец!

УТВЪРЖДАВАМ,

...../П/.....
Данаил Кирилов
Министър на правосъдието

Анкета за проучване нагласите на служителите

Уважаеми колеги,

Настоящата анкета има за цел да проучи степента на удовлетвореност от работата на служителите в Министерство на правосъдието. Прочетете всеки въпрос внимателно и отговорете спонтанно.

Анкетата съдържа 33 твърдения, разпределени в 8 секции. Последната секция е предназначена само за служителите от звената по административно обслужване. Попълването ѝ не би трябвало да отнеме повече от 10-15 минути.

Посочете до каква степен сте съгласни или не сте съгласни с твърденията и въпросите. Отбележете ръчно с кръстче или клик на мишката върху съответното квадратче:

1 - Напълно съм съгласен/на
2 - По-скоро съм съгласен/на
3 - По-скоро не съм съгласен/на
4 - Изобщо не съм съгласен/на

Анкетата е анонимна. Моля, отговорете на всички въпроси, с цел пълнота на данните за последващ анализ. В края на анкетата е оставено място за Вашите мнения и препоръки.

мнението/оценката им за качеството на управленските практики на преките ръководители”, беше сформирана работна група от 14 служителя от различни структурни звена от общата и специализираната администрация, както и от звена на пряко подчинение на министъра. Работната група се ръководеше от председателя на синдикалната секция в МП. Беше извършено проучване на 128 структури, в т.ч. 17 министерства, 15 административни структури, създадени с постановление на МС, 45 административни структури, създадени със закон, 12 държавни агенции, 29 изпълнителни агенции, 5 администрации на държавни комисии, Висш съдебен съвет, Столична община, областни администрации София-град и София-област. Използваните методи за проучването бяха: изслед-

ване на електронните страници на администрациите и в частност документите, касаещи устройство на администрацията, вътрешни правила, стратегически документи за развитие на съответната администрация, публикации на електронните страници, телефонни разговори с представители на администрациите и комуникация чрез електронна поща. Беше проведена и работна среща с председателя на Държавна агенция „Архиви“ на 02.07.2020 г. с цел споделяне на добри практики. В резултат на изследването се установи, че в Министерство на отбраната, Министерство на образованието и науката, Национален инспекторат по образование, Национална агенция по приходите, Дирекция за национален строителен контрол, Главна дирекция „Гражданска въздухоплавателна администрация“, Агенция за ядрено регулиране, Българска агенция по безопасност на храните и Изпълнителна агенция по лозата и виното се извършват проучвания на нагласите/удовлетвореността/мнението на служителите.

Вложени ресурси

Организацията и провеждането на изследването, както и обработването и анализът на информацията се извършват от дирекция „Управление на човешките ресурси“. Обратната връзка насърчава непрекъснатото усъвършенстване и постоянната комуникация със служителите. Проучването на нагласите на служителите е от значителна важност за ръководството на всяка една организация, която се стреми да запази служителите си мотивирани и лоялни. Резултатите от анализа от проучването на нагласите насочиха вниманието на ръководството към действия за повишаване нивото на мотивация, коригираха се определени области, спомогна се на организацията ни да реагира на причините на тежестта на персонала, да се намали рискът от загуба на ефективност, да се подобри работната среда и процесите на работа.

Партньорства

Внедрената практика се прилага в резултат на извършено проучване на 128 структури от публичния сектор (вж. Графика 1, стр. 30).

Сред използваните методи на проучването бяха и телефонни разговори с представители на администрациите, и комуникация чрез електронна поща. Беше реализирана и работна среща с председателя на Държавна агенция „Архиви“. Вследствие на това се разработи и утвърди образец на анкетна карта за изследване нагласите на служителите в МП, включително измерване на отношението на служителите към гражданите/потребителите и мнението/оценката им за качеството на управленски практики на преките им ръководители.

Ежегодно дирекция „Управление на човешките ресурси“, с ефективното партньорство на служителите в организацията ни, организира и провежда изследването, имащо като крайна цел да се индивидуализират областите на подобрене, по които да се търсят ефективни решения.

Трансфериране на практиката

Практиката реално може да се пренесе навсякъде, било то изцяло или в адаптиран вид в зависимост от средата и целите.

Проучвания сред служителите от този тип могат да се фокусират както върху определени области, така и върху цялостното управление в организацията. Като метод сме избрали анонимна анкета с оглед постигане на откровеност в отговорите. Добре би било при проектиране на подобно проучване да се обърне внимание на инструментариума — в случая въпросника: брой въпроси, ясна формулировка, избягване на подвеждащи въпроси.

Организацията ни не е много голяма и позволява проучването да обхване всички служители, като участието на възможно повече служители е фактор за получаване на достоверна информация.

За да е максимално полезно проучването и да може да се проследи динамиката, то се прави всяка година.

Дигитализация

Използваният метод на изследване на нагласите на служителите е чрез онлайн анкета, чието попълване отнема не повече от 10–15 минути, което оптимизира разходите за време и труд. Анализът на

резултатите от проучването се оформя до министъра на правосъдието в електронен формат. Същият се свежда до знанието на служителите в МП по електронната поща.

Ефект от внедряване на практиката

През 2021 г. мнение по въпросите в анкетната карта изразиха 99 служители от 242 реално заети, или 40,9 % от общия брой на заетите, а през 2022 г. — 86 служители от 251 реално заети, или 34,3 % от общия брой на заетите.

ПЛАН ЗА ДЕЙСТВИЕ НА МИНИСТЕРСТВО НА ПРАВОСЪДИЕТО						
за изпълнение на мерките за подобрене от извършени самооценки по внедряване на европейския модел за управление на качеството САЕ						
№ по ред	№ на подкритерий по САЕ	Мерки	Ответни действия	Срок за изпълнение	Отговорно лице/позов	Индикатор за изпълнение
1	2	3	4	5	6	7
Стратегическа тема: Разработване на единна и цялостна организационна стратегия						
1.	1.1. 2.2. 2.3.	Да се разработи единна и цялостна организационна стратегия, която да отразява мисията, визията и ценностите на Министерството на правосъдието (МП)	Разработване на организационна стратегия	31.03.2021 г.	Директор на дирекция „Стратегическо развитие и програми“; Работна група	Разработена и утвърдена стратегия
2.	2.2. 8.1.	В организационната стратегия по т. 1 да се разработят и интегрират политики за социална отговорност	Включване в организационната стратегия на политика за социална отговорност	31.03.2021 г.	Директор на дирекция „Стратегическо развитие и програми“;	Разработена и утвърдена стратегия
Стратегическа тема: Подобряване на обратната връзка						
10.	2.1. 4.2. 6.1.	Насърчаване от мнената за административно обслужване в МП на повече граждани да попълват анкетите карти за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставените административни услуги, с оглед получаването на анализирателно на информация от голям брой потребители	1. Осигуряване на анкетни карти на хартиен носител във всяко от мнената за административно обслужване и поставянето им на видно място за потребителите; 2. Служителите от мнената за административно обслужване да информират потребителите за възможността да попълват анкетни карти	01.01.2021 г.	Директори на дирекция „Канцелария“; „Юридическо гражданство“; „Административна съдействие със съдебната власт“; „Електронно правосъдие и регистри“	Увеличаване на броя на попълнените анкетни карти спрямо 2019 г.
11.	4.2. 6.1.	Анализът на анкетата за удовлетвореността на потребителите на административни услуги да се свежда до знанието на гражданите/потребителите и на служителите в МП чрез интернет страницата	Публикуване на интернет страницата на МП анализ на удовлетвореността на потребителите на административни услуги	31.03.2020 г.	Директори на дирекция „Канцелария“ и „Електронно правосъдие и регистри“	Публикуван анализ
12.	1.3. 2.1. 3.1. 3.3. 7.1. 7.2.	Да се проучат добрите практики и да се разработят анкетни карти с различна тематика за изследване: всъщност голямо нагласите на служителите на МП и извършване на анализ на резултатите, въз основа на измерване на отношението на служителите към гражданите/потребителите и мнението/оценката им за качеството на управленските практики на преките ръководители	1. Проучване на добрите практики за разработване на анкетни карти; 2. Разработване на анкетни карти; 3. Проучване на нагласите на служителите и измерване на отношението им към гражданите и мнението/оценката им за качеството на управленските практики на преките ръководители; 4. Извършване на анализ на резултатите от анкетите и запознаване на служителите на МП	31.01.2021 г.	Директор на дирекция „Управление на човешките ресурси“; Работна група	Разработени и внедрени анкетни карти; Изготвен анализ и изпратен по електронен път до служителите на МП
13.	6.1.	Подобряване интернет страницата на МП по отношение на нейната функционалност и достъпност	Създаване на нова интернет страница на МП	31.03.2020 г.	Директор на дирекция „Електронно правосъдие и регистри“	Създадена нова интернет страница на МП
14.	4.4.	Със заповед да се определи задължения и отговорности на длъжностни лица по актуализация на информацията на интернет страницата	Изготвяне на заповед	31.03.2020 г.	Директор на дирекция „Електронно правосъдие и регистри“	Изготвена заповед
15.	4.4.	Със заповед да се определи задължения и отговорности на длъжностни лица по периодична актуализация на документацията в	Изготвяне на заповед	31.03.2020 г.	Директор на дирекция „Електронно правосъдие и регистри“	Изготвена заповед

По-добри показатели през 2022 г. в сравнение с 2021 г. са, както следва:

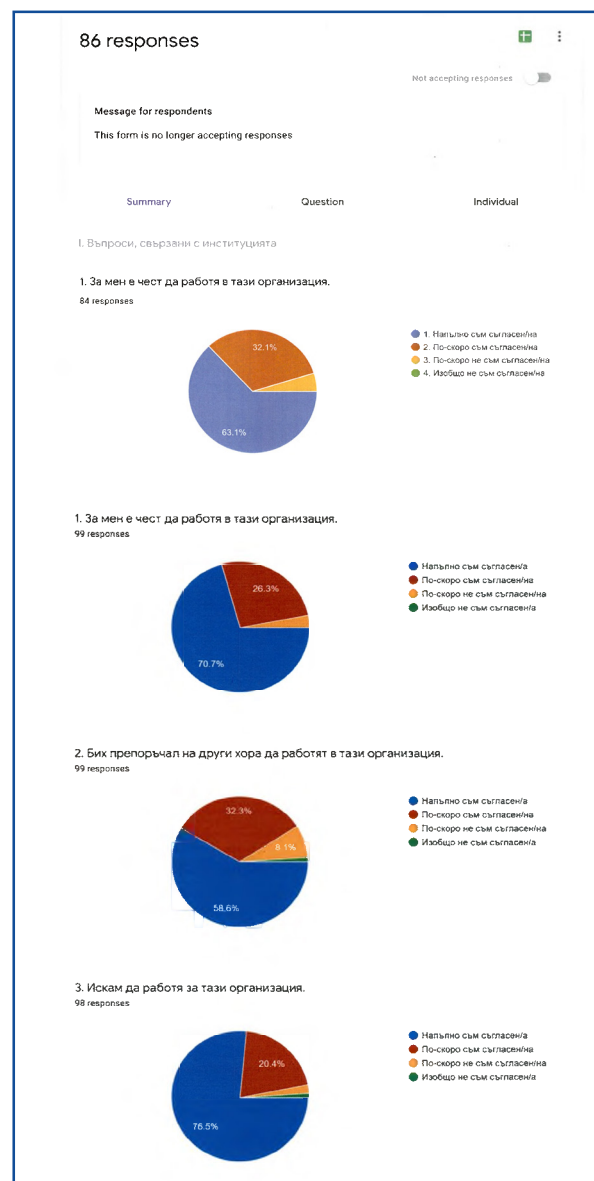
1. наясно съм какво се очаква от мен: **85,7% спрямо 80,8%;**
2. балансът между професионалния и личния ми живот е задоволителен: **71,1% спрямо 70,7%;**
3. имам усещането, че заплащането ми отговаря на добавената стойност, която осигурявам за организацията: **50% спрямо 43,9%;**
4. имам усещането, че съм достатъчно информиран за задачите, които се изпълняват в тази организация: **72,6% спрямо 71,5%.**

Текуществото на персонала може да бъде определено като един от ключовите показатели, характеризиращи качеството както на човешките ресурси, така и цялостната система за тяхното управление. Тъй като текуществото е сред основните показатели, свързани с ефикасността на работата в съответната структура, се налага необходимостта от редовното анализиране на неговия размер и причини. При сравнителен анализ на причините, пораждащи желанието за прекратяване на правоотношенията, напускащите служители са посочвали:

1. по-добра възможност за кариерно развитие:
2020 г. – 11 броя; 2021 г. – 1; първо полугодие на 2022 г. – 0;
2. по-високо заплащане:
2020 г. – 4 броя; 2021 г. – 0; първо полугодие на 2022 г. – 2;
3. повече привилегии:
2020 г. – 2 броя; 2021 г. – 0; първо полугодие на 2022 г. – 0.

С регулярно проучване на мнението на служителите ръководството ще е в състояние да предприема своевременни и адекватни действия за повишаване на мотивацията, ангажираността, участието и удовлетвореността на служителите в организацията, водещи до минимизиране на текуществото на персонала, особено на служителите, оказващи съществено влияние върху постигането на стратегическите цели на администрацията.

Графика 1



1.6

ГЪВКАВИ ФОРМИ НА ЗАЕТОСТ В НАП

Администрация: Национална агенция за приходите

Ключови думи: човешки ресурси, гъвкави форми на заетост

Период на реализиране: от 10.03.2020 г. – понастоящем

Официална интернет страница: www.nap.bg

Контакти: Мария Димитрова, директор на дирекция УЧР; 02/9859 3220; maria.dimitrova@nra.bg



Описание на практиката

Осъществяването на служебните задължения на служителите на НАП съгласно длъжностната им характеристика при смесен режим на работа – работа в помещения на НАП и работата от разстояние извън тях, при спазване на изискванията на закона. Въвеждането на работа от разстояние се извършва със заповед на съответния териториален директор, а за ЦУ на НАП от главния секретар на НАП, респективно от директор на дирекция ОДОП за съответната дирекция, с която се определя конкретното звено и/или отделните служители, които ще я извършват, периода на осъществяването ѝ, както и процентното съотношение на служителите в звеното, които ще я осъществяват, така че същото да е обезпечено с достатъчен брой служители в работните помещения и максимални работни дни, които един служител може да работи от разстояние, които не могат да бъдат повече от два в седмицата.

Независимо от издадената заповед за въвеждане на работа от разстояние всеки желаещ да работи при този режим служител от звеното следва да подаде изрично индивидуално заявление за съгласие, съдържащо декларация за съответствие на работното място от разстояние, на изискванията за здравословни и безопасни условия на труд по образец.

Техническо оборудване за извършване на работата от разстояние

и софтуерът, с които служителите работят, се осигуряват от НАП. Същите следва да отговарят на изискванията за информационна сигурност на НАП, като техническата профилактика и поддръжка, и защитата на данните се осъществяват от НАП. В случай че по изключение служителите ползват свое оборудване, следва изрично да го заявят, като продължаването на ползването може да стане след верификация за безопасност и съвместимост от компетентното ИТ звено.

Разходите за консумативи, интернет, ток и други са изцяло за сметка на служителя.

Целева група

Работа от разстояние могат да осъществяват както държавните служители, така и служителите по трудово правоотношение, назначени в НАП.

Състояние на практиката преди внедряване

Полагането по време на извънредното положение и епидемична обстановка работа от разстояние от служителите на НАП не повлияло неблагоприятно върху ефективното осъществяване на функциите на агенцията, като същевременно този режим се възприел от служителите на НАП като ефективно средство, позволяващо им да балансират между професионалните и личните си ангажименти, кое-

то оказва благоприятно въздействие върху общата им мотивация. Поради това след преустановяване на извънредната епидемична обстановка се възприе като целесъобразно продължаване на прилагания ред за работа от разстояние там, където организацията на работа го позволява.

■ Цел на практиката

1. Ефективно средство, позволяващо да се балансира между професионални и лични ангажменти.
2. Оказва благоприятно въздействие върху общата мотивация.
3. Запазване на здравето.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

- ➔ Първоначално организиране на работните процеси и тяхното кадрово обезпечаване с оглед спазване на въведените противоепидемични мерки в условията на извънредно епидемично положение.
- ➔ Въвеждане със заповед на изпълнителния директор на НАП на разрешителен режим на работа от разстояние, чрез първоначално подаване на заявление за отдалечено полагане на труд от служителите, обобщаването им от преките ръководители, които изготвят ежемесечни графици.
- ➔ Изготвяне на правила за възлагане и отчитане на работата от разстояние, както и на редица процедури и политики за използване на информационните масиви на НАП от разстояние.

■ Сектори на устойчивост

Социален и икономически сектор.

■ Приложимост

Идеята е провокирана от извънредното епидемично положение в страната и наложените от здравните органи противоепидемични мерки за превенция на живота и здравето.

■ Вложени ресурси

Вложени във внедряване на практиката са материални, информационни, човешки и финансови ресурси.

Ползите и постигнатите цели са опазване на здравето на служителите и клиентите на администрацията; намаляване на комунални разходи за работодател, дигитализиране на работните процеси; въздействие върху общата мотивация на служителите в НАП; намаляване на разходите за обучения; модерна и съвременна данъчна администрация.

■ Партньорства

Самостоятелна реализация на практиката.

■ Трансфериране на практиката

Реформите в законодателството относно полагането на труд от разстояние, в т.ч. регламентирането на режима в Закона за държавния служител и Кодекса на труда, позволяват прилагане на тази практика в институциите от публичния сектор и създаването на съвременни условия на труд за всички служители.

■ Дигитализация

Практиката даде възможност в сравнителна степен да се повиши нивото на дигитализиране на документооборота, както и на комуникацията на различни нива (конференции, работни срещи, обучения, презентации и др.).

■ Ефект от внедряване на практиката

- ➔ Около 68 % от служителите считат, че работата от разстояние е по-ефективна мярка.
- ➔ Около 90 % от документооборота е преминал в електронен вариант.
- ➔ 100 % развитие на нови умения за използване на различни приложения за бизнес комуникация.
- ➔ Близо 25 % от времето на ден се спестява за придвижване от и до работното място.



КАТЕГОРИЯ

ТЕХНОЛОГИЧНИ РЕШЕНИЯ И АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

ДОБРИ ПРАКТИКИ 2022

2.1 1-ВО МЯСТО

СЪЗДАВАНЕ НА ОБЕДИНЕН РЕГИСТЪР НА ВСИЧКИ ДЕЙСТВАЩИ, ПРЕКЪСНАЛИ И ЗАВЪРШИЛИ СТУДЕНТИ И ДОКТОРАНТИ (РДПЗСД)

Администрация: Национален център за информация и документация

Ключови думи: електронен регистър, електронни услуги, електронно управление.

Период на реализиране: от 14.07.2021 г. до 30.06.2022 г.

Официална интернет страница: www.nacid.bg

Контакти: Вержиния Цанкова, ръководител на проекта и главен секретар на НАЦИД;
02/8173825; vcankova@nacid.bg



■ Описание на практиката:

Чрез РДПЗСД за първи път се създава досие на студента – систематизирано подредени данни за обучението на студента, включително издадената диплома за висше образование, както и единен академичен номер (ЕАН) за всяко физическо лице, което предоставя сигурност в информацията и предпазва от въвеждане на грешни данни. Технологичното решение опростява работните процеси и доближава услугите до потребителите. Различните институции могат да използват данните чрез справки в системата. Административното обслужване на гражданите, бизнеса и администрациите е подобрено чрез качество, пълнота и сигурност на данните в реално време за всички действащи, прекъснали и завършили студенти и докторанти.

■ Целева група:

Целевите групи, към които е насочена практиката, обхващат:

- НАЦИД;
- МОН;

- Висшите училища, Българска академия на науките, Селскостопанска академия;
- Акредитираните болници;
- Всички държавни и общински институции;
- Бизнес;
- Граждани;
- Образователни институции.

Състояние на практиката преди внедряване:

Преди внедряване на практиката съществуват два регистъра:

1. Регистър на всички действащи и прекъснали студенти и докторанти;
2. Регистър на завършилите студенти.

Регистърът на всички действащи и прекъснали студенти и докторанти съдържа огромно количество несистематизирани данни – към втори семестър на 2021–2022 г. действащите, прекъснали и отчислени студенти и докторанти в Република България във висшите училища и научните организации са 232 393 броя.

Регистърът на завършилите студенти съдържа огромно количе-

ство данни, несвързани с Регистъра на всички действащи и прекъснали студенти и докторанти – от 01.01.2012 г. до 11.10.2022 г. дипломираните студенти в Република България са 598 340 броя. Регистрите се поддържат от система, която не позволява въвеждане и проследяване на данните в реално време. Липсват контроли за дублиране на данни. Липсват функционалности за изготвяне на справки от образователни, държавни и общински институции. Информацията за студент/докторант се подава само два пъти в годината за първи и втори семестър и не е в реално време. Двата регистъра съдържат над 13 000 000 броя записи, които следва да бъдат мигрирани в Обединения регистър на действащи, прекъснали и завършили студенти и докторанти, така че да се създаде досие на студент/докторант, а да не съществуват като отделни записи.

■ Цел на практиката

- Създаване на досие на студента – за първи път всички данни за обучението на студента, включително издадената диплома за висше образование, да бъдат систематизирано подредени в реално време.
- Създаване на единен академичен номер (ЕАН) за всяко физическо лице – предоставя сигурност в информацията и предпазва от въвеждане на грешни данни относно студентите и докторантите.
- Подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса чрез качество, пълнота и сигурност на данните.
- Осигуряване на автоматизиран обмен на данни от и към външни системи на национално ниво.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика:

1. Изготвяне на проектно предложение до ОПДУ, одобрение на проектното предложение, реализиране на обществена поръчка за избор на изпълнител.
2. Анализ на нуждите и изискванията към създаването на Об-

единен регистър на всички действащи, прекъснали и завършили студенти и докторанти и на нормативната уредба.

3. Изготвяне на системен проект с описание на всички изисквания към изпълнението на дейностите.
4. Разработка на софтуерни модули и интерфейси.
5. Тестове на софтуерната разработка в тестова среда.
6. Внедряване на създадения Обединен регистър на всички действащи, прекъснали и завършили студенти и докторанти в продукционна среда.
7. Обучение на администратори на информационната система, на служители на НАЦИД, на представители на дирекция „Висше образование“, дирекция „Финанси“, дирекция „Правна“ на МОН, висши училища, БАН, ССА и акредитираните болници – над 350 души.

■ Сектори на устойчивост

Практиката принадлежи към следните сектори на устойчивост:

1. Социален – спомага за преодоляване на ограничения в достъпа до информация.
2. Икономически – онлайн средата спестява време и повишава производителността.
3. Екологичен – всички работни процеси са дигитализирани и не изискват изчерпаеми природни ресурси.

■ Приложимост

Идеята е собствена в изпълнение на мярка 12 от приложение №2 на Актуализираната стратегия за развитие на електронното управление на Република България.

■ Вложени ресурси

Вложени ресурси: човешки служители на НАЦИД и на изпълнителя, финансови – 2 630 000 лв. без ДДС, информационни – обучения. За първи път всички данни за обучението, включително издадената диплома за висше образование, са систематизирано подредени и достъпни чрез създаване на досие на студента.

Висши училища, които нямат собствени информационни системи директно могат да ползват информационната система на регистъра като своя, без да влагат финансов ресурс за изграждане на нова. Въвеждането на единен академичен номер за всеки студент/докторант създава сигурност в информацията и предпазва от въвеждане на грешни данни. За първи път чрез публичната част на регистъра може да се проследи един студент в колко висши училища се обучава.

За първи информацията за статус на студент/докторант ще може да се води и подава в реално време при всяка промяна на факт и обстоятелство, а не както досега два пъти в годината.

Административното обслужване на гражданите, бизнеса и другите администрации е подоброено чрез качество, пълнота и сигурност на данните в реално време.

■ Партньорства →

Практиката се прилага самостоятелно.

■ Трансфериране на практиката →

Оптимизирани работни процеси в звената на НАЦИД са трансферирани чрез обучения към висши училища и научни организации. Практиката има за цел да ускори въвеждането и обработването на данните и да осигури по-високо качество на административно обслужване. Създаването на досие на студента предполага създаване на модел на реализация по електронен път на процеси, които могат да бъдат разпространени и в други администрации. Създаването на ЕАН за всяко физическо лице е практика, която може да се приложи и в други сфери на дейност от администрации, които работят с данни на физически лица.

■ Дигитализация →

Всички процеси са напълно (100%) дигитализирани; хартиени документи не се използват. Не се изисква специфичен софтуер за работа с платформата: пълната функционалност е налична чрез стандартен уеб браузър дори от конвенционални мобилни устройства.

Преди внедряването: Външните потребители на Регистъра на всички действащи и прекъснали студенти и докторанти имат видимост само до последния период на обучение. Служителите в НАЦИД, висшите училища и научните организации нямат възможност за лесно и бързо проверяване на данните относно даден студент или докторант. Различните институции не могат самостоятелно да използват данни чрез справки в системата.

След внедряването: Създаване на досие на студента — за първи път всички данни за обучението на студента, включително издадената диплома за висше образование, са систематизирани подредени. Създаване на единен академичен номер (ЕАН) за всяко физическо лице — предоставя сигурност в информацията и предпазва от въвеждане на грешни данни относно студентите и докторантите. Различните институции могат да използват данните чрез справки в системата.

■ Ефект от внедряване на практиката →

Практиката спестява време на служителите в НАЦИД и на представителите на висшите училища, научните организации — БАН и ССА, акредитираните болници, МОН, както и на всяко физическо лице, което желае да направи справка в Регистър на всички действащи, прекъснали и завършили студенти и докторанти.

Преди създаването на обединен Регистър на всички действащи, прекъснали и завършили студенти и докторанти за всяка справка с периоди на обучение на студент е било необходимо изготвянето на запитване до НАЦИД, което се обработва и изпълнява от служителите в НАЦИД, изготвя се отговор, който се изпраща до заявителя. Приблизителен период на извършване на всички действия преди получаване на крайния резултат — 2 работни дни.

След създаването на обединен Регистър на всички действащи, прекъснали и завършили студенти и докторанти всяко лице може самостоятелно да направи справка без всички описани по-горе стъпки за 5 минути.

В проценти — 192 % подобрение.

2.2 2-РО МЯСТО

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА НАЦИОНАЛНИТЕ ИНВЕСТИЦИИ (СУНИ)

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

Ключови думи: национални инвестиции, електронно управление, публични разходи, прозрачност, ефективност

Период на реализиране: от 14.11.2019 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://enims.egov.bg>

Контакти: 1. Георги Стратиев, началник на отдел „Информационни системи“;
тел.: 02 940 3122; email: g.stratiev@government.bg;

1. Севдалина Иванова, държавен експерт, отдел „Информационни системи“;
тел.: 940 2969; email: s.ivanova@government.bg



Описание на практиката

СУНИ е прозрачна и надеждна възможност на всички административни структури да предоставят и да контролират разпределянето на публичните средства. Чрез СУНИ всеки заинтересован може да кандидатства, отчете или просто да провери лесно и бързо възможностите за осигуряване на националните инвестиции. Използвайки системата, се намалява административната тежест върху държавните структури, а и най-вече върху кандидатите. Поставя се единна структура на формулярите за кандидатстване, дава се възможност за подаване на проекти от всички краища на света и се надгражда доверието в държавните структури.

Целева група

Практиката е насочена към всички представители на изпълнителната власт, административни структури, второстепенни разпоредители със средства, физически и юридически лица, предоставящи и получаващи национално финансиране на проектен или на бюджетен принцип.

Състояние на практиката преди внедряване

Преди внедряването на СУНИ целият процес по предоставяне на националните средства за инвестиции или подкрепа се извършва основно на хартиен носител или в редки случаи електронно посредством неструктурирани средства (e-mail). Всичко това отнема огромен времеви, материален и административен ресурс. Всеки кандидат трябва да подава проекта си „на гише“ в работното време на администрацията, което поражда ненужна административна тежест и демотивация от кандидатите поради утежнените процедури и липса на възможност за анализ на резултатите и за следене на принципа на допълняемост. Информацията достига до хората единствено чрез интернет страницата на съответното ведомство, без сигурен, надежден и проследим контрол върху времето и съдържанието на документите. Забелязва се непрозрачност на данните, тъй като информацията не достига до широката общественост в структуриран централизиран вид. Всичко това предпостави разработването на системата. СУНИ отговори на необходимостта от електронизация, прозрачност и достъпност на публичните финансии.

■ Цел на практиката

Основните цели на практиката са, от една страна, осигуряване на централизиран гъвкав инструмент, който да предоставя възможност на всички бюджетни организации да реализират своите специфични секторни политики и да предоставят финансиране посредством модерни, прозрачни, сигурни и надеждни електронни услуги, без необходимост от индивидуално разработване ИТ системи, а от друга, осигуряване на аналитичност и поддържане на структурирани данни за проследяване на принципа на допълняемост на средствата.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Необходимостта от ефективен, прозрачен и електронен процес при предоставяне на национални средства пороци реализацията на СУНИ. Системата е разработена, за да се отговори на необходимостта от електронизиране на процеса за предоставяне на подкрепа и инвестиции, финансирани изцяло със средства от националния бюджет, за които беше неподходящо използването на системата ИСУН 2020, предвид разликите в нормативните изисквания (европейско и национално законодателство), както и различните процеси по управление и изпълнение на проектите. Внедряването на практиката започва със сформирание на междуведомствена работна група, която извърши обстоен преглед на съществуващите информационни системи. Последва изготвяне на техническа спецификация за нуждите на системата и обявяване на обществена поръчка. При разработката на СУНИ, "стъпвайки" на програмния код на ИСУН, се следваха специфичните изисквания на разходите, финансирани с национални средства.

■ Сектори на устойчивост

Социално устойчива — предлага равен достъп на всеки до финансиране чрез улесняване на целия процес.

Икономически устойчива — способства за ефективно и ефикасно управление на публичните национални средства, намалявайки административната тежест и разходи, спестявайки разходи за разработване на индивидуална ИТ система.

Екологично устойчива — осигурява цялостен електронен безхартиен процес.

■ Приложимост

Идеята за създаване на СУНИ е собствена инициатива на дирекция „Централно координационно звено“ към администрацията на Министерския съвет. Фактът, че ИСУН 2020 се учреди като изключително добра практика във връзка с управление и контрол на средствата от ЕС както на национално, така и на европейско ниво и липсата на аналогичен ИТ инструмент на национално ниво подтикна екипа да анализира възможността сходен процес да бъде реализиран във връзка с националните средства. Така възникна и идеята и реализацията на СУНИ. Системата е без аналог на национално ниво като осигурява възможност за използване на различните функционалности при предоставянето на публични средства в практически всеки публичен сектор, независимо от спецификата му. Функционирането на системата е обусловено и от необходимостта да бъде създаден адекватен инструмент за управление на националните инвестиции и да бъде проследено спазването на един от основните принципи на ЕС — за допълняемост.

■ Вложени ресурси

За реализацията на практиката са вложени човешки, финансови и информационни ресурси, чрез които да се адаптира, надгради и поддържа СУНИ, като ползите значително надвишават разходите:

- Финансови средства — спестени средства за разработване на индивидуални системи от организациите;
- Човешки ресурс — спестен административен ресурс за изпълнение на задачите;
- Намаляване на административната тежест — изцяло електронизирани процеси, спестяващи време и архивно пространство.

■ Партньорства

Липсата на нормативна уредба, задължаваща администрациите да използват СУНИ, прави работата в системата възможна единствено в резултат на успешното партньорство на ЦКЗ както с администрации, предоставящи финансиране с публични национални средства, така и с потенциалните кандидати от частния сектор.

■ Трансфериране на практиката

СУНИ може да бъде използвана от всички държавни структури,

които имат възможност за предоставяне на публично финансиране. Информацията, която се въвежда в СУНИ позволява последваща обработка и анализ, затова може да се използва и трансферира в други администрации успешно. Въз основа на въведените данни бюджетните организации ще могат по-ефективно и по-ефикасно да използват разпределения им ресурс, като анализират извършените разходи, техния последващ ефект и да планират по-коректно бюджета си.

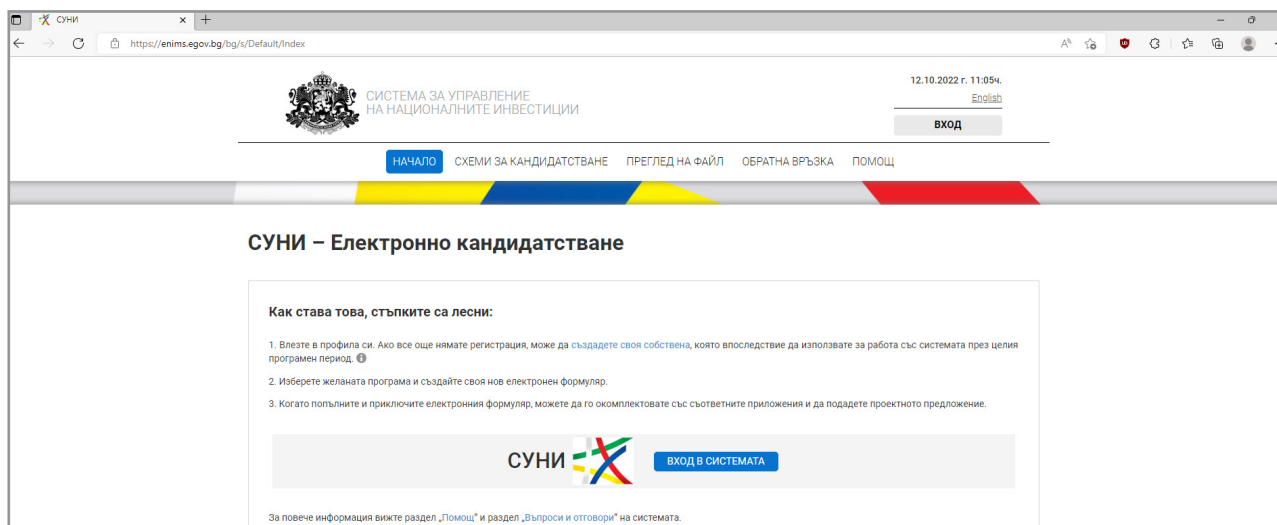
Дигитализация

Практиката е изцяло дигитализирана. Предимствата на информационната система са свързани, от една страна, с доказаната ефективност на функционалностите, заимствани от ИСУН 2020, а от друга, с възможностите СУНИ да бъде тясно адаптирана към специфичните изисквания за управление на националните публични инвестиции. Преди да бъде изградена системата СУНИ, всички процеси, свързани с финансиране на проекти чрез публични средства, бяха „на хартия“. Административната тежест, която изчезва от дигитализирането на начина на предоставяне и контролиране на средствата, е само част от положителните аспекти на внедря-

ването на практиката. В СУНИ може да се открие архив на всички до момента получени средства не само от един администратор на схема, а от всички, които използват СУНИ. А за успешната работа със системата и ползите от въвеждането ѝ свидетелстват подадените към момента над 11 000 електронни проектни предложения, голяма част от тях успешно отчетени, а други в текущо изпълнение и оценка.

Ефект от внедряване на практиката

СУНИ е изключително ефективна и се използва активно от широк кръг потребители от следните организации – Министерството на туризма, Министерството на транспорта и съобщенията, Националния филмов център към Министерството на културата, Фонд „Научни изследвания“ към Министерството на образованието и науката и Националния иновационен фонд към Министерство на иновациите и растежа. До момента чрез СУНИ са подадени над 11 000 електронни проектни предложения/заявления по схеми за подпомагане чрез национални средства. Положителните ефекти от използването на СУНИ са:



- Улеснен достъп до финансиране:
 - 18 приключили процедури на обща стойност над 578,5 млн. лв.
 - 29 активни/предстоящи процедури за над 62 млн. лв.
- Спестено време както на гражданите (за подаване на документи), така и на администрацията (за обработване на информацията).
- Спестени средства – икономии от мащаба при наличие на единна система (а не много индивидуални системи).
- Удовлетвореност на гражданите – 96%.

2.3 2-РО МЯСТО

НОВ ПОРТАЛ ЗА ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ НА НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ (НАП) ПО ПРОЕКТ „НАДГРАЖДАНЕ НА ОСНОВНИТЕ СИСТЕМИ НА НАП ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ДАННИ И УСЛУГИ КЪМ ВЪТРЕШНИ И ВЪНШНИ СИСТЕМИ“

Администрация: Национална агенция за приходите

Ключови думи: Модерна, ориентирана към услуги архитектура в НАП

Период на реализиране: от 01.01.2019 г. – понастоящем

Официална интернет страница: www.nap.bg

Контакти: 1. Боряна Георгиева, директор на дирекция „Обслужване“; 02/9859 3101; b.georgieva@nra.bg

1. Малина Панайотова, директор на дирекция „Информационни системи и електронно управление“; 02/9859 3307; m.panayotova@nra.bg

2. Николай Мишовски, директор на дирекция „Информационен център“; 02/9859 3505; n.mishovski@nra.bg



Описание на практиката

Изгради се модерна, ориентирана към услуги архитектура в НАП, върху която се базира и реализацията на обновения по проекта портал за електронни услуги.

Достъпът на лицата до новия портал се осъществява посредством

квалифициран електронен подпис (КЕП), персонален идентификационен код, издаден от НАП безплатно, чрез Е-автентикация или свободен достъп, в зависимост от вида услуги.

Автоматично предоставяне на достъп до електронните административни услуги на НАП без подаване на заявление – за потре-

бители, които са се идентифицирали с КЕП като самите задължени лица (ФЛ) или като техни законни представители (при юридически ЗЛ) и вписани в тях идентификатори на автора на подписа.

Възможност за цялостно управление на достъпа до е-услуги от страна на задължените лица (упълномощители и упълномощени), без да е необходимо посещение в офис на НАП. Представяващият на едно задължено лице може сам да управлява достъпите на своите служители или на упълномощените лица до услугите на неговото дружество, без да посещават офис на НАП. Лесно и бързо отнемане на достъпа до услугите на трети лица.

Съдържанието в портала е реструктурирано и допълнено, съобразено с потребностите на клиентите, които използват електронните услуги на НАП – както като физически лица, така и като юридически лица, като директна идентификация, по-интуитивна навигация, изцяло нов дизайн, лесен достъп до информацията за всяка една услуга и допълнителни функционалности, като: „Профил“, „Моите услуги“, „Известия“, „Последно използвани услуги“.

Технологична възможност за надграждане на съществуващите е-услуги или създаване на нови чрез въвеждане на подход за интуитивно постъпково попълване на данните и чрез използване и предоставяне на потребителя за цялата налична в НАП и съотносима към услугата информация за лицето.

■ Целева група

Практиката е насочена към всички физически и юридически лица, които могат да достъпват Портала за електронни услуги на НАП чрез ПИК, КЕП, свободен достъп и др.

Ползватели са и държавни институции, лица, осъществяващи публични функции и организациите, предоставящи обществени услуги. Порталът се достъпва и от служители на администрацията.

Състояние на практиката преди внедряване

НАП предлага на своите клиенти и партньори е-услуги чрез електронен портал, разработен и внедрен през 2003 г. с технологии и архитектура на системно и приложно ниво, актуални към онзи мо-

мент – Apache, ftp, MS Windows, Linux, Oracle. В годините до 2021 г. порталът е надграждан многократно, без да са променяни концептуално използваните технологии и архитектура.

Извършено е и частично актуализиране на версиите на използваните технологии, без да се приложат изцяло последните версии на технологиите поради функционални и технологични зависимости и ограничения. Това налага редица ограничения, непозволяващи лесна и бърза промяна в услугите, промяна и оптимизация на интерфейса и връзката със системите на НАП, по-бърз избор на задължено лице или услуга, разработване на нови услуги чрез прилагане на нови, иновативни подходи, облекчаващи потребителите. За ефективната работа на портала има необходимост от поддържане на допълнителни бази данни, което води до повишен риск от нерегламентиран достъп до чувствителна информация.

Достъпът до електронните услуги на НАП в стария портал се получава винаги чрез подаване на заявление, независимо дали услугите се отнасят за самия потребител, за задължено лице (ЗЛ), на което потребителят е законен представител, или за ЗЛ, на което потребителят е упълномощено лице. При упълномощаване лицата задължително посещават офис на НАП или изпращат документи по определен ред, въз основа на които служител на НАП предоставя достъп. При изтичане валидността на КЕП е необходимо подаване на ново заявление и преминаване по описаната процедура.

■ Цел на практиката

Основна цел: Предоставяне на качествени, ефективни, леснодостъпни и безплатни електронни услуги за гражданите и бизнеса чрез новия портал за електронни услуги.

Специфични цели: Повишаване качеството и бързината на предоставяните от НАП електронни административни услуги. Предоставяне на по-интуитивно структурирани услуги чрез използване на цялата налична информация за лицето в информационната система на НАП. Оптимизиране достъпа до услугите на НАП в съответствие с типа на потребителя.

Осигуряване на надеждност, сигурност и непрекъсваемост на дейността на НАП чрез обновяване на технологичната среда, позволяваща предоставянето на съвременни електронни услуги, базирани на SOA.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика →

1. Анализ на текущото състояние на електронните услуги и платформата им; анализ на наличните интерфейси за обмен на данни (в т.ч. обхвата от данни, начина на обмен на информацията).
2. Разработване, тестване, приемане и внедряване на платформа с е-услуги на НАП, като се спазват и прилагат принципите на ориентираната към услуги архитектура в НАП.
3. Изграждане на сървиси и интерфейси за двупосочен обмен на данни с вътрешни и външни информационни системи за основните вътрешни системи, което включва:
 - Изграждане и внедряване на сървиси и интегриране на сървисите със SOA архитектура в НАП.
 - Изграждане и внедряване на интерфейси между сървисите и информационните системи на НАП и нейни партньори. Интегриране на интерфейсите с платформата и е-услугите на НАП.

■ Сектори на устойчивост →

Практиката е насочена към икономическия сектор, тъй като е свързана с подпомагане и облекчаване на доброволното спазване на задълженията на лицата за деклариране и плащане на техните задължения за деклариране и плащане на данъци и осигурителни вноски.

Порталът дава възможност на лицата за достъп до информацията за тях, налична в НАП, чрез справочна част.

■ Приложимост →

Идеята за внедряване на практиката е собствена, на НАП. Породе-на е от стремежа за намаляване на административната тежест за

лицата и е съобразена с нуждите на клиентите и обратната връзка от тях в последните години при ползване на старата платформа за е-услуги. Извършени са проучвания на използвани и внедрени технологични решения в публичния и частния сектор.

■ Вложени ресурси →

Новият портал за електронни услуги на НАП е част от проект „Над-граждане на основните системи на НАП за предоставяне на данни и услуги към вътрешни и външни системи“ е на обща стойност 2 346 054,54 лв., осъществен чрез 100% безвъзмездно финансиране по линия на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

За изпълнение на проекта е избран външен изпълнител.

В изпълнението на проекта активно участваха близо 100 служители на НАП, включени в бизнес и ИТ екипа на НАП.

Ползите от изпълнението му са следните:

- Осигуряване на надеждност и сигурност чрез обновяване на технологичната среда, позволяваща предоставянето на съвременни електронни услуги, базирани на ориентираната към услуги и контейнери архитектура;
- Повишаване качеството и сигурността на портала за електронни административни услуги на НАП чрез изграждането му върху новата, ориентирана към услуги архитектура;
- Оптимизиране управлението на достъпа на лицата до административните електронни услуги, без необходимост от посещаване на офис на НАП, както и възможност за преупълномощаване между различни бизнес партньори, без необходимост от участие на служители на агенцията;
- Промяна в принципа за достъп до платформата, базиран на идентификация на потребителите като физически лица, а не на средството, с което те достъпват (КЕП, ПИК);
- Осигуряване на автоматичен достъп на потребителите на платформата до тези задължени лица, за които е налично законо-но основание, без да е необходимо подаване на заявление.

С реализирането на проекта НАП подобри качеството на цялостната си дейност и средата, в която работи, за да поддържа стабилност на приходите и увеличава нивата на доброволно спазване на задълженията, подобри бизнес средата и постигна публичност и прозрачност на работата на администрацията като цяло.

Партньорства

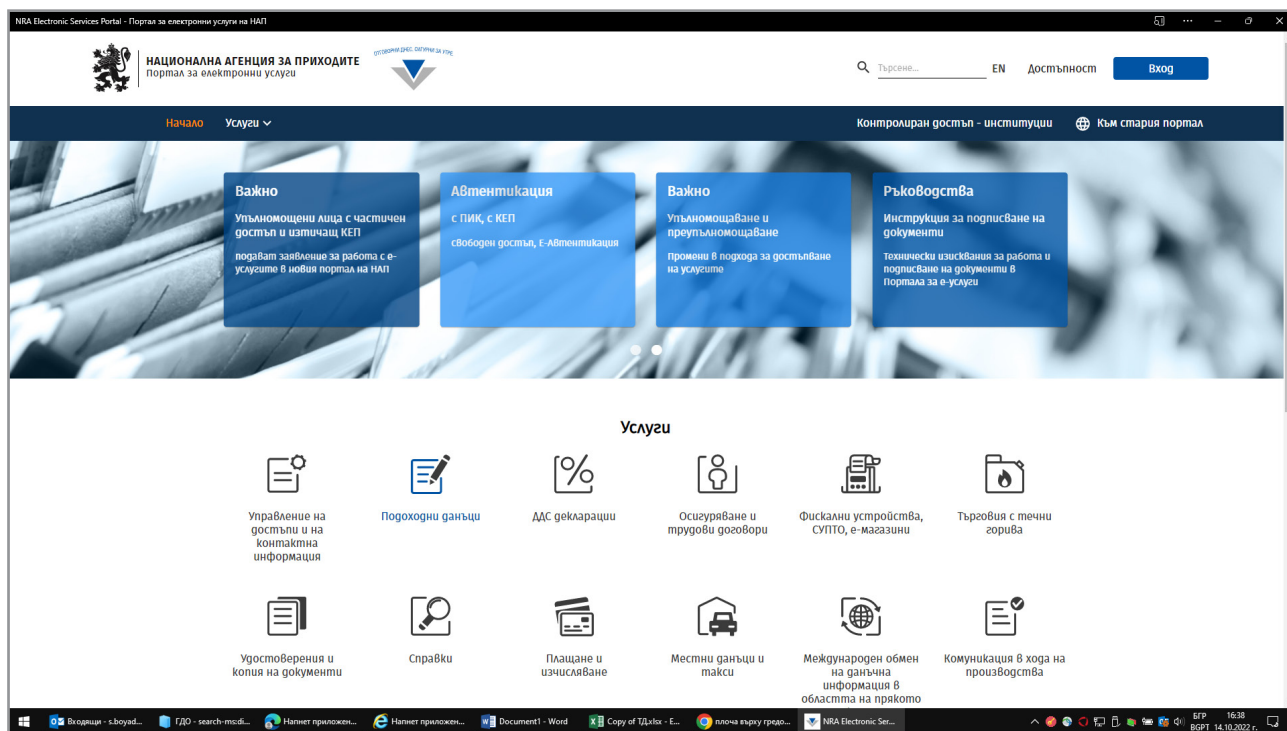
Практиката е осъществена с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд в партньорство с изпълнителя на проекта „Мусала софт“ ООД.

Дигитализация

Процесите, свързани с новия портал на НАП, са изцяло дигитализирани.

Ефект от внедряване на практиката

С внедряването на практиката отпадна и подаването на заявления за упълномощаване след изтичането на квалифициран електронен подпис, което спестява време и средства на клиентите на НАП.



2.4 3-ТО МЯСТО

ДИГИТАЛИЗИРАНЕ ПРОЦЕСА НА АТЕСТИРАНЕ НА УЧИТЕЛИ, ДИРЕКТОРИ И ДРУГИ ПЕДАГОГИЧЕСКИ СПЕЦИАЛИСТИ В ОБРАЗОВАТЕЛНИТЕ ИНСТИТУЦИИ НА ТЕРИТОРИЯТА НА СОФИЙСКА ОБЛАСТ

Администрация: Регионално управление на образованието – София-област

Ключови думи: дигитализация, атестиране, педагогически специалисти

Период на реализиране: от октомври 2021 г. до януари 2022 г.
от октомври 2022 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://www.ruo-sfo.bg/>

Контакти: 1. Йоанна Чалъкова, старши експерт по квалификация на педагогическите специалисти;
0893445802; j.chalakova@ruo-sfo.bg
2. Росица Серафимова, главен специалист „Човешки ресурси“;
0893 445 804; r.serafimova@ruo-sfo.bg



Описание на практиката

Във връзка с извършено в периода 2018–2021 г. инспектиране на 170 образователни институции (99%) от общо 172 (с изключение на 2 неинспектирани) на територията на Софийска област от Националния инспекторат по образованието, в изпълнение на Наредба № 15 от 22.07.2019 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти екипът от експерти в РУО – София-област, трябваше да извърши първото атестиране на учителите, директорите и другите педагогически специалисти в детските градини и училищата, в РЦПППО – София-област, и двата ЦПЛР в гр. Ихтиман и Ботевград, за кратък период през октомври-ноември 2021 г. до януари 2022 г. Екипът на РУО – София-област, бе изпратен пред редица предизвикателства: с малък брой служители – 8 експерти от отдел ОМДК (при наличието на 4 незаети длъжности в РУО), да участва в зна-

чителен брой заседания и в дейностите по атестиране на учители и други педагогически специалисти на общо 158 атестационни комисиии: 95 в училищата, 61 в детски градини, 2 в ЦПЛР и 1 РЦПППО. Паралелно с тези комисиии, експертите бяха включени и в състава на комисиите за атестиране на дейността на директорите на институциите, подлежащи на атестиране: 42 директори на ДГ, 70 директори на училища и 1 на ЦПЛР.

За обезпечаване на такъв голям брой комисиии и изпълнение на цялата процедура по атестиране на всеки един от общо 1875 педагогически специалисти, в условията на другото предизвикателство – обявената извънредна епидемична обстановка в страната във връзка с епидемията от COVID-19, се наложи необходимостта екипът на РУО – Софи-област, да създаде необходимата организация, да координира дейностите, както и да предложи вариант за осъществяване на процедурата в електронна среда, като бяха

изготвени и използвани документи в електронен формат. РУО – София-област, е първото и единствено от всички 28 регионални управления на образованието в страната, извършили за пръв път и в такъв мащаб – 99% от образователните институции на територията на областта, процедурата за атестиране на всички педагогически специалисти съгласно последните изменения на Наредба № 15 от 22.07.2019 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти.

■ Целева група

Педагогическите специалисти от образователните институции на територията на Софийска област.

■ Състояние на практиката преди внедряване

В периода 2018–2021 г. на територията на Софийска област бяха инспектирани 170 образователни институции от общо 172 от Националния инспекторат по образованието. Направеното изменение от 27.11.2020 г. в Наредба № 15 от 22.07.2019 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти предпостави първото атестиране на учителите, директорите и другите педагогически специалисти в детските градини и училищата, в регионалните центрове за подкрепа на процеса на приобщаващото образование и ЦПЛР да стартира във всички институции на територията на Софийска област през октомври месец на учебната 2021/2022 година (с изключение на 2 неинспектирани).

Екипът на РУО – София-област, бе изправен пред огромното предизвикателство: с малък брой служители – 8 експерти от отдел ОМДК, да участва в заседанията и дейностите по атестиране на учители и други педагогически специалисти на всички 158 атестационни комисии: 95 в училищата, 61 в детски градини, 2 в ЦПЛР и 1 специализирано обслужващо звено – РЦПППО – София-област. Същевременно експертите трябваше да се включат и в състава на комисиите за атестиране на дейността на директорите на институциите, подлежащи на атестиране: 42 директори на ДГ,

70 директори на училища и 1 на ЦПЛР. За обезпечаване на такъв голям брой комисии и изпълнение на цялата процедура по атестиране на всеки един педагогически специалист от общо 1875 бе необходимо екипът на РУО – София-област, да създаде необходимата организация, да координира дейностите, както и да предложи вариант за осъществяване на процедурата в електронна среда.

■ Цел на практиката

1. Възможност за участие на 8 на брой служители на РУО – София-област, в 271 атестационни комисии.
2. Възможност за изпълнение на всички дейности и процедури по атестиране:
 - 2.1. Участие в заседанията на всяка комисия;
 - 2.2. Оценяване на дейността на педагогическия специалист в електронна среда чрез изготвяне и използване на електронни варианти на атестационни карти.
3. Намаление на административната тежест.
4. Проследяване изпълнението на дейностите в електронна среда.
5. Спазване на противоепидемични мерки по време на обявено извънредно положение поради COVID-19.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

1. Техническа подготовка за осъществяване на процедурите и дейностите по атестиране:
 - 1.1. Изготвяне на образци на документи в електронен формат;
 - 1.2. Избор на електронна платформа за осъществяване на дейностите в защитена среда: MS Teams;
 - 1.3. Взаимодействие и координиране на дейностите с всички заинтересовани институции – участници като членове на комисии в процедурата по атестиране: представители на общини, родители, педагогически специалисти в образователните институции.

1.4. Създаване на екипи в MS Teams за всяка една институция.

1.5. Оказване на методическа подкрепа на представители на общини и членове на атестационни комисии от детски градини и малки училища за достъпване на електронната платформа и използването на функционалностите ѝ: насрочване на работни срещи с цел провеждане на заседания на комисиите в електронна среда, работа с документи в системата и др.

1.6. Изготвяне и предоставяне на детски градини, училища и общини образци на документи: електронен вариант на атестационни карти, графици, заповеди и др.

1.7. Изготвяне и предоставяне за попълване на електронна форма (Гугъл формуляр) за събиране на информация за всички членове и резервни членове, определени за включване в състава на комисиите за атестиране на директори на училища.

1.8. Предварително съгласуване на графичите на дейностите на всяка една комисиия с цел осигуряване възможност за участие във всяко заседание в електронна среда.

2. Осъществяване на дейностите по атестиране в електронна среда:

2.1. Участие в насрочените и провеждане на заседания на атестационните комисии за атестиране на учители и други педагогически специалисти в електронна среда – в създадения за целта екип в MS Teams. Провеждане на заседания на атестационните комисии за атестиране на директори на училища, насрочени в електронната платформа ZOOM, с цел възможност за достъпване на родителите – представители на обществените съвети, определени за членове на атестационните комисии.

2.2. Оценка на дейността на всеки, подлежащ на атестиране:

За педагогически специалисти: Процедурата по самооценяване от страна на атестираното лице и оценяването

от страна на всеки член на атестационната комисиия се извършва в електронна среда – в създадения за целта екип в MS Teams;

За директори: След приключване на самооценяването от страна на всеки директор електронният вариант на атестационната карта, с приложен линк към портфолиото и друг доказателствен материал, се изпраща на посочената от всеки член на комисиия електронна поща с цел извършване на самостоятелно и независимо оценяване. Технически секретар въвежда данните за всяко атестирано лице в изготвена в електронен формат карта за изчисление на оценката на атестационната комисиия по всеки един критерий, окончателния резултат и крайната оценка.

■ Сектори на устойчивост

Социален, икономически и образование.

■ Приложимост

Пандемията от COVID-19 наложи процесът на дигитализация в сферата на образованието да се ускори. Образователните институции бяха изправени пред предизвикателството не само да усъвършенстват уменията си за използване на дигитални инструменти, но и да се научат да използват електронни платформи за обучение в електронна среда и комуникация с родители.

Ежегодно РУО – София-област, приоритетно планира и реализира квалификационни дейности за педагогическите специалисти от образователните институции на територията на Софийска област с фокус върху дигитализация на управление в образователните институции, повишаване на уменията за администриране на различни процеси в електронна среда на ниво институция, използване на различни електронни системи за комуникация и др.

Във връзка с гореизложеното, с цел обезпечаване на всички комисии с представители на РУО и ефективно изпълнение на задълженията си като участници в дейностите по атестиране на педагогическите специалисти, старши експертите от отдел

ОМДК в РУО — София-област, предложиха процедурата по атестирането да се осъществява в електронна среда.

След извършеното инспектиране на всички институции на територията Софийска област РУО — София-област, ежегодно ще участва с представители в комисии и ще осъществява дейности по атестиране. За сведение: през м. октомври/ноември през настоящата 2022 г. процедурата стартира в 82 институции с подлежащи за атестиране педагогически специалисти. Това налага практиката за извършване на процедурите и дейностите по атестиране в електронна среда, с изготвяне и използване на документи в електронен формат.

■ Вложени ресурси

За реализиране на процеса по атестиране на педагогическите специалисти бяха вложени основно човешки, материални и информационни ресурси.

■ Партньорства

В комисии и процедурите по атестиране на директори на училища участваха с представители 21 общини като финансиращ орган на институция. За осъществяване на дейностите по атестиране на директорите на училища на територията на областта РУО — София-област, координира процесите и осъществява взаимодействието между институциите в системата на предучилищното и училищното образование, териториалните органи на изпълнителната власт, родители, представители на обществени съвети.

Експертите от РУО — София-област, оказаха методическа подкрепа на общините за планиране и реализиране на процедурата по атестиране на директори на детски градини и ЦПЛР в електронна среда. Предоставени им бяха и изготвените от РУО образци на документи.

■ Трансфериране на практиката

През 2021 г. общинските администрации приеха и приложиха процедурата от РУО — София-област, и осъществиха аналогично дейностите по атестиране на директори на детски градини в електронна среда.

■ Дигитализация

В изпълнение на нормативните изисквания процедурата по атестиране стартира за първи път през м. октомври-ноември 2021 година. Неприложимо е да се направи описание на процесите преди и след внедряване на практиката.

■ Ефект от внедряване на практиката

1. Осъществяване на процедурите по атестирането на педагогическите специалисти в електронна среда преодолява обективната невъзможност от страна на експертите от РУО да участват като представители в такъв голям брой комисии.
2. Позволява изпълнението на другите, немалко на брой текущи задачи.
3. Спестени средства: разходи при командироване — пътни и дневни.
4. Повишена квалификация: Придобиване и/или усъвършенстване на умения за администриране на различни дейности в електронна среда чрез използване на възможностите на MS Teams на всички участници в дейностите по атестиране: експерти, представители на общини, директори и други педагогически специалисти.

Постигнати резултати:

1. Участие на РУО — София-област, с представители — 8 експерти в дейностите на всички атестационни комисии — общо 271 на брой.
2. В периода октомври-декември 2021 г. извършено оценяване на дейността на всички, подлежащи на атестиране — общо 1875 педагогически специалисти от образователните институции на територията на Софийска област.

2.5

РАЗРАБОТВАНЕ И ВНЕДРЯВАНЕ НА МЕХАНИЗЪМ ЗА
БЕЗХАРТИЕН ДОКУМЕНТООБОРОТ В ОБЩИНА ТРОЯН

Администрация: Община Троян

Ключови думи: електронно управление, организация на работата, съвременно административно обслужване

Период на реализиране: от 01.05.2020 г. – понастоящем

Официална интернет страница: www.troyan.bg

Контакти: 1. Цветелина Калчева, секретар; 0670/68026; kalcheva@troyan.bg
2. Анита Маринова, началник-отдел „Услуги на гражданите“; 0670/68041; anita@troyan.



Описание на практиката

Всички входящи хартиени документи се дигитализират чрез сканиране и движението им в администрацията се извършва чрез деловодната система (освен ако в нормативен акт не е предвидено друго), хартиеният носител се връща на адресата или се съхранява в архива, ако е постъпил по поща/куриер. Постъпилите документи в електронен вид не се разпечатват, процесът за връзка с деловодната система е автоматизиран. Резолирането на задачите се извършва от ръководството чрез деловодната система, насочването от ръководители на административни звена — също. Изготвянето на писмата и документите, тяхното съгласуване, подписване и изпращане също се осъществява в деловодната система. Писма и документи, които съгласно нормативната уредба следва да бъдат на хартиен носител, се изготвят и съгласуват в деловодната система, единствено финалната стъпка — подписването, се осъществява на хартия в необходимия минимум копия. Създадена е организация за проверка с печат за „Вярно с оригинала на електронно подписан

документ“, когато е допустимо съгласно настоящото законодателство в държавата. Разработването на стратегически документи се осъществява в деловодната система, което позволява проследимост на предложенията, минимизиране на възможността за загуба на информация и спазване на сроковете. Ежедневно се извършва архивиране на базата данни от деловодната система.

Безхартиеният документооборот в Община Троян цели и постига спестяване на време и ресурси за всички нива служители, удобна възможност за работа от разстояние (дори от мобилно устройство), навременност на изпълнението, минимизиране на вероятността за загуба на информация, проследимост, улесняване на писмената комуникация както с други администрации, така и вътрешната между административните звена, администрацията в селата и администрацията на общинските фирми, предприятия и услуги.

Вярваме, че общинските администрации следва да бъдат движещата сила за въвеждане принципите на електронното управление по места, увличайки с ентузиазма си както подразде-

ленията на други администрации, така и гражданите и бизнеса. Има необходимост от нормативни промени, за да се осъществи изцяло административната работа в дигитална среда и разчитаме, че с нашата стъпка ще индикираме пред централната власт практическата нужда от преразглеждане на политики и нормативи.

■ Целева група →

Практиката е пряко насочена към всички служители на Община Троян, в това число в селата и в общинските фирми, предприятия и услуги. Непряко е насочена към всички кореспонденти на администрацията (ползватели на услуги от общината, други администрации, граждани, бизнес, НПО, партньори и т.н.).

■ Състояние на практиката преди внедряване →

Общинска администрация Троян работи на принципа на едно гише, използвайки деловодна система от 2001 г. Първоначално тя се използваше само за регистрация на входяща и изходяща кореспонденция, което затрудняваше проследимостта и движението на преписките, тъй като със системата работеха деловодителите в отдел „Услуги на гражданите“. През 2012 г. в отдел „Услуги на гражданите“ се въведе сканиране на входяща и изходяща кореспонденция с цел премахване на хартиения носител и двойното резолиране на документите към деловодната система, както и на входящия дневник на хартиен носител. Работните места в центъра бяха обезпечени със сканиращи устройства.

През 2014 г. беше изградена вътрешна мрежа между отдел „Местни приходи“ и общинската администрация. Гражданите подават документи и изискват справки както в Центъра за административно обслужване в сградата на общината, така и в отдел „Местни приходи“.

През 2016 г. бяха закупени 21 броя VPN устройства, които бяха инсталирани във всяко кметство. Чрез тях всички кметства започнаха да използват системите, с които разполага общината, а именно „Аксър деловодство“, чрез който започнаха да влизат и излизат кореспонденцията си, като я сканират. Създаде се електронен

архив в кметското наместничество. Чрез изграждане на виртуалната мрежа започнаха да се предоставят по-качествени, ефективни и леснодостъпни услуги за гражданите и бизнеса. Всички жители на съответното населено място имат възможност да подават заявления, искания, жалби и др. документи, чрез кметствата, без да е необходимо да идват до града.

Въпреки всички изградени удобства за обмен на документи и информация чрез деловодната система същата не беше използвана все още функционално. Служебната кореспонденция се обменяше чрез вътрешна мрежа, по мейл, разпечатваха се множество хартиени екземпляри, което затрудняваше работата на служителите, бавно се придвижваше кореспонденцията до изпълнителя на услугата/задачата. Липсваше навременна и коректна обратната връзка към потребителите на услуги, като служителите от фронт-офис беше необходимо да се обаждат по телефон на изпълнителя на услугата за информация относно движението на преписката. Въпреки че общината поддържа на своя интернет портал модул „Деловодна справка“, чрез който потребителите на услуги могат да следят движението на документите си, поради неизползването на деловодната система не можеше да се получи актуална информация за преписката. При поискване на информация от потребители на услуги служителите трудно извършваха справки по преписки и търсене в архив. Връзката между служителите от бек-офис и фронт-офис беше нарушена поради това, че не се използваше деловодната система за отразяване на движението на документа.

През годините в общинска администрация в Троян се наблюдава изключително нарастване на входящата и изходящата кореспонденция. За сравнение, през 2018 г. през деловодството на общината са преминали 28 428, през 2019 г. – 31 601, през 2020 г. – 48 823, за да достигнат през 2021 г. 56 361 преписки.

Затова през 2020 г., когато в Р. България бе обявена пандемията от COVID-19, секретарят на общината заедно с началник-отдел „Услуги на гражданите“ стартираха обмен на документи в областта на гражданското състояние и комплексното административно обслужване с други администрации по електронен път. От въвеждането на но-

вия метод на работа се забелязваха само положителни резултати. Преписките се обменяха чрез деловодната система на общината, като стигаха до другите администрации за няколко минути. Съкратени бяха сроковете за получаване на документите от гражданите. Движението на документация на хартия вътре в администрацията е времеемко — пътят на входящия документ от центъра за административно обслужване до крайния изпълнител често отнема 2 и повече работни дни. Съгласувателните процедури на изходящите документи също забавят изпълнението с поне ден, често се наблюдаваха пред кабинетите на ръководителите чакащи за подпис служители. Чрез използването на капацитета на деловодната система тези срокове значително се съкратиха и експерти и ръководители споделят, че по-добре организират времето си, не пропускат задачи, има пригледност и проследимост.

След като ръководството на община Троян се убеди в позитивите, които носи безхартиеният обмен на документи, в края на 2021 г. бе възложено на секретаря на общината да организира внедряването на модела за цялата администрация.

■ Цел на практиката

1. Свеждане до минимум генерирането и движението на огромни обеми преписки на хартия в администрацията и към кореспонденти.
2. По-бързо обработване на преписките — резолиране, получаване на задачите, изготвяне, съгласуване, подписване, изпращане.
3. Оптимизиране на работата от разстояние.
4. Улеснено търсене в документооборота — всички документи се дигитализират чрез сканиране или изготвяне като електронни документи и са налични в деловодната система, респективно в сървърите на общината.
5. Проследяване с един клик на мишката — според нивото на достъп чрез деловодната система се проследява движението на преписката, свързаните преписки, съгласувателния режим и т.н.

6. Навременно изпълнение — всяка стъпка по дадена преписка бива регистрирана с дата и час в деловодната система и подлежи на наблюдение, с което се минимизира възможността за необективно забавяне.
7. Подобряване организацията в административните звена по отношение на работата по преписки.
8. Подобряване качеството на обратната връзка към кореспонденти с точна информация относно движението на преписките.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

1. Работата в условия на пандемия през 2020 година създаде предпоставка за преосмисляне на документооборота в Община Троян, предвид необходимостта от работа от разстояние на голям брой служители по едно и също време, без това да влоши качеството на обслужване и да удължи сроковете за изпълнение.
2. Създадена бе работна група, която да разработи и внедри тестово механизми за безхартиен документооборот между един отдел и лице от ръководството на общината. Механизмите бяха обект на постоянно наблюдение и дискусии, за да бъдат преработвани съгласно условията на работа и нормативната уредба в държавата.
3. Автоматизиране на процеси в деловодната система — оптимизиране на технологичните карти по услуги, директни справки в RegiX, свързаност със Системата за електронен обмен на документи и Системата за сигурно електронно връчване, директно регистриране на постъпилите по имейл кореспонденции, директно регистриране на постъпилите електронни услуги чрез Портала за електронно административно обслужване на община Троян, както и електронните услуги, постъпващи чрез Единен модел за заявяване, заплащане и получаване на електронни услуги чрез портала на ДАЕУ, комплексни административни услуги с други администрации (областна администрация — Ловеч и общини в Р. България) по електронен

път, автоматизирано извеждане на документите, подписани с електронен подпис (автоматизирано поставяне на изходящ номер от деловодството, без да е необходимо да се разпечатва, поставя изходящ номер).

4. След представяне пред ръководството на резултатите от тестовете по безхартиен документооборот, силни и слаби страни, възможности и „опасности“ бе взето управленско решение за разработване на механизъм и внедряване на безхартиен документооборот в цялата администрация, включително за общинските фирми, предприятия и услуги.
5. Бяха проведени консултации с администрации, тръгнали по пътя на безхартиен документооборот – Столична община, НСОРБ, експерти от Министерския съвет, експерти от „Министерство на здравеопазването“, ДАЕУ, както и с юристите на Община Троян.
6. Сформиран бе екип, който да разработи вътрешни правила и инструкция за работа в деловодната система, касаеща конкретните процеси в администрацията, така че те да се извършват законосъобразно и навременно. Изготвянето на вътрешните правила и инструкции бе съгласувано на етап изготвяне с Министерството на електронното управление, служителите на „Акстър“.
7. В индивидуални работни срещи с ръководителите на административни звена бяха изяснени планираните нововъведения, целите, силните и слабите страни на механизмите. Всеки ръководител даде препоръки по отношение процесите в конкретните звена, които бяха взети под внимание при разработване на правилата и механизмите на работа.
8. Бяха разработени и проведени обучения за всички нива на администрацията (ръководство, ръководители на административни звена, експерти, служители на администрацията в селата, ръководители на общинските фирми, предприятия и услуги).
9. Сформиран бе екип, който незабавно да оказва съдействие на всички служители при първоначалното внедряване на без-

хартиения документооборот в ежедневната им рутина, както и понастоящем.

10. Създадени бяха условия за 1 месец работа на администрацията хибридно – и с документи на хартия, и безхартиено чрез деловодната система. Това даде възможност за адаптиране на служителите към нововъведението, както и за дискусии и изчистване на конкретни казуси в процеси от различна експертиза.

■ Сектори на устойчивост

Икономически сектор – по-бързо и по-надеждно изпълнение на всички работни процеси в администрацията. Понижаване обема на разходите за куриерски и пощенски услуги, както и за служебен транспорт за връчване на писма и документи. Намаляване на разходите за канцеларски материали и консумативи. Оптимизиране на времето за обработка на преписки от служителите.

Екологичен сектор – минимизира се генерирането и движението на значителни обеми преписки на хартия в администрацията и към кореспонденти, което намалява използването на хартия и консумативи за принтерна техника. Редуцира се обемът вредни емисии във въздуха чрез свеждане до минимум използването на куриерски и пощенски услуги, както и на служебен транспорт за връчване на писма и документи.

Културен сектор – повишаване имиджа на община Троян като администрация, кореспондираща със съвременните изисквания на обществеността за коректна работа в дигитална среда.

■ Приложимост

В изпълнение на Закона за електронното управление, Закона за администрацията и Наредбата за обмена на документи в администрацията, в условията на двегодишна пандемия, предвид съвременните изисквания и очаквания на обществеността за работа в дигитална среда, кметът на община Троян – г-жа Донка Михайлова, е основният двигател на идеята за минимизиране генерирането и движението на огромни обеми хартиени преписки във и извън

общината чрез въвеждането на безхартиен документооборот в нашата администрация.

■ Вложени ресурси

Преходът от работа с хартиени към работата с електронни документи никак не е лесен. Трябва да се намери начин вековно създаваните добри практики за работа с хартиени документи да бъдат заменени със съвременните технологии за работа с електронни документи. Тази цел в Община Троян започна да се реализира без значителни финансови средства поради регулярните инвестиции в софтуер и хардуер през годините, но с много труд и усилия от страна на служителите на администрацията. Човешкият фактор при внедряването на съвременен модел на обслужване е от голямо значение.

Ползите от внедряването на безхартиения документооборот са:

1. Служителите се научават да използват пълноценно документооборотната система в своята работа, като съхраняват всички документи, с които работят. Това включва всички варианти на работните (предварителни) версии на създаваните документи. Естествено е, че в системата се съхраняват всички входни документи във вида, в който са постъпили, и всички изходни документи във вида, в който са напуснали администрацията.
2. Всички задачи и към всеки служител се регистрират в системата. Не може да има възложена задача, която да не е регистрирана в системата. Самите служители задължително, след като изпълнят възложената задача, регистрират (или отчитат) нейното изпълнение.
3. Актуализираха се и се прецизираха технологичните карти. Целта им е да се гарантира, че всяка административна услуга винаги се изпълнява по един и същи начин и за едно и също време.
4. Обикновено в хода на изпълнение на административната услуга на служителите се налага да получат данни от централни регистри (за това е предвидена системата RegiX), която е интегрирана с деловодната система.

5. Документите се създават и подписват електронно, освен ако в нормативен акт не е указано друго.
6. Автоматизира се процесът по извеждане на документа и изпращането му по електронен път.
7. Гражданите могат да използват пълноценно „Деловодната справка“ в интернет сайта на общината, чрез която да следят за изпълнението на подадените от тях услуги.
8. Спестява се време при движението на преписките.
9. Служителите по-добре организират времето си и лесно проследяват движението на документите, с които работят.
10. Улеснения при архивиране на документите и предпоставка за бързо извършване на справки.

■ Партньорства

Практиката на общината е в партньорство преди всичко с всичките си второстепенни структури. В системата са включени всички кметства/кметски наместничества, общински фирми и предприятия, социалните услуги, детските градини на територията на общината. Също така общината си партнира с институции, включени в Системата за електронен обмен на документи и Системата за сигурно електронно връчване, като чрез нея се обменят електронни документи.

■ Трансфериране на практиката

Понастоящем безхартиен документооборот е въведен в някои администрации на централната власт, както и частично в някои общински администрации. Може да се внедри в териториалните подразделения и най-вече – във всички общински администрации с цел съкращаване на сроковете за обработка, минимизиране движението на огромен обем хартиени документи, своевременна проследимост на изпълнението при справки за гражданите, както и вътрешни такива, улесняване на работните процеси за всички служители.

Всяка една общинска администрация следва да разполага с деловодна система съгласно Наредбата за обмена на документи в ад-

министрацията. Необходимо е управленско решение за въвеждане на безхартен документооборот и неговия екип от служители, който да адаптира правила за БХО според спецификата на структурата на конкретната администрация. Не на последно място — последователност при изпълнение на решението, техническа обезпеченост (компютри, квалифицирани електронни подписи) и дигитални умения на служителите (средно ниво).

■ Дигитализация

Преди внедряване на практиката една малка част от услугите се дигитализираха чрез тяхното сканиране и преобразуване от хартия в електронен документ. Служителите в отдел „Услуги на гражданите“ след сканирането на документа и качването му в информационната система потвърждаваха с електронен подпис истинността на хартиения документ.

До въвеждането на безхартения документооборот под „архивиране на документи“ разбирахме съхранение на хартия в офиси и други помещения. Тъй като хартият се влошава бавно, можем да предположим, че четливостта в дългосрочен план е осигурена и че целостта на документите може лесно да бъде доказана. Освен това, за да се прочете текст на хартия, не са необходими специални приспособления или машини, каквито са компютрите. Поради бързото развитие на технологиите и бързото им остаряване целостта на информацията и четливостта на дигиталните архиви са от решаващо значение. Това изисква технически и организационни мерки, за да се гарантира запазването на информацията. Информацията на хартия обаче трудно се намира, може да се използва само от 1 човек в определен момент, ако се изпраща от едно място на друго трябва да се транспортира, което отнема време и средства. Освен това хартият заема голямо пространство и като носител на информация крие риск от повреждане (пожар, наводнение).

Бързото и лесното търсене на документите е една от основните причини да се създаде електронен архив чрез сканиране и дигитализиране на документи.

Дигитализация на документи, сканиране на документи, дигитали-

зиране на архиви, изграждане на електронен архив — всичко това е конвертиране на документите от хартия в електронен формат. За да можете бързо и лесно да се намира търсената информация беше необходимо файловете да бъдат индексирани, тоест към всеки файл да се добавят метаданни, които включват информацията, по която ще се извършват бъдещи търсения на документа.

Решението за изграждане на електронен архив чрез сканиране и дигитализиране изисква следното:

1. Преобразуване на файлове във формат за дългосрочно съхранение, който няма да изчезне скоро и ще може да се използва за дълъг период от време.
2. Записване на повече от един носител (включително облачни системи), които ще могат да се използват дълго време, минимизирайки риска от физическо увреждане на техниката.
3. Индексирание — въвеждане на архивираната информация в база данни.
4. Документиране на жизнения цикъл и операцията за запазване на информацията.
5. Проверка на валидността и верността на информацията.
6. Осигуряване на дългосрочна цялост.

Целта на изискванията е да се запази стойността и истинността на информацията. Законово задължение, с което са определени сроковете за съхранение на хартиените документи, налага обичайната да пази хартиените документи за определен минимален срок на съхранение. Със стартиране на безхартения документооборот съхранението на документите се извършва в деловодната система.

■ Ефект от внедряване на практиката

Ефектът от внедряване на практиката показва само положителни ефекти.

Дигитализацията на хартиени документи е удобен инструмент, чрез който наблюдаваме ползи в три направления: финансов, оперативен и защита на информацията.

Икономия на ресурси. Един от най-осезаемите ефекти от внедряването на безхартения документооборот е значителното спестяване

на време на служителите, средства за хартия, тонери и други консумативи.

При входирането на документа той се сканира и се подписва с електронен подпис от служителите, приемащи услугите на принципа „едно гише“, като постъпващите документи се връщат на гражданите, спазвайки изискванията на чл. 30 от Закона за електронното управление. Изключение има само при услугите, свързани с „Устройство на територията“, поради невъзможност от сканиране и дигитализиране на приложените документи.

Всички служители изготвят и съгласуват документите си чрез деловодната система. В зависимост от предоставяната информация и начина на получаването ѝ подписването на документа може да се извърши с електронен подпис или на хартия.

Извеждането на документа е автоматизирано, което също спестява време и средства на служителите и администрацията.

Оптимизиране използването на офис пространствата, като: освободени помещения, които до момента бяха необходими за съхранение на хартиените документи; навременно дигитализиране на текуща документация; висока степен на защита и удобен вариант за употреба.

Когато документът е в електронен вид и е организиран според нашите нужди и предпочитания, той се появява директно на екрана на компютъра само с един клик. Така целият ни екип си спестява време и служителите могат по-лесно да изпълняват основните си задължения. С едно щракване на бутон електронният архив ни осигурява ефективност, централизиране на процесите, контрол на данни.

Чрез деловодната система служителите на администрацията се възползват от следните предимства:

- Едновременно достъп на много хора и в множество отдели – до един и същ документ.
- Отделни служители виждат единствено информацията от своя отдел – достъпът е разпределен по определени критерии.
- Улеснение на последващи действия – документът може да бъде прегледан, принтиран, изтеглен и препращан.

- Всички тези аспекти от дигитализацията подобряват сътрудничеството между колегите от един или от различни отдели и същевременно запазват нивото на сигурност.
- Подобряват обслужването на клиентите
- Всекидневните работни операции налагат генерирането и използването на различни данни. Поддържането на актуална информация е от съществено значение, защото само така служителите съдействат бързо на клиентите на общината.
- Хартиените записи могат да бъдат загубени, копирани неограничен брой пъти, организирани неправилно, повредени или откраднати. Сканираните документи могат да бъдат лесно криптирани, защитени с парола и архивирани.
- Достъпът до дигитализираните документи се контролира чрез индивидуални потребителски имена и пароли, които се проследяват и актуализират редовно.
- Дигиталното архивиране и безхартиеният документооборот предоставя решение за съхранение на данни, което помага да постигнем различни цели – от намаляване на рисковете от загуба на информация, през икономия на ресурси до подобро обслужване на потребителите на общината и оптимално използване на времето на всички служители. Това е вариант, чрез който помагаме на общината да бъде в съответствие с регулаторните и нормативни изисквания, включително във връзка със съхраняването на лични данни.

2.6

ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА „БЮДЖЕТ“ (ИС „БЮДЖЕТ“)

Администрация: Министерство на отбраната

отдел „Бюджет“ в дирекция „Планиране, програмиране и бюджет“ (дирекция ППБ) съвместно с Комуникационно-информационния център към „Командване за комуникационно-информационна поддръжка и киберотбрана“ (ККИПКО)

Ключови думи: Единна информационна система за планиране и управление на бюджета на Министерството на отбраната (МО)

Период на реализиране: 01.01.2021 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://www.mod.bg/bg>

Контакти: 1. Полковник Антон Николов Атанасов, началник на отдел „Бюджет“ в дирекция „ППБ“; сл. телефон 02/9220570; a.n.atanasov@mod.bg

2. Веселина Билял, главен експерт в отдел „Развитие на администрацията“ в дирекция „Административно и информационно обслужване“; сл. телефон 02/9220182, v.bilyal@mod.bg



■ Описание на практиката

Информационна система „Бюджет“ е единна информационна система за планиране и управление на бюджета на Министерство на отбраната с възможност за работа в реално време; обхваща цялата информация относно бюджета; включва всички участници в бюджетния процес; осигурява създаване, обмен, защита, контрол и поддържане на единен информационен ресурс за бюджета на МО, като унифицира и автоматизира процесите на планиране и управление на бюджета. Представлява интегрирана съвкупност от взаимно обвързани и допълващи се подсистеми и функционалности, използващи единна номенклатура.

■ Целева група

Министерство на отбраната, структурите на пряко подчинение на министъра на отбраната и Българската армия (БА).

■ Състояние на практиката преди внедряване

При отразяване на промените, разпределянето и изпълнението на

бюджета на МО дирекция „ППБ“ кореспондира с други министерства, ведомства, с второстепенни разпоредители с бюджет и с програмните ръководители. Преди внедряване на практиката комуникацията в тази връзка беше бавна, а процесът – тромав заради огромния брой входяща и изходяща кореспонденция (по няколко хиляди за календарна година). Забавянето и накъсването на комуникацията водеше до разминаване на данните в края на месеца на ниво първостепенен разпоредител с бюджет, второстепенни разпоредители с бюджет и програми. Отразяването в детайли на промените, разпределянето и изпълнението на бюджета и обработването на писмата за исканите корекции ставаше чрез таблици в EXCEL. Едни и същи данни се въвеждаха в няколко различни таблици (предвид областите на политики и бюджетни програми, по функции и дейности, по второстепенни разпоредители с бюджет), за да се получи консолидирана информация. Изготвянето на справки ставаше ръчно, тъй като естеството на таблиците не позволяваше автоматичното генериране на детайлна и обобщена информация, необходима за подготовката и вземането на управленски решения.

■ Цел на практиката

Създаването на единна информационна система за планиране и управление на бюджета на МО с възможност за работа в реално време, която да обхване цялата информация, всички участници в бюджетния процес и да осигури създаване, съхраняване, обмен, защита, контрол и поддържане на единен информационен ресурс за бюджета на МО. Информационна система, която да унифицира и автоматизира процесите на планиране и управление на бюджета.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Въвеждането в експлоатация става поетапно, тъй като ИС „Бюджет“ ще съдържа 7 базови функционалности, които ще са интегрирани в единна система с възможност за усъвършенстване и актуализация. Функционалностите следват процесите по планиране, съставяне, приемане, разпределяне, променяне, изпълнение и отчитане на бюджета на МО, в т. ч. и на второстепенните разпоредители с бюджет към МО. Параметрите за всяка функционалност (входни данни, процеси, изходни данни, участници, алгоритъм и др.) ще се задават от ДППБ. В периода от май до декември 2021 г. системата беше тествана от ограничен брой участници и с протоколи са приети следните функционалности: „Извършване на корекции и контрол на бюджета“ и „Дейности, свързани с изпълнение на чл. 101 от Закона за публичните финанси“, след което успешно бяха проведени и приемните изпитания на ИС „Бюджет“ за въвеждането ѝ в експлоатация. Всички екипи на второстепенните разпоредители с бюджет и програми преминаха необходимото обучение. Беше изградена и информационна инфраструктура за работата на ИС „Бюджет“ и бяха оборудвани работните места за работа с нея. ИС „Бюджет“ бе въведена официално с приетите функционалности в експлоатация в МО, структурите на пряко подчинение на министъра на отбраната и БА на 01.01.2022 г., като продължава работата по разработването на останалите функционалности. През юни 2022 г. бе приета и третата функционалност: „Предложения за промени по бюджетите на Министерството на отбраната, на второстепенните разпоредители по допълнителни типове корекции и Военномедицинска академия

от други източници по лечебни заведения“.

■ Сектори на устойчивост

Практиката е относима главно към икономическия сектор на устойчивост, тъй като дава възможност за работа в реално време, обхваща цялата информация, всички участници в бюджетния процес, осигурява създаване, съхранение, обмен, защита, контрол и поддържане на единен информационен ресурс за бюджета. Едновременно с това пести ресурси — човешки и материални (хартия, мастило и др.).

■ Приложимост

Идеята не е заимствана от друга администрация, а е резултат от натрупаната от МО практика в тази посока. В МО са успешно въведени интегрирани информационни системи — Автоматизирана система за управление на човешките ресурси и Информационна система „Труд и работна заплата“. Те са доказали своята ефективност и са разработени от служители на МО. Практиката в министерството е показала, че това е работещ вариант, чрез който се избягват сериозни трудности при възлагането на процесите на външна фирма (напр. осигуряване защитата на сигурността на информацията, непознаване на уникалността на системата от външните специалисти, гаранционно и извънгаранционно обслужване). Идеята за внедряването на практиката е по инициатива на началника на отдел „Бюджет“ в дирекция „ППБ“ в МО, като реализацията ѝ е резултат от съвместната работа на служители на отдел „Бюджет“ с Комуникационно-информационния център към ККИПКО.

■ Вложени ресурси

За реализирането на практиката са използвани собствени човешки, материални, финансови и информационни ресурси. ИС „Бюджет“ предоставя възможност в реално време за извършване на корекции и контрол на бюджета и дейности, свързани с изпълнение на Закона за публичните финанси в Министерство на отбраната, структурите на пряко подчинение на министъра на отбраната и Българската армия.

Партньорства

Внедряването на практиката е иницирано изцяло от Министерство на отбраната. Нейното реализиране е в резултат на съвместните усилия на дирекция „Планиране, програмиране и бюджет“ и Комуникационно-информационния център към „Командване за комуникационно-информационна поддръжка и киберотбрана“.

Трансфериране на практиката

Практиката се прилага самостоятелно, поради което може да бъде трансферирана и в други администрации, съобразно специфичните им потребности. Същата е успешно реализирана в структурите на пряко подчинение на министъра на отбраната и Българската армия.

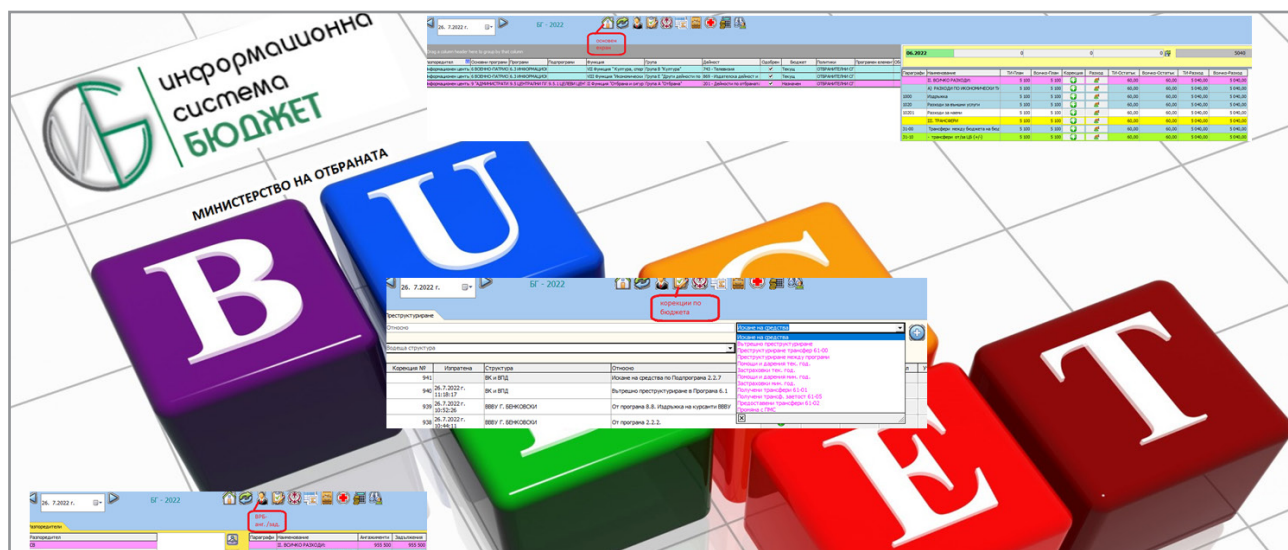
Дигитализация

Процесът е изцяло дигитализиран. Използва се специализиран софтуер, който предоставя възможност в реално време за планиране и управление на бюджета на МО, структурите на пряко подчинение на министъра на отбраната и Българската армия. Правата за достъп до определени данни и функционалности се осигуряват чрез дефиниране на групи потребители за работа с подсистеми и функционалности.

Преди внедряване: Цялата кореспонденция по отношение на бюджетния процес се водеше на хартия и в различни екселски таблици. Отразяването на промените, разпределянето и изпълнението на бюджета се осъществяваше чрез размяна на огромен брой писма на хартия (няколко хиляди годишно), а справките се изготвяха ръчно, което правеше комуникацията бавна, а процесът – тромав.

Ефект от внедряване на практиката

Внедряването на практиката осигурява наличие на качествена и количествена информация в реално време относно изпълнението на бюджета. С ИС „Бюджет“ се минимизира възможността от неоторизиран достъп до бюджетната информация от длъжностни лица, неангажирани със системата. Ползата от внедряването на системата, която продължава да е в процес на надграждане, е пестене на време, материален и човешки ресурс, тъй като взаимодействието между потребителите се осъществява в електронна среда. По този начин се подобриха процесите по планиране, програмиране, бюджетиране и отчитане на изпълнението, с което се постигна 100% ефективност на вложените средства и усилия.



2.7

„ЕЛЕКТРОННИ БРОШУРИ“ – ИНФОРМАЦИОННИ МАТЕРИАЛИ НА МИНИСТЕРСТВОТО НА КУЛТУРАТА

Администрация: Министерство на културата

Ключови думи: информационни материали; брошури, информираност

Период на реализиране: от 01.05.2019 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://mc.government.bg/>

Контакти: Мехти Меликов, директор дирекция АПСП; тел. 02 / 94 00 821, 0888 451 380;
e-mail: m.melikov@mc.government.bg



Описание на практиката

Министерството на културата разработва и публикува „електронни брошури“ по актуални и често задавани въпроси в материята на авторското право.

Ефективното достигане на целевите групи се извършва в партньорства с организациите на заинтересованите лица, с което се постига високо ниво на информираност по специфични въпроси на действащото законодателство и се подобрява авторскоправната среда.

Специализираните информационни материали, като инструменти за достъп до информация, запознават ползвателите на закриляни обекти на авторското право и сродните му права в сектор „Туризъм“ с принципите и начините за уреждане на авторски и сродни права. Отделни брошури са насочени и към специалистите в „Сценични изкуства“ и към авторите по повод данъчното облагане на техните възнаграждения.

Целева група

Доколкото има информационна функция, практиката е насочена към различни групи заинтересовани лица и се отнася до специ-

фични изисквания на приложимото законодателство.

Най-широка целева аудитория имат информационните материали, насочени към ползвателите на закриляни обекти на авторското право и сродните му права в сектор „Туризъм“.

Разясненията към специалистите в сектор „Сценични изкуства“ са насочени към по-тясна целева група, която обаче се обхваща почти напълно предвид пряката комуникация на Министерството на културата с държавните културни институти.

Състояние на практиката преди внедряване

Масовите нарушения на правата на интелектуалната собственост в определени области обосновават икономически неблагоприятна среда за творците и нарушават конкуренцията при бизнес модела на ползвателите на закриляни обекти на авторското право и сродните му права.

Усилията за налагане на законосъобразно използване на авторския труд преминават през възпитаване на отношение, но и чрез информиране на задължените лица относно техните отговорности. До въвеждането на практиката и при липса на информация, поднесена по достъпен начин, задължените лица разбираха своите задължения

в рамките на административнонаказателни производства и с предоставянето на индивидуални обяснения на място при извършване на проверката или по телефон. Този подход бе оценен като особено неефективен, доколкото липсва всеобхватност; поднесената устно информация е непълна, а и не дава възможност за осмисляне и разбиране.

Що се отнася до информационния материал, посветен на уреждането на права в „Сценични изкуства“ („Авторски права в Сценични изкуства“), същият е базиран на опита при контрол върху държавните сценични институти. Акцент се поставя върху правата, които поради специфичния си характер оставаха неуредени. Това са правата на автори и други правоносители, чието пряко участие при подготовката на спектаклите често не е необходимо, но чието неуредяване се явява нарушение на Закона за авторското право и сродните му права.

■ Цел на практиката →

Успешното изпълнение на стратегическата ни цел в областта на защитата на авторското право и сродните му права, а именно чувствителното подобряване на авторскоправната среда, разчита в частност с постигането на добра информираност сред ползвателите на закриляни обекти относно принципите и начините за уреждане на права. Преодоляват се масовата неосведоменост на ползвателите по отношение на техните задължения и неразбирането на изискванията на закона.

Брошурата „Авторски права в Сценични изкуства“ е насочена към специалистите в сферата на „Сценичните изкуства“, като цели да ги запознае с особеностите на уреждането на права в тази област. Брошурата, посветена на въпросите на данъчното облагане на доходите на авторите, отговаря на затрудненията както на правоносителите, така и на данъчната администрация.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика →

Успешната реализация на добрата практика се основава на анализ

на необходимостта целевите групи да бъдат достигнати във връзка с общи за съответната група проблеми, чието решаване разчита на постигането на по-добра информираност.

Специализираните материали се разработват след анализ на често задавани въпроси и/или на установявани в практиката нарушения. Информационните материали се публикуват на интернет страницата на Министерството на културата и се разпращат на заинтересовани лица и/или техните организации.

Разпространени са следните материали:

1. Специализиран информационен материал, поясняващ особеностите на уреждането на права в хотели и ресторанти https://mc.government.bg/files/8169_Ministry_of_Culture_Brochure_Hotels.pdf
2. Информационен материал относно уреждането на права при озвучаването на търговски обекти с музика https://mc.government.bg/files/8170_5330_Broshura_Music_.pdf
3. „Авторски права в Сценични изкуства“ https://mc.government.bg/files/8168_Avtorski%20prava%20v%20scenichni%20izkustva%20-%20Broshura.pdf
4. „Данъчно облагане на авторските възнаграждения“ https://mc.government.bg/files/8259_8259_%20MC_Royalties_Taxes_BG.pdf

Сектори на устойчивост →

Доколкото засяга имуществените права на авторите и носителите на сродни права да разрешават използването на създадените от тях произведения/звукозаписи и др. закриляни обекти, практиката засяга икономически отношения. В същото време, доколкото засяга културното възпроизводство, същата има и своите културни измерения като присъща на културните и творческите индустрии.

■ Приложимост →

Инициативата принадлежи изцяло на дирекция „Авторско право и сродните му права“ и цели компенсирането на информационния вакуум по редица въпроси на специализираната материя на авторското право и сродните му права.

Необходимостта от нейното въвеждане изкристализира в прекия контакт със заинтересованите страни, чието информиране предполага внимателно и достатъчно опростено поднасяне на специализираната материя, във връзка с която Законът за авторското право и сродните му права им възлага задължения.

■ Вложени ресурси

Внедряването на практиката прекрати необходимостта от предоставянето на устни отговори при многобройни запитвания на телефон или писмени отговори към отделни заявители, при наличието на сериозен необхванат от информацията кръг лица. Това освен много по-добра информираност на заинтересованите лица води и до облекчаване на експертите на дирекцията.

Разработването и оформянето на информационните материали става изключително с експертния ресурс на ресорната дирекция „Авторско право и сродните му права“ и не изисква поемането на финансови задължения.

■ Партньорства

Участието на организациите на заинтересованите лица – напр. браншови организации в сектор „Туризъм“, е ключово за разпространението на информационните материали на Министерството на културата.

Специфична беше оказаната подкрепа в работата на Национална агенция по приходите, доколкото въпросите на данъчно задължените лица, препращани от НАП, доведоха до разработването на специалната брошура, посветена на тези въпроси.

■ Трансфериране на практиката

Практиката е пряко приложима в работата на всички администрации, идентифицирали необходимост да достигнат до по-големи целеви групи, като отговарят на често задавани въпроси от своята компетентност.

Дигиталното разпространение на информационните материали позволява целевото му достигане чрез представителните организации на съответната целева група.

ДАНЪЧНО ОБЛАГАНЕ НА АВТОРСКИТЕ ВЪЗНАГРАЖДЕНИЯ

Информационен материал

на Министерството на културата



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА КУЛТУРАТА

Дигитализация

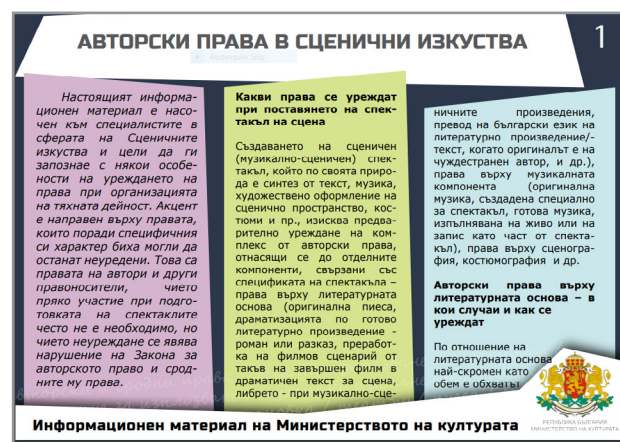
Практиката се развива изцяло в цифрова среда. Съществено за достигане на целевите групи бе намирането на подходящи партньорства, които позволиха по-успешно достигане на целевата аудитория.

До въвеждането на практиката информирането на заинтересованите лица ставаше при запитване по телефон, а по темата за данъчното облагане на авторските възнаграждения – в писмени отговори към граждани и Националната агенция по приходите. Въпреки големия брой приети запитвания отчитаме, че част от заинтересованите лица не биха намерили за уместно да търсят информация по телефона, поради което пропускат да се информират. Сред недостатъците на предоставянето на устни отговори по телефона е разликата в обема на поднасяната информация, в подхода на служителя и способността на запитващия да възприеме нова информация в специализирана тематика. Информационните материали, поднесени на достъпен език в електронен формат, преодоляват тези недостатъци.

Ефект от внедряване на практиката

Разработването и разпространението на информационните материали, които са налични и на интернет страницата на Министерството на културата, позволи заинтересовани лица и организации да бъдат насочвани към подробни и прецизно поднесени отговори. Дигиталното разпространение на „брошури“ на практика преустанови необходимостта подробни разяснения да се предоставят по телефон. Освен освобождаване на експертите, отговаряли до момента на десетки запитвания в рамките на контролните кампании, поднасянето на информацията на достъпен език помогна за преодоляването на обичайното неразбиране на принципите и начините на уреждане на авторски и сродни права при масовото им използване например при озвучаване на търговски обекти и заведения за хранене и развлечения.

Публикуването на информационните материали към сектор „Туризъм“ и запознаването с тях на представителните организации в сектора съкрати в пъти индивидуалните запитвания. Брошурата, изготвена във връзка с постъпващите въпроси от НАП, прекрати изцяло запитванията по тази тема.



2.8

ДИГИТАЛИЗАЦИЯ НА АРХИВ „ДЪРЖАВНА СОБСТВЕНОСТ“ В ОА – ЛОВЕЧ

Администрация: Областна администрация – Ловеч

Ключови думи: дигитален архив, документи, досиета, актове, регистри за държавна собственост

Период на реализиране: от 01.11.2021 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://www.lovech.government.bg/>

Контакти: 1. Нели Митева, директор дирекция АКРРДС; 0889327004;
neli.miteva@lovech.government.bg
2. Галя Бочева, гл. експерт; 0886182607; galya.bocheva@lovech.government.bg



Описание на практиката

Основните цели на практиката са да се опазят оригиналните документи, намиращи се в архив „Държавна собственост“ на ОА – Ловеч, и се актуализира и поддържа дигиталният архив в състояние, което позволява лесно и бързо използване от служителите. В хода на реализацията ѝ са сканирани над 20 хиляди актове и регистри държавна собственост, улеснено е търсенето чрез филтриране на информацията, създадени са електронни регистри за всички имоти, държавна собственост, на територията на област Ловеч, реализиран е ремонт на помещението на архив „Държавна собственост“, подменено е обзавеждането, комплектувани са описите на документите, подредена е документацията. Реализирано е партньорство с Дирекция „Бюро по труда“, Ловеч, което спомогна за успешното внедряване на практиката.

Целева група

Практиката е насочена към служителите на администрацията, от една страна, и гражданите и обществото като цяло, от друга.

Чрез дигитализиране на архива и намаляване на използването на хартиените документи за сметка на дигиталните им заместители се улеснява достъпът на служителите до информацията и подобрява процесът по административно обслужване на гражданите. Електронният вид на документите ще помогне за тяхното физическо опазване и съхраняване, предвид това, че някои са над 50–60-годишни: най-старият документ в архива е акт за държавна собственост от 1953 г.

Състояние на практиката преди внедряване

За нуждите на архив „Държавна собственост“ е отделено помещение в сградата на ОА – Ловеч, в което се съхраняват актовете за държавна собственост и досиета към тях, регистри, договори за отстъпване право на строеж върху държавна земя, договори за продажби и наеми, заповеди и досиета за деактуване и други. Помещението се ползва за физически достъп на експертите в процеса на извършване на административни услуги на гражданите, справки във връзка с процедиране на преписки, свързани с дър-

жавната собственост на територията на област Ловеч и др. Някои от документите, съхранявани в архива, са в недобро състояние, породено от непрекъснатото им използване през годините.

■ Цел на практиката

Целта на инициативата е:

- Да се опазят за идните поколения оригиналните документи, предадени в архива на Областна администрация – Ловеч, на хартия.
- Да се актуализира и поддържа дигиталният архив в състояние, което позволява лесно и бързо използване от служителите.
- Да бъде подобро административното обслужване на гражданите и ползвателите на услугите на администрацията.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Стъпките, които са следвани, са следните:

1. Определяне на обхвата на дигитализация и видовете документи, които ще бъдат сканирани.
2. Определяне на формата на електронния архив, мястото му в споделената вътрешна мрежа на администрацията.
3. Определяне на отговорните служители и сроковете на изпълнение.
4. Техническо обезпечаване – закупуване на скенер, който може да сканира и по-голям формат от А4.
5. Провеждане на периодични работни срещи за преглед на извършеното, преодоляване на трудности и генериране на нови идеи.
6. Тестване на практика при извършване на административни услуги на граждани, работа по преписки и др.
7. Актуализация на дигитализирания архив при извършване на промени в актовете за държавна собственост, деактуване и др.

■ Приложимост

Идеята за дигитализация на архива „Държавна собственост“ е собствена, породена от нуждата за предприемане на действия за съхранение на документацията, натрупана в годините.

Практиката на ОА – Ловеч, се прилага за първи път в администрацията, използвайки софтуерния пакет на „Майкрософт офис“.

Всички сканирани копия на документи (над 20 хиляди) се съхраняват в папки по общини във вътрешното споделено пространство. Подготвени са в табличен вид регистри по общини и населени места, като в регистрите са вградени хиперлинкове, водещи до сканираните копия на актовете за държавна собственост. По този начин всеки служител може бързо и лесно да направи справка от собственото си работно място за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот по първоначална информация за населеното място.

■ Вложени ресурси

Практиката е внедрена при използване на следните ресурси:

1. Финансови – закупен е скенер на стойност 1750 лв.
2. Материални – използван е компютър, който е наличен в администрацията.
3. Информационни – използван е софтуерния пакет на „Майкрософт офис“.
4. Човешки – вложени са знанията и уменията на един стажант по програма „Старт в кариерата“ и 4 бр. служители, наети по програми за временна заетост в партньорство с ДБТ – Ловеч.

■ Партньорства

Практиката е резултат на непрекъснатите усилия на ръководството и служителите на ОА – Ловеч, за подобряване на качеството на работните процеси в интерес на гражданите и обществото. Добрата организация на екипа, ефективното разпределение на времето и задачите са сред основните фактори за успех. Практиката е основана и на партньорство с ОА – Бургас, с която имаме подписано

рамково споразумение за сътрудничество, и с ДБТ – Ловеч, благодарение на доброто взаимодействие в рамките на програмите за временна заетост.

За период от 6 месеца четирима служители, наети по програми за временна заетост, сканираха документите и подготвиха регистрите под ръководството на експерти държавна собственост.

■ Трансфериране на практиката

Практиката може да бъде трансферирана във всяка друга администрация, като бъдат предоставени информация, документи, съвети по прилагането ѝ, налични в ОА – Ловеч.

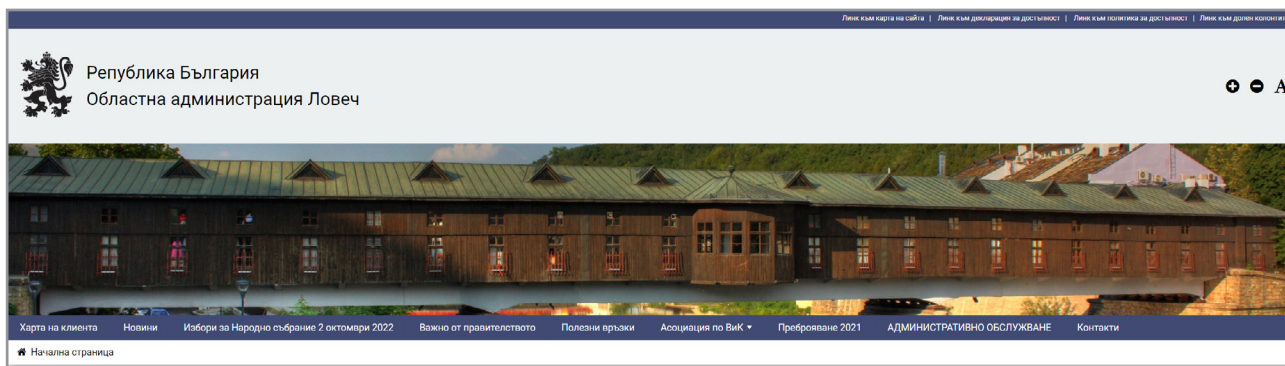
■ Дигитализация

Цялата концепция на представената практика е основана на дигитализация на един от ключовите процеси в ОА Ловеч, свързани с предоставяне на административни услуги на гражданите, управление и разпореждане с имоти държавна собственост. Всички процеси преди внедряване на практиката са извършвани на място, във физическия архив: проверка на хартиен носител за наличие или липса на акт за държавна собственост, преглед на регистри, досиета на актове и др. Всички процеси след внедряване на практиката са дигитализирани на 100% – при нужда от справка в архив „Държавна собственост“ служителят извършва действия във вътрешната мрежа, използвайки своя персонален компютър.

■ Ефект от внедряване на практиката

Основните ефекти от практиката са следните:

- Съхранени оригинални документи, предадени в архива на Областна администрация – Ловеч, на хартия преди около 30 години и подобрено опазването им чрез намаляване на използването им за сметка на висококачествени дигитални заместители.
- Сканирани над 20 хиляди актове и регистри държавна собственост.
- Намалено е времето, необходимо за извършване на административните услуги: ако при физически достъп до архива на служителите са били необходими средно 60 мин. за проверка и обработка на информацията от актови книги и регистри, в условията на дигитален архив това време е намалено на 30 мин.
- Актуализиран и поддържан дигитален архив в състояние, което позволява лесно и бързо използване от служителите.
- Улеснено е търсенето чрез филтриране на информацията.
- Създадени са електронни регистри за всички имоти, държавна собственост, на територията на област Ловеч.
- Реализиран е ремонт на помещението на архив „Държавна собственост“: подменено е обзавеждането, окомплектовани са описите на документите, подредена е документацията.



2.9

ПОДОБРЯВАНЕ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И КОМУНИКАЦИЯ ЗА РЕАЛИЗИРАНЕ НА ПРОЕКТ „ПОДКРЕПА ЗА УСТОЙЧИВО ЕНЕРГИЙНО ОБНОВЯВАНЕ НА ЖИЛИЩНИЯ СГРАДЕН ФОНД“ - ЕТАП I

Администрация: Община Габрово

Ключови думи: Обслужване на едно гише – one-stop-shop

Период на реализиране: от 01.03 2022 г. до 30.06.2022 г.

Официална интернет страница: www.gabrovo.bg

Контакти: Тодор Попов, директор дирекция АПИО; 0889230369; t.popov@gabrovo.bg



■ Описание на практиката

Практиката е насочена към подобряване на комуникацията с гражданите в случая по конкретен повод – обновяване на жилищния фонд. Изгради се комуникационен екип, с ясно разпределени отговорности и компетентности, и лице за контакт с гражданите. Провеدهа се над 200 срещи, състави се контактна листа, която се използва и за друга комуникация със сходни теми – обучения за домоуправители. Привлечена е външна експертиза с НПО, както и със заинтересовани фирми, с които се подготвя информацията, за да се улеснят собствениците.

Използваният ресурс е минимален, като нашата оценка за ефективност е висока, тъй като се изградиха отношение на доверие и партньорство между гражданите и бизнеса, постигна се до голяма степен заложената цел – подготовка на гражданите за участие в програма/и за обновяване на сградите им или въвеждане на мерки за енергийна ефективност.

■ Целева група

Краен адресат на внедрената практика са собствениците на самостоятелни обекти в сгради в режим на етажна собственост, които от години очакват продължението на НПЕЕМЖС, както и такива, които тогава не са кандидатствали, но имат желание да се включат в новата програма в рамките на НПВ и бъдещата ПРР.

■ Състояние на практиката преди внедряване

При обявяването на проектите, заложи в НПВ и по-конкретно проект 9а, адресиран към обновяване на жилищни сгради, комуникацията между Общинска администрация и собствениците на сградите се осъществяваше по административния ред – писма, официален сайт, прессъобщения. Всичко това води до относително бавно и несигурно достигане до крайните адресати на информацията, а прилагането на модела от НПЕЕМЖС – свикване на общи събрания и посещения на адрес от страна на експерти отнема мно-

го време и допълнителен ресурс. Освен това поднасянето на специфична информация, каквато е тази за енергийната ефективност и ползите от нея, администрирането на процесите по създаване и поддържане на сдружения на етажната собственост, специализираната информация относно същността на Техническия паспорт, Одита за енергийна ефективност и Техническото обследване изискват по-директен и пряк контакт, в рамките на който да се отговаря на въпросите на гражданите. Проект „9а“ бе във фаза на проект, което предполага и изменения, а оттам и своевременна и коректно поднесена достоверна информация. Очакванията за необходимост от партньорство между община и граждани продиктува и необходимостта от намиране на нов подход при комуникацията и обслужването на гражданите.

■ Цел на практиката

Предоставяне на актуална информация в кратки срокове. Предоставяне на възможност гражданите да получат пряк контакт с компетентен служител или да бъдат насочени към такъв, без да е необходимо формална обмяна на писма и комуникация. Изграждане на отношения на партньорство и доверие между страните, като се посочват конкретни лица за комуникация, което да доведе до оптимален резултат с минимално използване на ресурси — администрацията предоставя информацията и води по-активните собственици на обекти, които осъществяват комуникацията с останалите, за да се постигне оптимален резултат. Осъзнаване на процесите и разпределение на отговорностите. Подходът води и до това да се избегне анонимността и неперсонифицираността на понятието „Общината“, виждайки, че комуникират с конкретни лица, т.е. повишаване авторитета на администрацията.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

1. Вътрешни срещи за определяне на подход за работа по конкретната инициатива — повишаване осведомеността на граж-

даните за възможностите за обновяване на техните домове, и намиране на конкретни действия, с които могат да се подпомогнат, без да се разходват множество средства и с минимален риск.

2. Определяне на екипа от Община Габрово и необходимостта от външна подкрепа.
3. Използване на познатите административни подходи — изпращане на писма до всички сдружения на собствениците, за да се поканят на въстъпителна среща, в рамките на която да се представи бъдещият модел на работа и да се набавят неформални контакти между гражданите и администрацията.
4. Провеждане на над 200 срещи с представители на сдружения и/или желаещи да учредят такива, по време на които се създаде контактна листа с електронните пощи на представители на сдруженията. Разпределение на функции и правилата на бъдещото партньорство. Общината предоставя наличната информация, необходима за извършването на подготвителните дейности като проекти на сгради, или подпомага гражданите в набавянето им от трети лица — енерго, ВиК, топлофикация и други, както и я изисква от тяхно име. Подпомага ги в административното производство по ЗУЕС.
5. Водене на комуникация по създадения нов канал — масов mail-list, както и създаден специален сайт www.cee.gabrovo.bg.

■ Сектори на устойчивост

Определяме принадлежността на инициативата към социално-икономическия и екологичния сектор, доколкото касае привличане на средства за подпомагане на гражданите под формата на БФП и обновяване на техните жилища. Резултатът от това обновяване ще допринесе до подпомагане на лицата, нуждаещи се от обновяване на своите домове, но и до спестяване на вредни емисии, както и до намаляване на техните сметки. Вярваме, че при справедлив подход всички тези усилия ще доведат до повече санирани сгради в Габрово.

■ Приложимост

Екип на Община Габрово, мотивиран от кмета и подпомаган от външна експертиза в лицето на „ЕнЕфект“.

■ Вложени ресурси

В инициативата са вложени минимални материални средства – първоначалното разпращане на писмата до представителите на сдруженията на собствениците. Вложени са и средства за заплащане на такси за придобиване на информация от трети лица по отношение на енергийното потребление на сградите, необходимо за изготвяне на техническия паспорт, одита за енергийна ефективност и техническото обследване.

Вложени са повече човешки ресурс и усилия по време на провеждането на над 200 срещи, както и в последващата комуникация с гражданите по повод предоставяне на информация за развитието и промените в проекта, разясняване на необходимостта от обследването на сградата и законовото му изискване (отпаднало), но необходимо за кандидатстване. Поддържане на сайта, както и готовността на експертите да общуват с гражданите почти 24/7.

■ Партньорства

Избраният подход се прилага с подкрепата на партньорството на „ЕнЕфект“ ЕООД и ОМЕЕ „Екоенергия“, които подпомагат ангажираните служители с информацията относно енергийната ефективност, обследването на сградите, както и с актуална информация за развитието на програмата за обновяване на жилищните сгради. Общината си партнира също така и със местни фирми за обследване на сгради, създавайки анкетни карти с посочване на необходимата информация за извършване на обследването, за да бъдат гражданите наясно какво ще трябва да подготвят и предоставят.

■ Трансфериране на практиката

Практиката може да се приложи по отношение на всяка инициатива насочена към конкретни определяеми, но неопределени ад-

ресати, като с времето могат да се създават различни контактни листи и по различни теми да се адресират съобщения и комуникация с определена категория лица. Подобен подход приложи община Габрово в комуникация с бизнеса в една от индустриалните зони, за обсъждане възможностите за изграждане на централи за енергия от възобновяеми източници. Обслужването на едно гише може да се прилага за всички инициативи, като поетапно се обучават служители в специално звено или фронт офис. Практиката също така може да подобри отношенията на доверие между граждани/бизнес и администрация.

■ Дигитализация

Практиката изисква комуникация с граждани, като тя се осъществява през електронна поща, както и през специалния сайт www.cse.gabrovo.bg, в него част от информацията също се представя под формата на видео или записи на конференции.

За служебно ползване информацията се намира и в електронен регистър, където се съдържат данни за сдруженията, но обхваща и информация отвъд нормативните изисквания за водене на регистъра на сдруженията на етажната собственост. Изработен е и ГИС слой, на който са нанесени сгради, вече реализирани, но и тези, които са в определен етап от своето развитие – наличие на сдружение, наличие на обследване или други.

■ Ефект от внедряване на практиката

Към момента общинска администрация осъществява целева комуникация с над 200 сдружения, които се подготвят и са наясно с очакванията към тях за подготовка и кандидатстване за обновяване на тяхната сграда. Показателно е, че преди по НПЕЕМЖС изцяло администрирана и „движена“ от Общинска администрация са санирани 36 сгради, като сега има над 30 сгради, които са инвестирани собствени средства, за да се подготвят за кандидатстване, с ясното съзнание, че може и да не бъдат одобрени, т.е. само да инвестират в изготвянето на необходимите обследвания.

2.10

ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – ДОБРИЧ, И ОСЗ КЪМ НЕЯ

Администрация: ОД „Земеделие“ – гр. Добрич

Ключови думи: Проучване на удовлетвореността на потребителите на услуги

Период на реализиране: от 01.07.2022 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://www.mzh.government.bg/ODZ-Dobrich/bg/>

Контакти: Даниела Стоянова; 0882801708



■ Описание на практиката

През тримесечния период от 01.07.2022 г. до 30.09.2022 г. са попълнени 46 броя анкети.

Основно са установени удовлетворителни мнения. Отрицателните и негативни отговори са свързани с любезност, отзивчивост, компетентност (7 броя анкети).

Мерки ще се набележат в посока на повишаване компетенциите на експертите чрез самообучения и участие в обучителни курсове и семинари, включително осъвременяване на познанията по Кодекса на поведение на служителите в държавната администрация и административните актове на ОД „Земеделие“ – Добрич, в тази насока.

■ Целева група

Целевата група на проучването са всички потребители на услуги, предоставяни от ОД „Земеделие“ – Добрич, и ОСЗ към нея.

■ Състояние на практиката преди внедряване

Преди внедряване на практиката липсваше обратна връзка с

потребителите на услуги. Затова беше необходимо да получим тяхното мнение, за да разберем отношението и нагласата им към институцията и извършваните административни услуги.

■ Цел на практиката

Целта на допитването е да се оптимизира работата на ОД „Земеделие“ – Добрич, и ОСЗ спрямо нагласите и очакванията на гражданите, да се подобри качеството на работата.

Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика В първия етап на практиката се създаде анкета, включваща 12 въпроса, тясно свързани с дейността на ОД „Земеделие“ и ОСЗ.

При втория етап допитването беше добавено в Интернет страницата на ОД „Земеделие“ – Добрич, където потребителите на услуги могат да изразят напълно анонимно своето мнение. Хартиени варианти на въпросника се поставиха на всички работни места в административните офиси.

Третият етап е обобщаване на всички получени мнения, което ще се извършва в края на всяко тримесечие.

Получените резултати ще бъдат обсъждани с целия колектив, за да се вземат своевременни мерки, ако е наложително.

■ Сектори на устойчивост

Практиката е в съответствие с тенденциите за открито управление и подобряване на административното обслужване.

■ Приложимост

Идеята принадлежи на директора на ОД „Земеделие“ – Добрич, инж. Десислава Иванова и екипа на ОД „Земеделие“ – Добрич.

■ Вложени ресурси

В практиката се използват човешки ресурси, офис материали и Интернет.

■ Партньорства

Практиката се прилага самостоятелно в рамките на администрацията.

■ Трансфериране на практиката

Практиката има възможност за трансфериране в голям брой администрации.

■ Дигитализация

Целият процес с изключение на хартиените носители е дигитализиран. Въпросникът е създаден и съхранен на компютър. С помощта на принтер са разпечатани анкетни карти. Анкетата е публикувана на официалната интернет страница на дирекцията. В края на всяко тримесечие данните се експортират във формат Excel. В документ на Word, съдържащ всички въпроси, се обобщават данните.

■ Ефект от внедряване на практиката

Обобщените данни позволяват преките ръководители да установят нагласите и реакциите на обслужваните клиенти при посещението им в административните офиси и да си направят изводи за необходими мерки и дейности, насочени към подобряване работата на експертите.



Областна дирекция “Земеделие” Добрич

[Контакти](#) [Карта на сайта](#)
BG EN

Начало	Контакти
Ръководство	ЗА КОНТАКТИ
Структура	Адрес: гр.Добрич, 9300, ул. "Независимост" №5
Пресцентър	E-mail: odzg_d@abv.bg
Галерия	ODZG_Dobrich@mzh.government.bg
Официални документи	Работно време: 08.30-17.30
Нормативни актове	чрез телефонна централа: 058 603712
Обществени поръчки - профил на купувача	Телефон за контакт с длъжностно лице по защита на личните данни -тел. 058 603712

Информация за непогасени задължения по договори за имоти от ДПФ- Калоян Димитров тел.058 603712

АДРЕС:
гр.Добрич 9300,
ул. „Независимост“ №5

ТЕЛЕФОН:
ТЕЛ.: (058)603712
odzg_d@abv.bg
Работно време:

2.11

СИСТЕМА ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Администрация: Общинска администрация – Банско

Ключови думи: качество на административно обслужване, оценка, удовлетвореност на граждани и бизнес

Период на реализиране: от 01.06.2022 г. до 05.10.2022 г.

Официална интернет страница: www.bansko.bg

Контакти: Десислава Хаджиурскова, директор дирекция „Административно обслужване“; 0887/926157; d.hadzhiruskova@bansko.bg



Описание на практиката

Системата за оценка на удовлетвореността от административното обслужване в Общинска администрация – Банско, предоставя точна и ясна оценка за нивото на обслужване. След като потребителя на административни услуги попълни формуляр и го входира в центъра за административно обслужване, в рамките на деня получава лично вайбър съобщение (фиг. 1) на посочения от него телефон с текст: „Здравейте, Вие бяхте обслужени в Центъра за административно обслужване на Община Банско. Моля, оценете качеството на обслужването като отворите следния линк: (линк). Като отвори линка (се визуализира): Каква е Вашата оценка на обслужването?“ (фиг. 2) Показват се три емотикона. Радостен, неутрален и сърдит емотикон. Когато гласува (се визуализира): „БЛАГОДАРИМ ВИ, ВАШЕТО МНЕНИЕ Е ВАЖНО ЗА НАС!“ (фиг. 3) Програмата има възможност да прави статистика, като може да обобщава данните по следните критерии (фиг. 4):

- по ниво на удовлетвореност, филтрирана по трите вида оценка и опция „негласувал“, като има възможност да покаже и всички оценки (фиг. 8);
- може да се филтрират резултатите по месец и година (фиг. 5);

- може да се търсят или видят резултатите на определен потребител на административни услуги чрез търсене по телефонен номер (фиг. 6) или име (фиг. 7). По този начин можеш да проследиш кога е бил обслужен, от кой служител е бил обслужен и каква услуга е била заявена, както нивото на оценка, която е дадена;
- при добавяне на потребители има опция да маркираме кой няма акаунт през Вайбър, по този начин в статистика можем да разберем, че даден клиент не е гласувал, защото няма Вайбър.

Целева група

Практиката е насочена към обслужване на потребители на административни услуги в Общинска администрация – Банско, включващо граждани, юридически лица и неправителствени организации.

Състояние на практиката преди внедряване

Основната причина, която доведе до внедряване на практиката, е желанието от наша страна за получаване на обективна оценка за качеството на административното обслужване, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо

администриране, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка между потребителите и администрацията.

Считаме, че с внедряването на системата за оценка на административното обслужване ще се постигне точна и обективна картина на нивото на обслужване в общинската администрация.

Провеждането на анкетни проучвания чрез хартиени и онлайн анкети дава възможността на служителите от центъра за административно обслужване да участват в тях и съответно крайният резултат да се изкривява. Чрез новата система обслуженият клиент получава лично Вайбър съобщение, чрез което само с две кликания дава точна обратна връзка за това как е обслужен. Би могло да се проследи кой е ползвателят на административни услуги, от кой конкретен служител е бил обслужен и каква оценка е дал.

■ Цел на практиката

Основната цел е подобряване на качеството на административно обслужване в Общинска администрация — Банско. За нас е от изключителна важност постоянно да се доусъвършенстваме и да предоставяме на нашите ползватели на административни услуги нови и по-добри услуги, съчетани с професионално отношение и обслужване.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Всичко започна с идеята за тази система, след това си начертахме плана за действие и начина за изпълнението, оценихме бъдещите ползи и пристъпихме към реализирането ѝ. Всичко това ни отне около шест месеца, като за разработването на системата не е използван финансов ресурс. Цялата реализация е осъществена от служители в администрацията.

■ Сектори на устойчивост

Практиката засяга всички сектори на устойчивост.

■ Приложимост

Идеята за разработване на практиката е от Десислава Хаджиурскова — директор дирекция „Административно обслужване“ към Община Банско, самата система е разработена изцяло от Здравко Чобанов — системен администратор в администрацията, всичко това е реализирано със съдействието на секретаря на общината — Иван Докторов.

Идеята е отчасти заимствана от друга организация, но е пречупена и трансформирана за приложение от общинска администрация. Заимстването е в замисъла и от части във визията. Но самият процес и технология е различен. Практиката е приложима за пръв път в администрация.

■ Вложени ресурси

За въвеждането на практиката са използвани предимно човешки ресурси. Вложеният финансов ресурс е по-малко от 100 лв., тоест въвеждането на практиката гарантира постигането на целите с минимално използване на ресурси.

■ Партньорства

Оценяването на качеството на обслужване е неизменна част от съвместната работа на администрацията с организации от публичния и частния сектор.

■ Трансфериране на практиката

Практиката е приложима за всички администрации.

■ Дигитализация

Преди внедряване на практиката начините за измерване на удовлетвореността от административното обслужване бяха: чрез попълване на хартиена или уеб базирана анкета; чрез пощенска кутия на входа на администрацията; чрез книга за похвали и оплаквания; чрез имейлите на общината, чрез „таен клиент“, чрез провеждане на консултации със служителите, анализ на медийни публикации,

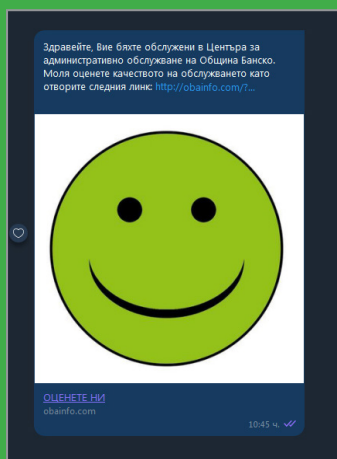
чрез провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи, чрез осигуряване на постоянна телефонна линия — „горещ телефон“, и чрез осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Системата за оценка на удовлетвореността от административното обслужване цели да надгради постигнатото, като стремежът ни е да получаваме обективна и точна оценка за качеството като коректив на нашата дейност.

Практиката е изцяло дигитализирана и не са възможни манипулации на резултата.

■ Ефект от внедряване на практиката

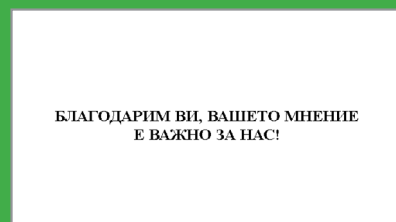
Практиката е приложима отскоро и не бихме могли да дадем количествена оценка на ефекта, но предвид невъзможността от манипулиране на резултата чрез подаване на анкети/писма/похвали в книгата от заинтересованите служители, считам, че ще има осезаем резултат в обективната оценка на удовлетвореност на гражданите, юридическите лица и неправителствените организации.



фиг. 1



фиг. 2



фиг. 3

Назад

Търсене

добавени в месеци: 2022 телефонен номер: име: оценка: ☐ добра ☐ средна ☐ лоша ☐ без оценка ☐ другая Изпрати Изпрати

Бърза статистика

ДОБАВЕНИ	ГЛАСУВАЛИ	НЕ ГЛАСУВАЛИ	ДОБРА	ОЦЕНКА СРЕДНА	ЛОША	БЕЗ ВАЙБЪР
3	3	0	1	1	1	0

фиг. 4

Назад Начало

Резултати от търсене за месец октомври 2022

№	Име	телефон	добавен на	отговорил на	вайбър	оценка
1	Иван Иванов	0875630002	12.10.2022		Да	липсва

фиг. 5

Назад Начало

Резултати от търсене за Иван Иванов

№	Име	телефон	добавен на	отговорил на	вайбър	оценка
1	Иван Иванов	0875630002	12.10.2022	12.10.2022	Да	😊

фиг. 6

Назад Начало

Резултати от търсене за Иван Иванов

№	Име	телефон	добавен на	отговорил на	вайбър	оценка
1	Иван Иванов	0875630002	12.10.2022	12.10.2022	Да	😊

фиг. 7

Назад Начало

Всички видове оценки

№	Име	телефон	добавен на	отговорил на	вайбър	оценка
1	Здравко Чобанов	0889889114	26.09.2022	27.09.2022	Да	😊
2	Иван Иванов	0875630002	12.10.2022	12.10.2022	Да	😊
3	Георги Георгиев	0888888888	12.10.2022	13.10.2022	Да	😡

фиг. 8

2.12

БЕЗХАРТИЕНО СЧЕТОВОДСТВО

Администрация: Община Банско

Ключови думи: безхартиено, надграждане

Период на реализиране: от 01.01.2022 г. – 01.03.2022 г.

Официална интернет страница: www.bansko.bg

Контакти: Елена Драгосинова, „началник-отдел „Счетоводство““;
0878261021; e.dragosinova@bansko.bg



■ Описание на практиката

В Общинска администрация – Банско, всички плащания се инициират чрез набор от вътрешни документи, които следва да бъдат одобрени от представител на управлението и финансист. Преди всеки служител си придвижваше преписките, като се налагаше обикалянето на ръководството за разрешаване на разхода. В момента всичко това се извършва електронно. Служителят, иницирал разхода, съставя електронно досие и чрез информационна система и схеми за одобрение документите се придвижват между ръководството и другите структурни звена. Като финална стъпка – служителят, иницирал разхода, получава обратна информация и във всеки момент може да провери напредъка на преписката си, вкл. дали и кога е извършено плащане, и ако му е необходимо, да представи платежен документ на някоя институция. Така не се прекъсва и работният процес на ръководството за разрешаване на разходите. Те проверяват документите в удобно за тях време.

■ Целева група

Практиката е насочена към подобряване на административните процеси и надгражда безхартиения документооборот.

■ Състояние на практиката преди внедряване

Големи по обем хартиени досиета към всяка стопанска операция.

Препълване на архива.

■ Цел на практиката

Намаляване на разхода на хартия, класьори, тонер. Намаляване обема, използван в архива, и по-лесно търсене на необходимата ни информация с въвеждането на електронни досиета за счетоводните стопански операции. Опазване на околната среда.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Всичко започна с идеята за надграждане на безхартиения документооборот в администрацията, след това си начертахме плана за действие и начина за изпълнението, оценихме бъдещите ползи и пристъпихме към реализирането ѝ.

■ Сектори на устойчивост

Икономически и екологичен сектор.

■ Приложимост

Идеята принадлежи на началник-отдел „Счетоводство“ – Елена Драгосинова. Идеята е иновативна и не е заимствана от други администрации.

Вложени ресурси

Човешки, финансови, материални, информационни — вместо проверката на документацията и разнасянето ѝ между различни структурни звена, всички допълнителни документи са групирани в електронен формат и има възможност за преглед на цялата документация от инициране на разхода, през съответното одобрение, документиране и плащане.

Партньорства

Практиката се прилага самостоятелно, но е относима към организации от публичния и частния сектор.

Трансфериране на практиката

Съобразно с индивидуалните работни процеси, може да се използва от всяка администрация.

Дигитализация

Практиката е изцяло дигитализирана.

Ефект от внедряване на практиката

Подобряване на работните процеси, оптимизиране на времето на отдела, опазване на околната среда.

2.13

**ГЕОГРАФСКА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА
(ГИС) НА ОБЩИНА СЛИВЕН**

Администрация: Община Сливен

Ключови думи: ГИС, географска карта, устройство на територията, Общ устройствен план, географска система, цифрови планове, цифрови карти.

Период на реализиране: от 09.05.2017 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://mun.sliven.bg/>

Контакти: Красимир Хаджиминов, директор на Дирекция „Устройство на територията“;
0896788814; khadjiminov@sliven.bg

**Описание на практиката**

Географската информационна система на Община Сливен представлява мощна система за планиране и управление на територията, която интегрира действащата планова основа с геопространственото положение на обектите и тяхната информация. Освен данните в ГИС, представляващи реални обекти — землища, населени места,

релеф, инженерна инфраструктура, хидрография и др., системата предлага богата информация за всички имоти на територията на общината, като са приложени различни специализирани карти и планове за урбанизираните и извънурбанизираните части на общината, вкл. селищните образувания и курортните местности:

→ Общ устройствен план на гр. Сливен;

- ➔ Общ устройствен план на община Сливен;
- ➔ Действащи кадастрални карти по земища;
- ➔ Действащи кадастрални планове по земища;
- ➔ Стари кадастрални и регулационни планове от началото и средата на XX век по квартали на гр. Сливен;
- ➔ Специализирани карти за устройствено планиране (помощен кадастр) по населени места;
- ➔ Действащ кадастрален план на подземните проводи и съоръжения по квартали на гр. Сливен;
- ➔ Действащи планове за регулация по населени места;
- ➔ Действащи планове за застрояване по квартали на гр. Сливен и по населени места;
- ➔ Различни тематични карти – по вид територия, по вид собственост, по начин на трайно ползване и др.

ГИС на Община Сливен е базирана на програмната система „Акстър-ГИС Офис“. Тя се състои от административна и публична част. Същата обобщава в себе си цялата информация, която има общината – за територията, за кадастъра, за регулацията, за специализираните карти, за вида на собственост, за предназначението на имотите, начините за застрояване, предвижданията на съответните планове. Община Сливен е най-голямата по площ община в България – 1366 км², която обхваща 45 населени места. Изработената ГИС покрива изцяло територията на общината.

Със своята пълнота и обхватност съдържанието на Уеб ГИС на Община Сливен значително надхвърля общоприетите норми за ГИС. Последната е стремеж за осигуряване на по-добри условия за бизнес и комфорт на обитаване за всички потенциални инвеститори, жители и гости на нашата община. По думите на кмета в България няма по-пълна и по-добра ГИС система от тази на Община Сливен.

■ Целева група

Системата осигурява публичен достъп на всеки потребител – гражданин, инвеститор, проектант или институция до актуална, достоверна и комплексна устройствена и пространствена информация. Създадената единна база данни дава възможност за изследване,

интегриран анализ, оценка, планиране и вземане на решения във всички обществени сфери и бизнес от различен характер и мащаб. Разнородната информация в единна среда разрешава моделирането и за изследване развитието на различни процеси и явления. На потенциалните инвеститори е предоставена възможност за достъп до геоданните. Осигурена е публичност и прозрачност на планирането и управлението на общинската територия. Съществува връзка с „Регистъра на общинската собственост“ за визуализиране в ГИС на имотите, общинска собственост. Създадена е възможност много хора да планират отдавна отлагани или нови инвестиционни намерения, да получат полезна информация за своите или околните имоти.

Освен посоченото дотук ГИС облекчава и работата на служителите в общинската администрация.

■ Състояние на практиката преди внедряване

Преди внедряване на системата се ползва наличната текстова и графична информация на хартиен носител, изработена през различните години по различни координатни и височинни системи. Ползвани са прозрачни основи, много често несходими.

■ Цел на практиката

Поставени са следните цели за реализация на практиката:

- ➔ Постигната е пълнота и обхватност на географските данни за всички населени места на Община Сливен чрез извършената дигитализация и представената детайлна информация за тях.
- ➔ Системата постоянно се поддържа, обновява и надгражда с нови тематични карти и данни.
- ➔ Гъвкаво управление на: имотите (пазарни стойности), транспорта, инженерната инфраструктура, природните ресурси, отпадъците, туризма, природните и културни (до 1000 символа).

Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика:

1. Събиране и анализ на налична графична и текстова устройствена, кадастрална, регулационна, статистическа и др. информации;

2. Диагноза на тази информация и извеждане на устройствените и социално-икономическите проблеми и тяхното разрешаване.
3. Прогноза, пълна дигитализация на изчистената изходима информация чрез съвместяването ѝ.

Сектори на устойчивост

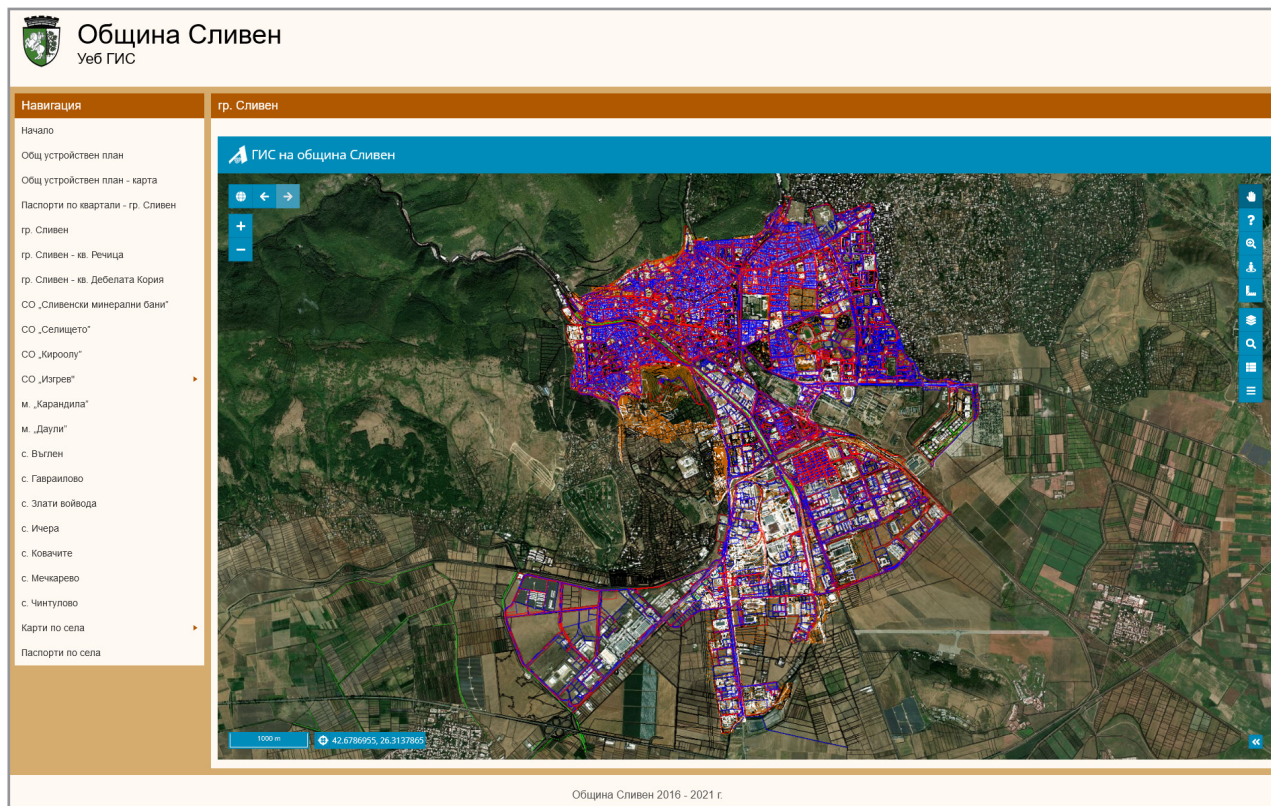
Практиката принадлежи към няколко сектора: социален, икономически и екологичен.

Приложимост

Иновативна собствена идея чрез съвместяване на различните видове налична информация по устройство на територията. Вложени ресурси
ГИС е разработена без ползването на външни експерти и финансиране.

Партньорства

Партньорство със Службата по геодезия картография и кадастър, град Сливен.



■ Трансфериране на практиката

Има възможност за трансфер на практиката и в други общински администрации в България, като се използват алгоритъмът и технологичният процес, адаптиран към съответната информационна система, която те използват.

■ Дигитализация

Преди внедряване на информационната система дейността, обхваната от процеса, е извършвана ръчно. Това значително е ограничавало и затруднявало представителите на бизнеса и гражданите при ползване на наличните устройствени планове.

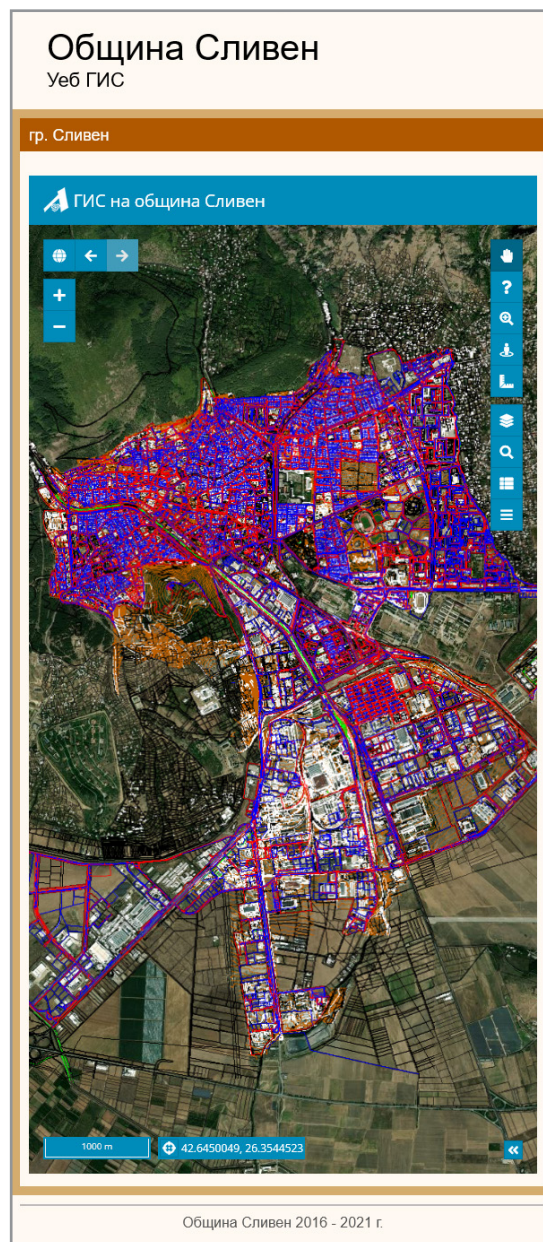
След дигитализацията цифровата система е достъпна от всяка точка на света чрез различните видове устройства (настолни компютри, лаптопи, смартфони и таблети) благодарение на нейния респонсив дизайн (responsive design е отзивчив, адаптивен, отговарящ дизайн — техника, която адаптира съдържанието на даден сайт с цел визуализиране по удобен начин за четене и навигация от страна на потребителите, използващи различни резолюции и устройства). Към момента ГИС се използва от проектанти, граждани, инвеститори, включително и за научноизследователска и развойна дейност.

■ Ефект от внедряване на практиката

Оптимизира работния процес чрез намаляване на времето за изготвяне на документацията, подобряване на качеството и точността на предоставената услуга. Удовлетворява потребителите/заявителите на услуги, като им спестява време и средства.

Друг положителен ефект от внедряване на практиката е намаленият брой заявления за предоставяне на технически услуги.

Ефектът от практиката при ползването на ГИС е над 90%.



2.14

ЦЕНТРАЛНА АВТОМАТИЗИРАНА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА „СЪДЕБЕН СТАТУС“ (ЦАИС „СЪДЕБЕН СТАТУС“)

Администрация: Министерство на правосъдието

Ключови думи: електронно свидетелство за съдимост, служебни електронни свидетелства за съдимост, информационна система, съдебен статус, система, услуги

Период на реализиране: от 2019 г. – октомври, 2022 г.

Официална интернет страница: <https://justice.government.bg>

Контакти: 1. Мариета Филипова, главен експерт в отдел „Информационни технологии и киберсигурност“ (ИТК), дирекция „Електронно правосъдие и регистри“ (ЕПР); 02 9237 505; Marieta_Filipova@justice.government.bg

2. Гинка Митова, старши експерт в отдел „Информационни технологии и киберсигурност“ (ИТК), дирекция „Електронно правосъдие и регистри“ (ЕПР); 02 9237 340; G_Mitova@justice.government.bg

3. Васил Жбантов, главен експерт в звено „Сигурност“; 0897 045959; v_zhbanfov@justice.government.bg



Описание на практиката

ЦАИС „Съдебен статус“ се интегрира с някои информационни системи, основно обслужващи функциите и дейността на районните съдилища (ЕИСС), бюрата за съдимост към районните съдилища (ИС Бюра съдимост), Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“ (ИСИН) и интегрираната информационна система за противодействие на престъпността (ЕИСПП). ЦАИС става приемник на функциите на ИС Бюра съдимост и АИС „Електронни свидетелства за съдимост“, чиито функции, анализирани, оптимизирани и реализирани наново, стават част от модулите на ЦАИС. Освен с изброените системи ЦАИС „Съдебен статус“ получава и изпраща данни от/към европейската система за обмен на съдебни данни ECRIS.

Целева група

Участниците в бизнес процесите, реализирани от ЦАИС „Съдебен статус“, са групирани на вътрешни и външни за бюрата за съдимост потребители. Вече е възможно да бъде заявено, респ. издадено електронно свидетелство за съдимост на лице, за което има съставяни бюлетини за съдимост и/или бюлетини за наложени административни наказания по чл. 78а от НК (осъждани, реабилитирани, амнистирани, помилвани и пр.), както и за български граждани, родени извън територията на Република България. Средство за автентикация при заявяване на услугата може да бъде КЕП, мобилен (облачен) КЕП или ПИК на НАП.

■ Състояние на практиката преди внедряване

Преди внедряването на ЦАИС „Съдебен статус“ електронните свидетелствата за съдимост се издаваха чрез информационна система Централно бюро „Съдимост“ (ЦБ „Съдимост“) на Министерство на правосъдието. ЦБ „Съдимост“ за издаване на електронни свидетелства за съдимост е разработена и пусната в експлоатация през февруари 2013 г. във връзка с измененията на Наредба № 8 за функциите и организацията на дейността на бюрата за съдимост. С помощта на системата се дава възможност на гражданите да заявяват и получават електронно свидетелство за съдимост, което има същата сила като издаденото в писмена форма.

■ Цел на практиката

- Дефиниране на подходи за интеграция с външни системи и регистри, необходими за предоставяне на данни и информация за коректната работа на ЦАИС „Съдебен статус“ (Национална база данни „Население“, Национален регистър на българските лични документи, Единен регистър на чужденците, ECRIS и др.), които ще бъдат идентифицирани в процеса на създаване на ДТС.
- Дефиниране на подходи за интеграция с външни системи и регистри, на които ЦАИС „Съдебен статус“ ще предоставя информация (АИС „Електронни свидетелства за съдимост“, ECRIS, ЕИСПП и др.), които ще бъдат идентифицирани в процеса на създаване на ДТС.
- Дефиниране на подходи за интеграция с външни системи и регистри в изпълнение на националната рамка за електронно управление.
- Осигуряване на интеграционни интерфейси към посочените външни системи.
- Реализация на 5 нови електронни услуги и централизирана база данни.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Бяха осъществени следните основни дейности, които формират обхвата на проекта:

- Дейност 1 – Проектиране на архитектурата на ЦАИС „Съдебен статус“ и интеграционните интерфейси с други системи;
- Дейност 2 – Разработване на ЦАИС „Съдебен статус“ и интеграция със съществуващи системи;
- Дейност 3 – Разработване на средства за миграция. Изпълнение на миграцията на базите данни от всички 115 бр. локални БД (113 районни бюро съдимост, Централно бюро съдимост, БД осъдени български граждани в чужбина) към ЦАИС „Съдебен статус“;
- Дейност 4 – Внедряване на ЦАИС „Съдебен статус“ в реална експлоатация.

■ Сектори на устойчивост

Целевите групи, към които е насочен проектът, обхващат са гражданите, Министерство на правосъдието, Висш съдебен съвет, Районни съдилища, Съдилища, постановяващи присъди и други администрации.

■ Приложимост

Реализирането на проекта е по идея на ръководството на Министерство на правосъдието, които активно се включиха в реализирането на практиката.

■ Вложени ресурси

Очакваните цели и резултати, които бяха заложили в дейностите по проекта, са:

- Предоставен програмен код на реализирана ЦАИС „Съдебен статус“ с централизирана база данни и осигурена възможност за локална работа при липса на интернет свързаност.

- Реализирани 5 нови електронни услуги (вкл. 4 вътрешноадминистративни), предоставяни в сектор „Правосъдие“.

■ Партньорства

Практиката е реализирана самостоятелно от Министерство на правосъдието, но интеграцията с множеството информационни системи от различни институции, с които обменя информация, щеше да постави министерството пред невъзможност от изпълнение на проекта.

■ Трансфериране на практиката

Практиката е реализирана специално за нуждите на Министерството на правосъдието, като бизнес процесът на информационната система може да бъде заимстван за реализирането на сходна информационна система.

В процеса на бизнес анализ да бъдат изследвани съвместимостта на бизнес процесите на възложителя с вече одобрени оптимизирани референтни модели за предоставяне на услуги и нормативни изисквания на Базисен модел за комплексно административно обслужване в държавната администрация.

■ Дигитализация

Свидетелствата за съдимост на учреждения, ведомства и организации се издават в деня на поискването, когато това е възможно, но не по-късно от 3 дни от постъпването на искането. За функционирането на ЦАИС „Съдебен статус“ се мигрират данни от 115 локални бази данни (113 районни БС, ЦБС и БД „Осъдени български граждани в чужбина“). Тя е интегрирана със следните информационни системи:

- ECRIS, която е Европейска информационна система за регистрите за съдимост, създадена в изпълнение на чл. 11 от Рамково решение 2009/315/ПВР (ОВ, L 93 от 7.04.2009 г.).
- FBBS е информационна система на МП, функционираща в ЦБС,

която съдържа база данни „Осъдени български граждани в чужбина“.

- Информационната система за изпълнение на наказанията (ИСИН) се администрира от Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“ (ГДИН) — специализирана административна структура, юридическо лице към министъра на правосъдието със седалище София.
- Автоматизираната дактилоскопна идентификационна система (AFIS) на американската фирма Cogent Systems Inc. за пръстови и дланови отпечатыци се използва от 2000 г. в НИК — МВР, СДВР, ОДМВР и всички гранични контролно-пропускателни пунктове (ГКПП).

■ Ефект от внедряване на практиката

Както е посочено и в гореизложените дейности по проекта, ЦАИС „Съдебен статус“ подпомага ползвателите на административните услуги, предоставяни от бюрата за съдимост при районните съдилища и Централно бюро „Съдимост“ при Министерството на правосъдието, а именно граждани; органи на съдебната и изпълнителната власт; разследващи органи; Министерство на правосъдието и други правоимащи. Тъй като практиката е реализирана октомври 2022 г., към момента не може да се извърши оценка на ефекта според спецификата на Министерството на правосъдието.

2.15

ВЪТРЕШНИ ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИ ОРГАНИ И ЛИЦАТА, ОСЪЩЕСТВЯВАЩИ ПУБЛИЧНИ ФУНКЦИИ, И ОРГАНИЗАЦИИТЕ, ПРЕДОСТАВЯЩИ ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ

Администрация: Министерство на електронното управление

Ключови думи: Вътрешни електронни услуги

Период на реализиране: от 01.09.2022 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://egov.government.bg/>

Контакти: 1. Николай Минеv, директор на дирекция; тел: +359 29492381;
n.minev@egov.government.bg

2. Катерина Неделчева, главен експерт; тел: +359 29492350;
K.Nedelcheva@egov.government.bg



■ Описание на практиката

Съгласно Закона за електронно управление е предвидено задължение администрациите и лицата, предоставящи обществени и публични функции, да осигуряват по служебен път документи, необходими на заявителя на услуга. Чрез шаблонни съобщения е осигурена възможност на всички лица по чл. 1 ал. 1 и ал. 2 от ЗЕУ, ползватели на Системата за сигурно електронно връчване, да използват шаблонни съобщения с цел снабдяване по служебен път документи, необходими за извършване на услуга на гражданите и бизнеса.

■ Целева група

Физически и юридически лица, използващи услугите на административни органи, и лицата, осъществяващи публични функции, и организации, предоставящи обществени услуги.

■ Състояние на практиката преди внедряване

Една от причините за реализиране на тази функционалност е липсата на технологична готовност за изпълнение на изискванията от Закона за електронно управление, а именно Еднократно събиране и създаване на данни, Служебно уведомяване, Задължение за обмен по електронен път, като се изискват от гражданите и организациите документи налични в други администрации или лица, предоставящи обществени и публични функции.

■ Цел на практиката

Създаването на възможност за заявяване на вътрешни електронни услуги е предпоставка за постигане на една от основните цели на електронното управление – комплексно административно обслужване на гражданите и бизнеса и намаляване на административната тежест.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Анализ на вътрешни услуги, които не се предоставят чрез средата за междурегистров обмен на данни.

Реализиране на функционалност за използване и изпращане на шаблонни съобщения към първичен администратор на данни за предоставяне на вътрешна услуга.

■ Сектори на устойчивост

Практиката принадлежи към следните сектори:

1. Социален — подпомага процеса по предоставяне на административни услуги на социално слаби слоеве от обществото, като прави същите по-достъпни за тях чрез премахване на необходимостта от посещения на място в администрация с цел набавяне на необходимите им удостоверителни документи. Създава предпоставки за предоставяне на проактивни услуги, които се полагат на гражданите по право, без да е необходимо същите да бъдат заявявани.
2. Икономически — намаляване на административната тежест при достъп до услуги.
3. Екологичен — драстично намаляване на използването на удостоверения на хартия удостоверения, както и разходите в енергия за тяхната обработка и съхранение.

■ Приложимост

Министерство на електронното управление.

■ Вложени ресурси

Вложени са изключително вътрешни за МЕУ ресурси за разработване на електронни форми за заявяване на вътрешни електронни услуги и последващия процес по тяхното заявяване и предоставяне от административни структури.

■ Партньорства

Инициативата е съвместно с други администрации и лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, с цел изпълнение и спазване на нормативните

им задължения и изпълнение на комплексно административно обслужване на гражданите и бизнеса и намаляване на административната тежест.

■ Трансфериране на практиката

Съгласно изискванията от Закона за електронно управление, а именно изискванията за еднократно събиране и създаване на данни, служебно уведомяване, задължение за обмен по електронен път е необходимо всички администрации и лица, предоставящи обществени и публични функции да използват функционалността за осигуряване на комплексно административно обслужване на гражданите и бизнеса и намаляване на административната тежест.

■ Дигитализация

Целият процес по заявяване на вътрешни услуги чрез шаблонни съобщения е електронизиран и съобразен с нормативните изисквания.

■ Ефект от внедряване на практиката

Осигуряване на комплексно административно обслужване на гражданите и бизнеса и намаляване на административната тежест.

Създаване на ново съобщение за връчване
Полетата, означени със символа *, са задължителни за попълване.

Получател *:

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВООПАЗВАНЕТО

Добави

Заглавие *:

Справка за ТЕЛ на лицето Иван Иванов

Уважаеми г-н Министър,

След направена справка по ЕГН за лице с увреждане през RegiX не намерихме данни.
Моля да направите справка в Информационна система за контрол на медицинската експертиза ЕИСКМЕ и да ни информирате за данните на лицето.

ЕГН *:

850402XXXXXX

Откажи

Изпрати

2.16

СЪДЕБНО-ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА В УСЛУГА НА ГРАЖДАНЕТЕ

Администрация: Районен съд – Стара Загора

Ключови думи: съд, съдебна система, електронни услуги, пространствена навигация

Период на реализиране: от 06.11.2020 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://stzagora-rs.justice.bg/>

Контакти: Стефан Чертоянов, системен администратор; 0886450408; Chertoyanov@gmail.com



Описание на практиката

Съдебно-информационната система в полза на гражданите е изградена на модулен принцип. Състои се от следните компоненти:

- Сървърна част – отговаря за събирането, обработката и съхранението на информацията;
- Интерактивни табла (киоски) и софтуер за тяхното управление – дават обща информация за съда, за съдебните заседания, съдебните деловодства, съдебните процедури и услугите, предоставяни от съда;
- Мобилно приложение с модул за пространствена навигация в закрити пространства;
- Предоставя информация за съда, заседанията, процедурите и услугите в съда, с възможност за локализиране и насочване.

Целева група

Практиката е насочена към гражданите, които ползват услугите, предоставяни от РС – Стара Загора, адвокати, прокурори, вещи лица, съдебни заседатели. Чрез мобилните си устройства те получават информация за графика на съдебните заседания, работно време и услугите, предоставяни от всяко деловодство. Предоставяната информационна услуга облекчава и работата на служителите.

Състояние на практиката преди внедряване

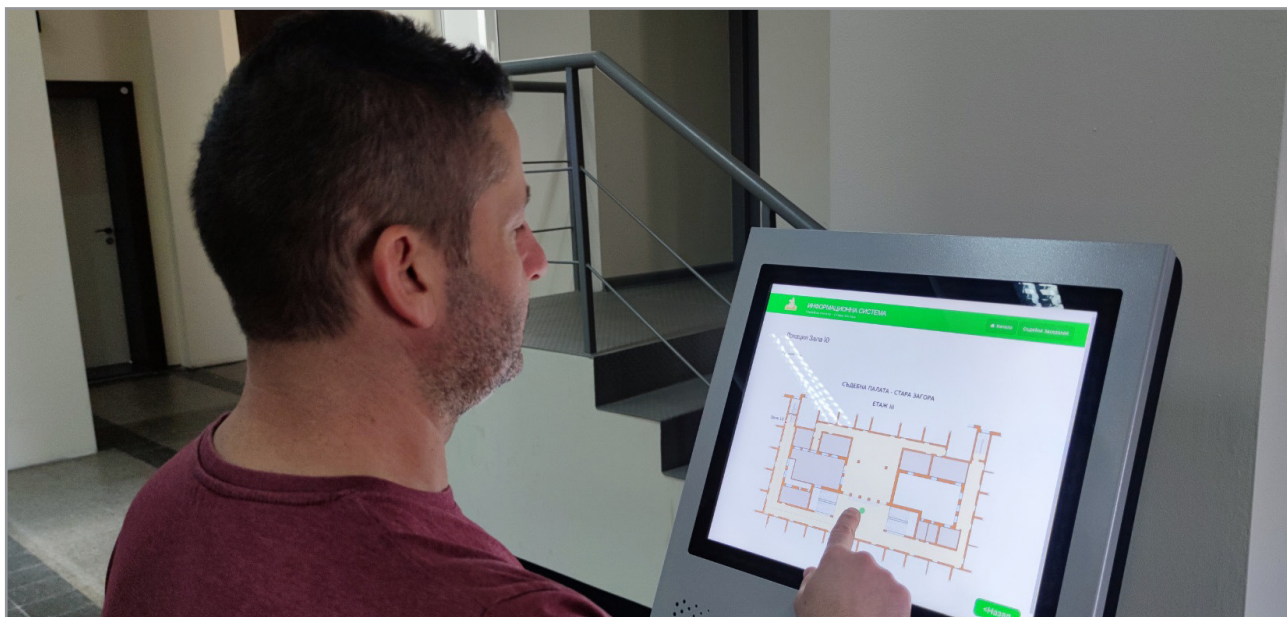
В сградата на съдебната палата в гр. Стара Загора кабинетите и канцелариите, обслужващи граждани, са без видима логическа подредба и са разпръснати по петте етажа на сградата. В сградата са разположени четири институции, чиято работа предполага голям поток от хора. Затруднения за гражданите с недостатъчна институционална култура представляват и дублиращите се наименования на служби и деловодства на районен и окръжен съд. Опитът показва, че информационните табели и електронни табла имат малък ефект и посетителите на съдебната палата често губят много време, докато намерят нужната им канцелария, съдебна зала или кабинет. Това често е свързано с негативни емоции у гражданите, което се отразява отрицателно и на работата на съдебните служители и магистрати. От това в крайна сметка страда и удовлетвореността от съдебната система и нейния имидж. Утежняващо обстоятелство е и ниската институционална и административна култура на гражданите. Непознаването на процедурите в съдебната система, ограничената информация за стъпките и нужните документи, както и затрудненията относно определяне на необходимите им деловодства или канцеларии са чести проблеми на гражданите.

■ Цел на практиката

- ➔ Повишаване на информираността на гражданите за процедурите в съдебната система.
- ➔ Подпомагане на гражданите за установяване на необходимата им процедура и канцелария в сградата.
- ➔ Навигиране на посетителите на сградата според избраната от тях крайна точка или процедура.
- ➔ Подобряване на комуникацията между съда и гражданите.
- ➔ Получаване на информация в реално време за графика на делата и текущите дела.
- ➔ Подобряване и ускоряване на обслужването на гражданите и намаляване на престоя им в съдебната сграда.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Проектът започна като идея за поставяне на информационни киоски в сградата. Множеството посетители и ограничените финансови средства, съчетани с високата цена на подобно оборудване, показаха, че подобна реализация е твърде ограничена по обхват и не би дала търсените ефекти за подобряване на информираността на гражданите и предоставянето им на електронни услуги. След анализ разработихме идеята за разполагане на система от QR кодове в сградата, при чието сканиране всяко мобилно устройство има възможност да визуализира съдържаната в тях информация. Разработено е и мобилно приложение, позволяващо допълнително развитие и разширение на услугата. В момента в Съдебната палата на гр. Стара Загора са поставени електронни устройства, които подпомагат определянето на локация на мобилните устройства на потребителите, инсталирали си приложението.



■ Сектори на устойчивост

Описаната практика решава социални проблеми в комуникацията между съдебната институция и гражданите. Предоставяната информация е лесно достъпна, разбираема и спестява времето на гражданите и служителите. Това спомага за повишаване на доверието към институцията. Приложението позволява на магистратите и съдебните служители да работят в една по-добра и по-спокойна среда.

■ Приложимост

Идеята и цялостната разработка е изцяло собствена на авторския екип: Милена Колева, Стефан Чертоянов, Емил Лангазов.

■ Вложени ресурси

Използвани са изцяло трудът и знанията на нейните създатели. Закупуването на хардуерните компоненти за нейното изграждане е финансирано от Висшия съдебен съвет. За изграждането на системата са осигурени отдалечен сървър, 2 бр. киоски, ниско еми-

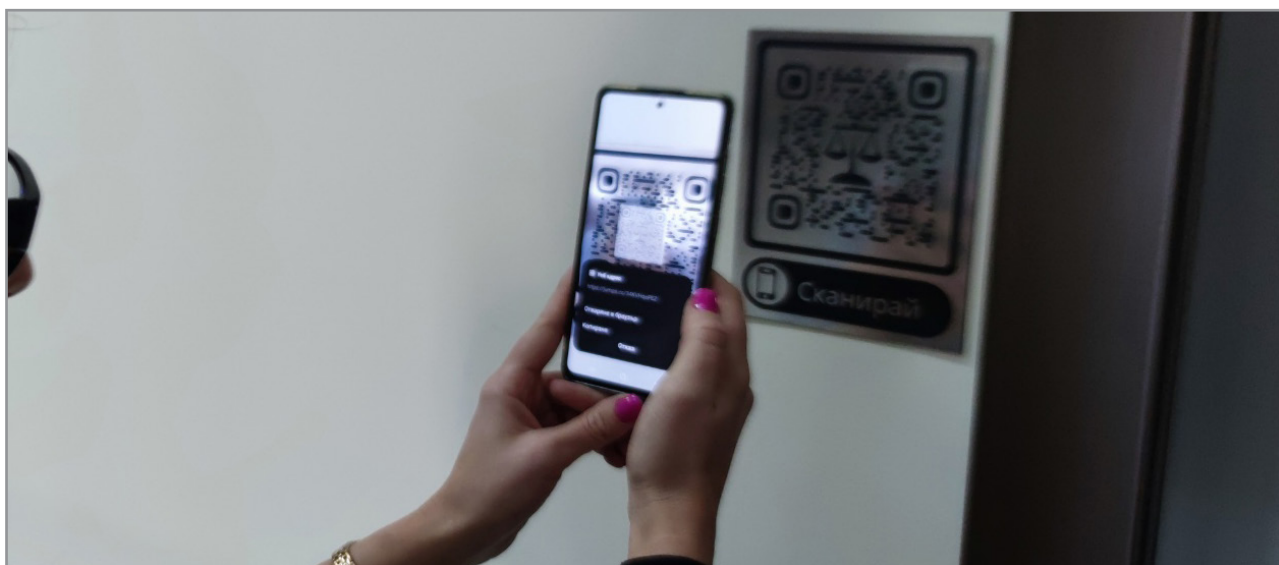
сионни излъчватели за пространствената навигация. Разработени са софтуери за мобилни устройства, за управление на киоските и на информационните табла. Разработена е навигационна система за локализация и навигиране в закрити пространства.

■ Партньорства

Закупуването на хардуерните компоненти за реализация на проекта е извършено със средства, отпуснати от Висшия съдебен съвет. Разработката и внедряването е изцяло със сили и средства на екипа.

■ Трансфериране на практиката

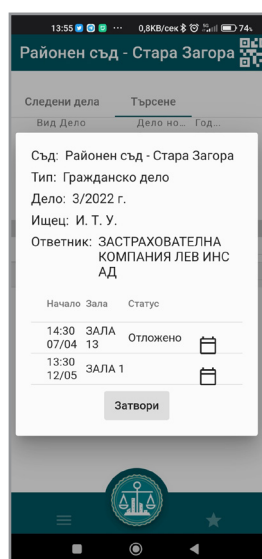
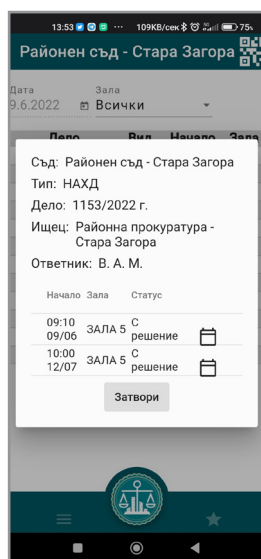
Анализите показват, че такава система би могла да бъде приложена с малки изменения съобразно нуждите на всяка администрация, работеща с граждани. Модулният подход при проектирането позволява гъвкавост и персонализация. Системата след модифициране може да предоставя информация, навигиране в големи закрити помещения и сгради и електронни услуги за администра-



ции, учебни заведения, летища и др. Към момента има голям интерес към системата за внедряване в други съдебни сгради.

Дигитализация

Преди въвеждането на съдебноинформационната система голяма част от справките за граждани и адвокати се извършваха лично или посредством телефонни обаждания. Към момента чрез мобилното приложение на системата, гражданите и участниците в съдебния процес могат да получават информация относно насрочените съдебни заседания, графика на съдебните заседания, възможност за попълване на формуляри на най-често използваните документи в електронна форма, определяне на местоположението в сградата и навигиране до нужните им зала или деловодство. Информацията, използвана от системата, се извлича автоматично от данните, вече въведени от служителите в деловодната система на съда. Разработената от екипа система функционира практически без човешка намеса. Всички процеси в системата са изцяло дигитализирани.



Ефект от внедряване на практиката

Системата при въвеждането си беше приета радушно от адвокати, тъй като разполага с функционалност за създаване на личен график на съдебните заседания и информация по делата, при което те биват уведомявани при промяна на статуса. В условията на пандемията страните по делата и гражданите, използващи мобилното приложение, получаваха своевременно информация относно работата на съда, отлагането и пренасрочването за нови дати на съдебните заседания. Системата рязко ускори процеса на уведомяване на всички служители, съдии, прокурори, адвокати, страни и участници в съдебния процес, с което спести както време, така и средства за транспортни и други разходи. Лесната комуникация доведе до повишаване на навременната информираност и доверието у гражданите към институцията, с което се постига и повишаване на доверието в съдебната система. Облекчи се и работата на съдебните служители при комуникацията с гражданите. Показател за полезността на системата е интересът от други съдебни институции.



КАТЕГОРИЯ

СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ДОБРИ ПРАКТИКИ 2022

3.1 1-ВО МЯСТО

ДИГИТАЛНА ОБУЧИТЕЛНА ПЛАТФОРМА ЗА ПОДГОТОВКА НА МЛАДИ ХОРА – ОБУЧИТЕЛИ НА ВРЪСТНИЦИ ПО ПРЕВЕНЦИЯ НА РИСКОВОТО ПОВЕДЕНИЕ СРЕД ДЕЦА И МЛАДИ ХОРА

Администрация: Община Варна, дирекция „Превенции“

Ключови думи: дигитална платформа, обучители на връстници, превенция на рисковото поведение сред деца и млади хора

Период на реализиране: от 2020 г. – понастоящем

Официална интернет страница: www.prevencii.com; www.p2prevention.bg

Контакти: 1. Светлана Коева, директор; 052/820677; skoeva@mail.bg
2. Петя Атанасова, главен експерт „Училищна превенция“; 052/820751; mdc_vn@abv.bg



Описание на практиката

Практиката представлява дигитална обучителна платформа за подготовка на доброволци – ученици и студенти, за осъществяване на дейности по превенция на рисковото поведение, по връстников подход, в областите:

- Превенция на употребата и злоупотребата с наркотици;
- Превенция на рисков сексуално поведение, ХИВ/СПИН и СПИ;
- Превенция на детското асоциално поведение;
- Превенция на трафика на хора и закрила на жертвите на трафик;
- Многокомпонентна превенция на рисковото поведение.

Целева група

Дигиталната платформа е създадена и достъпна за ученици VIII – XII

клас от варненски училища и студенти от варненски университети, които са доброволци към училищните и студентските превантивни клубове, след регистрация, одобрена от администраторите. Вторичната целева група са ръководителите на превантивните клубове, които имат достъп и до административния панел на платформата.

Състояние на практиката преди внедряване

Дирекция „Превенции“ изпълнява най-значимата част от своите функции по превенция на рисковото поведение сред деца и млади хора чрез развиване на доброволчески структури от ученици и студенти. Екипът на дирекцията се ангажира с методическа и експертна помощ за структуриране и функциониране на превантивни клубове, обучения на доброволци, на педагогически специалисти; ресурсно обезпечаване с обучителни и информационни материали.

Разрастването на превантивните структури в нови учебни заведения и на броя доброволци (около 400 годишно) наложи създаването и внедряването на нови начини за администриране и управление на доброволческата мрежа, от нови обучителни материали, методи и инструменти, които да подпомогнат обхващането на всички доброволци с качествено и пълноценно обучение. Наложените мерки във връзка с пандемията от COVID-19 и невъзможността за обучение в реална среда ускори разработването и внедряването на дигиталната платформа като инструмент за дистанционна подготовка на доброволците – обучители на връстници.

■ Цел на практиката

Да се постигне качествено и пълноценно обучение на доброволци в дигитална и виртуална среда чрез постоянно разширяване и надграждане на дигиталната обучителна платформа.

Да бъдат разработени и дигитализирани съдържателни и видео-материали, съответстващи с етапите на подготовка на доброволците.

Софтуерни решения, улесняващи администрирането и управлението на процесите, проследяване напредъка на обучаемите, както и използването на платформата от потребителите.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

От своето създаване през 2008 г. дирекция „Превенции“ разработва и внедрява иновативни решения в областта на превенцията на рисковото поведение сред деца и млади хора и утвърждаването на здравословен и безопасен начин на живот. От 2010 г. дирекцията създаде и развива мрежа от училищно базирани доброволчески структури, включващи ученици – обучители на връстници. След 2019 започна развиването и на студентски доброволчески клубове. Силно увеличеният брой доброволци, нарастващите трудности в администрирането и управлението на доброволците и дейностите, обогатяването на обучителната им програма доведоха екипа на дирекцията до решение за създаване на дигитална платформа за

обучение на доброволци и администриране на дейностите. Преминаването на училищата към дистанционна форма на обучение по време на ковид пандемията ускори реализацията на това решение. При спазване на изискванията на ЗОП бе възложено на външен изпълнител техническата разработка на платформата, дигитализирането на обучителните елементи, както и постоянната софтуерна оптимизация.

■ Сектори на устойчивост

Практиката принадлежи към социалния сектор. Институционалната, финансовата и организационната обезпеченост на практиката гарантира нейната социална устойчивост и потенциал за разширение на обхвата ѝ.

■ Приложимост

Практиката е уникална за България. Тя е разработена, развивана и поддържана от екипа на дирекция „Превенции“, община Варна.

■ Вложени ресурси

През бюджета на дирекция „Превенции“ се осигурява финансиране за поддържане и развиване на практиката. Всички обучителни материали, публикувани в платформата, включително тестове, са разработени от експертите на дирекция „Превенции“. Техническото разработване и софтуерното поддържане се осъществяват от външен изпълнител. Платформата осигурява непрекъснатост на подготовката на доброволците независимо от външни обстоятелства, улеснява администрирането на потребителската информация, подобрява комуникацията между администрацията, доброволците и техните ръководители.

■ Партньорства

Практиката се осъществява в партньорство с организации от частния и неправителствения сектор (разработчици на софтуерните решения и на видеоматериали) в сътрудничество с училищата и университетите, в които има превантивни клубове. Практиката се реализира на местно ниво.

■ Трансфериране на практиката

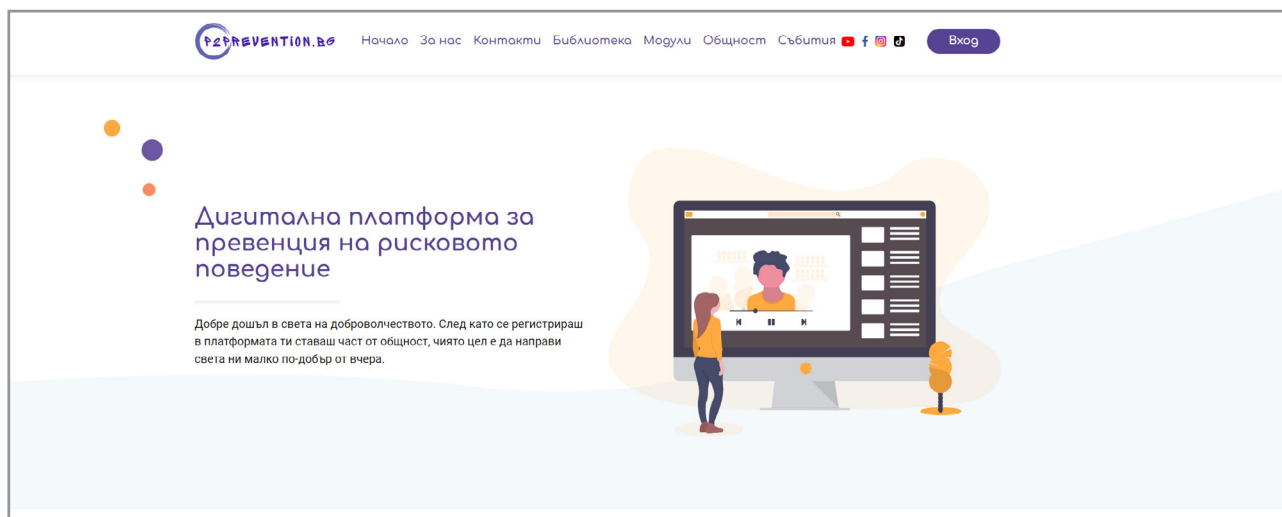
Практиката може да бъде трансферирана във всяка община, като обем и обхват, съобразно нейната специфика. Тази дейност е високоефективна, предвид резултатите, съпоставени с необходимите за осъществяването ѝ човешки, финансови и организационни ресурси. Дирекция „Превенции“ методически подкрепя администрациите, които се обърнат за подпомагане внедряването на всяка от практиките, които реализира.

■ Дигитализация

Практиката представлява дигитална обучителна платформа и като такава е изцяло дигитализирана. Преди въвеждане на практиката всички дейности по администриране на доброволците, управлението на обучителната програма, поддържането на бази данни се извършваше от повече служители, отнемаше повече време и се допускаха неточности.

■ Ефект от внедряване на практиката

Внедряването на практиката гарантира устойчиво и независимо от външни обстоятелства реализиране на обучителната програма за подготовка на млади хора за превенция на рисковото поведение по връстников подход със съвременни и адекватни на интересите и нагласите на младите хора методи и инструменти. Платформата даде възможност за по-добра комуникация на превантивните дейности с доброволците и техните ръководители. Постигнато бе значимо улеснение при отчитането на участието на доброволците и напредъка им в обучението и развитието им. Младите хора получиха възможност да записват обучителни видеа, както и да предават своите послания към бъдещите доброволци и тези материали са общодостъпни за всички потребители на платформата, а чрез хипервръзки – и до всеки, посетил профила на дирекция „Превенции“ в youtube и в социалните мрежи. Достъпът до всякаква информация и статистика, свързана с подготовката на доброволци и реализираните дейности е изключително улеснен за екипа на дирекцията и за отчитане на дейността.



3.2 2-РО МЯСТО

ОСИГУРЯВАНЕ НА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ И РЕШЕНИЯ ЗА РАВНИ ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ХОРА С ТРАЙНИ УВРЕЖДАНИЯ В АДМИНИСТРАЦИЯТА

Администрация: Община Бургас

Ключови думи: достъп до информация, достъпна физическа и виртуална среда, равни възможности, хора с увреждания

Период на реализиране: от 10.10.2013 г. – понастоящем

Официална интернет страница: www.burgas.bg/

Контакти: Красимир Червенков, младши експерт „Стратегическо планиране, дигитализация, устойчиво градско развитие“; 0898619006; k.chervenkov@burgas.bg



Описание на практиката

„Осигуряване на достъп до информация и решения за равни възможности за хора с трайни увреждания“ е основна част от дейностите на Община Бургас за създаване на пълноценен и независим живот на всички. Това е непрекъснат процес за търсене и анализ на най-новите решения за достъпност и компенсиране на дефицити. За осъществяване на набелязаните задачи се използват всички възможни източници за финансиране на национално и международно ниво. В резултат се повишават възможностите за реализация на представители на целевата група във всички сфери на живот и се намалява тежестта върху техните семейства и близки и останалите членове на обществото.

Целева група

Слабо виждащи и слепи хора, слабо чуващи и глухи хора, лица със затруднения в придвижването, хора с множество увреждания, хора в напреднала възраст, лица, които не възприемат адекватно околната среда, семейства и близки на посочените категории.

Състояние на практиката преди внедряване

Осигуряването на достъпна физическа и виртуална среда за хора с трайни увреждания и намалена подвижност и подобряване качеството на административно обслужване и възможностите за достоен и независим живот са сред дългосрочните цели, заложили в плановете за развитие на община Бургас. Тези цели засягат око-

ло 10% от населението — жители и гости на поверената територия. Ниските доходи и тежкото материално положение, липсата на информираност, както и недобри търговски практики силно ограничават използването на помощни средства/асистиращи технологии в ежедневието — в училище, на работното място, в бита.

■ Цел на практиката

Създаването на равни възможности за независимо използване на информация и услуги на общинската администрация бяха в основата на изпълнението на първата дейност от практиката. Внедряването на решението в реалната дейност доведе до надграждане на заложените планове с нови три задачи:

1. Демонстрации и достъп за използване на помощни средства;
2. Повишаване информираността и застъпничество пред всички участници в обществения живот;
3. Демонстрации пред и мотивация на потенциални работодатели на лица от целевата група.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

1. Поставяне на стационарен видеоувеличител ERA mouse type в Център за административно обслужване;
2. Внедряване на устройство Smart Pen Agur в служба на експерти със зрителни увреждания;
3. Поставяне на тактилна карта на вътрешното разпределение на сградата на Община Бургас в ЦАО;
4. Внедряване на диктофон в работата на експерти със зрителни увреждания;
5. Внедряване на камера скенер 3 в 1 Ipevo Ziggi V4K в работата на експерти със зрителни увреждания;
6. Внедряване на подвижен видеоувеличител 5" в останалите центрове за обслужване на граждани и работните кабинети

(осигурява се при предварителна заявка);

7. Поставяне на NFC маркери в сградата на Община Бургас за ориентация в коридорите и работните помещения (в момента се надгражда);
8. Осигуряване на 15,6" MS Windows таблет за използване от експерти със зрителни увреждания и от граждани (при предварителна заявка);
9. Осигуряване на документи и заявления в едър шрифт Large print при поискване.

■ Сектори на устойчивост

Успешното изпълнение на дейностите повишава възможностите за професионална реализация и развитие на представители на целевата група. По този начин се подобряват условията за получаване на доходи.

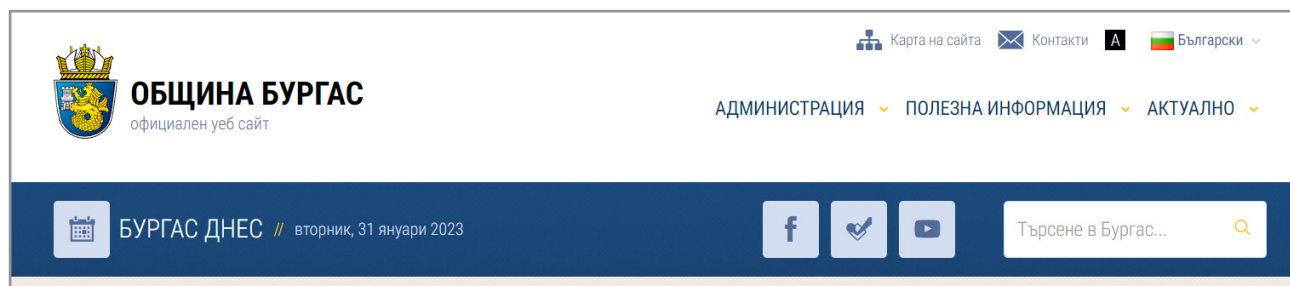
Намаляването на необходимостта от чужда помощ спестява обществени разходи за социално осигуряване, подпомагане и грижи. Използването на дигитални решения намалява употребата на хартия, консумативи и енергия.

■ Приложимост

Идеята е на експерти от община Бургас. Планирането и реализацията започват след възникване на реални казуси. Решенията са база на 2 основни направления — добри практики в университети, бизнес компании и организации на и за хора с трайни увреждания, налични решения на пазара на помощни средства/асистиращи технологии.

■ Вложени ресурси

Всички устройства са закупени с използване на външни източници на финансиране — национални и международни. Част от грантовете са персонални — на физически лица, работещи като експер-



ти, а други – на самата администрация. Реализирането на всеки проект е осъществено като текуща работа. Информация за всяка конкретна мярка е предоставена както на официалната интернет страница, така и през останалите формални и неформални канали за комуникация. Подобрени са условията за работа и обслужване на граждани.

■ Партньорства

Практиката се прилага на местно ниво. Информация за устройства и мерките се предоставя от организации на и за хора с трайни увреждания, бизнес и работодателски организации, други администрации, работещи съвместно с Община Бургас.

■ Трансфериране на практиката

Тъй като внедряването на устройства и решения за достъпност в ежедневната работа е едностъпков процес, прилагането в друга организация е лесно и не изисква допълнителни разходи. Община Бургас би могла да сподели данни за доставчици, различни устройства и решения, възможности за финансиране, често допускани грешки. Налице е възможност за създаване на мрежа от заинтересовани организации.

■ Дигитализация

Всички дейности са дигитализирани, като всяка е свързана с използване на „умни“ устройства в даден етап. За изработването на документ с едър шрифт и тактилна карта е нужно създаване на компютърен файл и изработването му от принтер. Видеоувеличителите използват камера и екран и могат да показват образ директно от друг цифров екран. Аудио, диктофонът и камерата превръщат информацията в различни видове файлове – текстови, графичен, аудио и видео. NFC таговете се разчитат с помощта на смарт телефон, таблет или смарт часовник. Таблетът е пълноценен РС, като през него могат например да се заявяват електронни услуги. Всяко решение може да се ползва както индивидуално, така и в комбинация с другите.

■ Ефект от внедряване на практиката

Осигуряването на достъпна среда не е процес, който би могъл да се измери количествено. Дейностите имат както задължителен характер – заложили в действащата нормативна база, така и допълващ ефект – внедрявана на иновативни решения. Ефектът от тях бива пряк – подобряване на достъпността, избягване на риска от съдебни дела, и непряк – повишаване на производителността на труда в организацията, повишаване качеството на предоставяните услуги, подобряване обществения образ и доверието към администрацията.

3.3 3-ТО МЯСТО

СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА С ПСИХИЧНИ РАЗСТРОЙСТВА

Администрация: Община Варна, Дирекция „Социални дейности“, Фондация „Равен шанс – Варна“

Ключови думи: комплекс за социални услуги „информирание и консултиране“, „застъпничество и посредничество“, „общностна работа“, „терапия и рехабилитация“, „обучение за придобиване на умения“, „подкрепа за придобиване на трудови умения“ с целева група „пълнолетни лица с психични разстройства“, с капацитет 25 места, местна дейност, предоставяни от Център за социална рехабилитация и интеграция към Фондация „Равен шанс – Варна“, реализирани на територията на община Варна

Период на реализиране: от 2004 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://www.varna.bg/>

Контакти: 1. Таня Василева, директор на дирекция „Социални дейности“ към Община Варна;

0885 82 20 80; tvasileva@varna.bg

2. Ивелина Кирилова, началник на отдел СУП; Социални дейности“ към Община Варна;

0885 82 20 80; ikdimitrova@varna.bg



Описание на практиката

Фондация „Равен шанс – Варна“ съвместно с Община Варна разработват практиката за подкрепа на лица с психични разстройства с цел превенция настаняването им в клинични заведения, подкрепа на роднините на засегнатите и разбиване на стигмата около психичните заболявания. Фондацията разполага с мултидисциплинарен екип от специалисти, които осигуряват защита правата на хората с психични разстройства и качество на социалните услуги, с които се повишава благосъстоянието на потребителите и техните семейства. С посочените дейности се осъществява подкрепа на процеса за деинституционализация на услугите за възрастни с психични разстройства, насърчава се обгрижването им в семейна среда и се работи за превенция на социалната изолация.

Целева група

Целевата група, към която са адресирани дейностите и услугите,

са хора с психични заболявания в период на стабилизация, след стационарно или амбулаторно лечение, навършили пълнолетие, живеещи в гр. Варна. В центъра се извършват дейности като: комплексна оценка на психо-социалните потребности; индивидуални психотерапевтични консултации; тренинг за социални умения; активизираща психотерапия; трудотерапия; музикотерапия, театър група; телерехабилитация, др.

Състояние на практиката преди внедряване

Протичането на психичното заболяване се характеризира с хронична психо-социална дисфункция, повишен риск от рецидив и продължителен престой в болница. В процеса на заболяването потребителите губят голяма част от социалните си умения, от контактите си, от познанията за обкръжаващата ги действителност. Наред с това и стигмата върху хората с този тип увреждания допълнително нагнетява тяхното положение и спомага за социалната им изолация.

Отчитайки социалната значимост на психо-социалната рехабилитация като цяло, заложените дейности имат за цел да компенсират или да елиминират функционалните дефицити, междуличностните и свързаните с обкръжението бариери, да възстановят способността си за независим живот, социализиране и ефективно управление на собствения живот. Изхождайки от опита на фондацията, изпълнението на планираните дейности реално подпомага психо-социалната рехабилитация и води до подобряването качеството на живот на тези хора. Използването на интерактивни методи и групов модел на взаимодействие като начин на изпълнение са установени като най-ефективен, ефикасен и целесъобразен. Чрез стимулиране на трудовия, физическия и творчески потенциал на хората с психични разстройства се създават предпоставки за трайното им социално включване.

■ Цел на практиката

Целта на ЦСРИ за възрастни с психични разстройства е да създаде подходяща среда за потребителите, в която да компенсират или да елиминират функционалните дефицити, междуличностните и свързаните с обкръжението бариери, създадени от увреждането, и да възстановят способността си за независим живот, което да намали риска от социално изключване. Тази защитена среда намалява риска от социална изолация на хората с психични заболявания, увеличава възможностите им за социално включване и развиване на техния потенциал, което води до подобряване качеството им на живот.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

През 2004 г. екип от специалисти към Фондация „Равен шанс – Варна“ стартират социални дейности по швейцарска програма, финансирана от Н – Обединени швейцарски болници. През 2011г. се реализира проект “Психо-социална рехабилитация в семейна среда”, като се разкрива Дневен център за психо-социална и трудова рехабилитация”. През 2014 г. община Варна осигурява устойчивост

на проектните дейности на Фондация „Равен шанс – Варна“, като финансира със собствен финансов ресурс и до настоящия момент Център за социална рехабилитация и интеграция. В центъра е създадена подкрепяща среда за лицата с психични разстройства и техните семейства; развива се жизненият потенциал, възвръщат се загубените в хода на заболяването умения; придобиват се нови умения. Потребителите се научават да отработват нови стратегии за справяне в подкрепяща среда, да управляват и контролират симптомите, които са пречка за нормалното им социално функциониране. Фондацията разполага с необходимия работен екип за ефективно осъществяване на предлаганите дейности: управител; счетоводител; мултидисциплинарен екип от социален работник; психолог; психолог-психотерапевт; трудотерапевт; музикотерапевт; психиатър; юрист.

Психиатърът и юристът работят на доброволчески договори.

■ Сектори на устойчивост

Практиката принадлежи към социалния сектор. Свързана е със създаване на устойчиво развитие на дейности, полезни за ежедневието на лицата с психични разстройства, като подпомага бита, комуникацията, интеграцията и цялостното им развитие на база индивидуалния потенциал, който притежават. С реализираните социални услуги се осъществява подкрепа на процеса за деинституционализация на услугите за възрастни с психични разстройства, насърчава се обгрижването им в семейна среда и се работи за превенция на социалната изолация.

■ Приложимост

За град Варна ЦСРИ „Равен шанс“ е единственият център за психо-социална рехабилитация, който работи с възрастни с психични разстройства. В рехабилитационните програми е приложен на практика швейцарски рехабилитационен опит, придобит в кантонна психиатрична клиника в Лиестал. В работните програми на центъра е въведена през 2011 г. телерехабилитация след успешно изпълнение на европейски проект.

Това е дейност, обогатяваща възможностите за консултиране и подкрепа извън защитена среда. Използва се за потребители напуснали центъра и такива в отпуск по болест. Друга иновативна дейност е доверено лице — форма на индивидуално консултиране, която цели създаване на доверителни отношения между специалиста и потребителя, където в спонтанен разговор се откриват проблеми, които специалистът може да разработи в психотерапевтичните сесии.

■ Вложени ресурси

Вследствие на успешно реализирани проекти и дългогодишна работа Фондация „Равен шанс — Варна“ и ЦСРИ „Равен шанс“ разполагат с мултидисциплинарен екип, необходим за изпълнението на социално-рехабилитационните си дейности; специалисти, работещи в сферата на психичното здраве; опит за работа с хора в неравностойно положение и техните семейства.

■ Партньорства

Практиката се прилага в партньорство между Община Варна, Фондация „Равен шанс — Варна“, други социални услуги, реализирани на територията на общината, болнични заведения. Използването на комплексен подход при работата с лица от уязвимите групи дава възможност за всеобхватно решаване на проблемите, което улеснява засегнатите лица и техните близки.

■ Трансфериране на практиката

Добрите практики, които прилага фондацията, са възможни за прилагане и в други администрации и социални услуги, свързани със: телерехабилитация; система „доверено лице“; проследяване на състоянието на потребителите след приключване на договора за ползване на социалните услуги; оказване на психосоциална подкрепа на близки/роднини и когато лицето вече не е потребител; налична система за обратна връзка от потребителите за степента на удовлетвореност от предоставяните услуги. По отношение на специалистите: регулярно участие в супервизии — групови и индивидуални; участие в обучения.

■ Дигитализация

В работните програми на центъра е въведена през 2011 г. телерехабилитация след успешно изпълнение на европейски проект. Това е дейност, обогатяваща възможностите за консултиране и подкрепа извън защитена среда. Използва се за потребители, напуснали центъра, и такива в отпуск по болест. Лицата се консултират по телефона чрез скайп, вайбър и други интернет приложения за онлайн комуникация. Отчитането на дейностите в ЦСРИ „Равен шанс“ пред община Варна се осъществява чрез уеб базирано приложение съобразено с методиката за отчитане на извършената работа; организацията разполага с електронна поща и фейсбук страница.

■ Ефект от внедряване на практиката

Според дефиницията на СЗО психичното здраве е способността на зрялата личност да изгражда хармонични отношения с другите и да участва творчески в изменението на биологичните и социалните условия на заобикалящата среда. Психичното здраве има комплексен характер и в неговото развитие и случване участват биологични, психологически, образователни, възпитателни, социални, икономически и културни фактори. Тази мултифакториална генеза на психичното здраве обуславя и необходимостта от комплексен подход за неговото развитие и подобряване.

Чрез комплекса от социални услуги, които се предоставят от Фондация „Равен шанс — Варна“, потребителите постигат разбиране за болестта, научават се да разпознават симптомите на настъпваща криза, да компенсират ефектите на симптомите на тяхното заболяване посредством усвояването на нови умения и техники за справяне, което от своя страна подпомага за възстановяване на чувството за сигурност, значимост и изграждане на силните страни (качества и способности) на потребителите. За периода 2004—2014 г. броят преминали потребители на социалните услуги е 79 лица. За периода 2015 г. — до настоящия момент броят преминали потребители на социалните услуги е 100 лица.

3.4

СОЦИАЛНА ГРИЖА,
ТОПЛА И ЗДРАВΟΣЛОВНА ХРАНА

Администрация: Община Бургас

Ключови думи: достъп до информация, достъпна физическа и виртуална среда, равни възможности, хора с увреждания

Период на реализиране: от 10.10.2013 г. – понастоящем

Официална интернет страница: www.burgas.bg/

Контакти: Красимир Червенков, младши експерт „Стратегическо планиране, дигитализация, устойчиво градско развитие“; 0898619006; k.chervenkov@burgas.bg



■ Описание на практиката

Приготвяне и доставка на храна на деца и ученици в звената на бюджетна издръжка на територията на общината, приготвяне на храна за потребители на социални услуги, в които се осъществява хранене на потребителите.

■ Целева група

Предметът на дейност на ОП „Детско, ученическо и обществено хранене“ е: приготвяне и доставка на храна на деца и ученици в звената на бюджетна издръжка на територията на общината, приготвяне на храна за потребители на социални услуги, в които се осъществява хранене на потребителите, приготвяне и доставяне на храна – външен и ведомствен кетъринг.

Състояние на практиката преди внедряване:

Външен изпълнител е бил ангажиран с приготвянето на храната.

■ Цел на практиката

Със създаването на такова предприятие ще се постигне по-добра оперативност, ефективност, икономичност в работата и печеливша стопанска дейност. Това ще бъде едно социално предприятие, което да повиши качеството на предоставяните услуги по приготвяне и доставяне на храна, необходима за задоволяване потребностите на значителен брой лица (потребители).

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика:

Кандидатстване с проекти пред фонд „Социална закрила“ за закупуване на кухненско оборудване и ремонт на помещенията за социална кухня; назначен персонал и сключени договори с потребители.

■ Сектори на устойчивост

Социален сектор и обслужване на населението.

■ Вложени ресурси

Човешки, финансови, материални, информационни.

■ Партньорства

Самостоятелно.

■ Трансфериране на практиката

Надяваме се нашата практика да бъде добър пример за социално отговорно отношение на местната власт.

■ Дигитализация

Няма.

■ Ефект от внедряване на практиката

Удовлетворението на потребителите от предоставената качествена социална услуга.

3.5

ПОДОБРЯВАНЕ НА ЗДРАВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
НА НАСЕЛЕНИЕТО В ОБЩИНА АРДИНО

Администрация: Общинска администрация Ардино

Ключови думи: здравно обслужване, рехабилитация, профилактика, своевременност, качество на медицинската помощ.

Период на реализиране: от 01.11.2021 г. – понастоящем

Официална интернет страница: www.ardino.bg

Контакти: Неджми Мюмюнходжов, зам.-кмет на община Ардино; 03651/42-38; ardino@abv.bg



Описание на практиката

Практиката представлява разкрит Медицински център за предоставяне на здравната услуга — рехабилитация за нуждите на населението на община Ардино и съседните общини с високо специализирани лекари специалисти и съвременна медицинска апаратура.

Целева група

Практиката е насочена към цялото население на община Ардино, която се състои от 41 кметства и 52 населени места, вкл. и населението на съседните общини Джебел, област Кърджали, и Неделино, област Смолян. Целевата група обхваща всички възрастови групи от населението.

Състояние на практиката преди внедряване

Здравното обслужване на населението в община Ардино, област Кърджали, понастоящем се извършва от МБАЛ „Ардино“ ЕООД,

филиал на ЦСМП — Кърджали, 11 дентални практики, 3 амбулатории за допълнителна медицинска помощ, 6 специализирани кабинета и 5 кабинета в общинските училища и детски градини.

В условията на пандемията от COVID-19 и постковид ситуация особено значение придобиват профилактичните, диагностичните, лечебните и рехабилитационните дейности.

Специфичните условия в общината — разположение на МБАЛ в отдалечен труднодостъпен планински район, липса на достатъчно лекари и лекари в горна възрастова граница и население в горна възрастова граница изключват възможността за рехабилитационна дейност, която заема важно място за нормалното функциониране на лечебното заведение.

За осигуряване на своевременност, достатъчност и качество на медицинската помощ в сградата на МБАЛ „Ардино“ е открит Медицински център за физиотерапия и рехабилитация. Центърът разполага с най-модерна апаратура, работи по договор с РЗОК с направления, издадени от личен лекар. Допълнително в Медицинския център се

предоставя процедура на лица с дегенеративни артрозни заболявания, дископатия, дискова херния, възпалителни заболявания на стави и меки тъкани, травматични увреждания, професионални заболявания, заболявания на периферната нервна система, рехабилитация при слединсултни състояния, последици от мозъчно-съдова дейност.

До въвеждането на тази практика рехабилитацията като здравна дейност не се предоставяше в нито едно лечебно заведение, а е задължителен елемент от системата на здравеопазването наред с профилактиката, диагностиката и лечението.

Проблемите, породили необходимостта от въвеждането на практиката, са преобладаващото население в горна възрастова граница, както и значителния брой население с ТЕЛК — 1860 души по данни ТЕЛК — Кърджали. Друга предпоставка са и преобладаващите заболявания на опорно-двигателния апарат, костната система, свързани с природо-географските дадености на община Ардино като планинска община.

Наличието на подходящи помещения и проведени разговори със специалисти породиха възможността за предоставянето на тази здравна услуга.

■ Цел на практиката

1. Подобряване на здравното обслужване на населението в община Ардино.
2. Изпълнение на разпоредбите на Закона за здравето и принципите за своевременност, достатъчност и качество на медицинската помощ в община Ардино.
3. Изпълнение на чл. 29 от Закона за здравето за планиране, разработване и провеждане на политики насочени към опазване на здравето на гражданите.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

1. Търсене и осъществяване на контакти със специализирани болници за рехабилитация.

2. Организиране и провеждане на работни срещи за привличането им и възможността за инвестирането им в община Ардино.
3. Подготовка на помещенията предназначени за дейността — извършване на строително-ремонтни работи и доставка на специализирана медицинска апаратура.
4. Организиране на работни срещи за привличане и популяризиране на здравната услуга — публикации в медиите, работни срещи с кметовете и кметските наместници, срещи с населението.
5. Изготвяне на списъци на населението нуждаещо се от рехабилитация.

■ Сектори на устойчивост

Практиката принадлежи на социалния сектор на устойчивост, свързан с предоставяне на допълнителни здравни услуги и процедури на населението.

■ Приложимост

Идеята принадлежи на кмета на община Ардино инж. Изет Шабан.

■ Вложени ресурси

С цел реализирана на практиката ресурсите, които са вложени са човешки, материални и финансови ресурси, основно от страна на общината.

Към настоящия момент ползите са, че са обхванати за кратък период от време около 300 души.

■ Партньорства

В практиката е заложено партньорство със специализирана болница за рехабилитация — гр. Рудозем, като нивото на партньорство е регионално.

■ Трансфериране на практиката

Има възможност за трансфериране на практиката и към съседните общини Неделино, Джебел и Кърджали, откъдето могат да се поемат граждани за рехабилитация.

■ Дигитализация

Всички дейности, свързани с практиката, се отразяват на сайта на общината за информационно обслужване (www.ardino.bg), както и в социалните мрежи.

■ Ефект от внедряване на практиката

Ефектът от внедряване на практиката е изключително положителен, тъй като досега такава здравна услуга липсваше. Практиката спомага за утвърждаването на здравословен начин на живот и разширяване на здравните услуги, които се предоставят в общината, и се посреща с голям интерес от страна на населението.



3.6

КОНКУРС ЗА АПЛИКАЦИЯ И 3D РИСУНКИ ОТ ЕСТЕСТВЕНИ И/ИЛИ РЕЦИКЛИРАНИ МАТЕРИАЛИ НА ТЕМА „ДОБРУДЖА ПРЕЗ ДЕТСКИТЕ ОЧИ“

Администрация: ОД „Земеделие“ - гр. Добрич

Ключови думи: конкурс, детска рисунка

Период на реализиране: 15.10.2022 г. – 15.12.2022 г.

Официална интернет страница: <https://www.mzh.government.bg/ODZ-Dobrich/bg/>

Контакти: Даниела Стоянова, главен специалист; 0882801708



Описание на практиката

Конкурс за апликации и 3D рисунки с акцент върху селското стопанство на Добруджа като продължение на миналогодишния конкурс за детска рисунка.

Целева група

Целевата група са ученици от 1-ви до 4-ти клас от всички училища в обл. Добрич.

Състояние на практиката преди внедряване

Практиката е второ издание на конкурса „Децата – бъдещи стопани на Добруджа“. През 2021 г. мероприятието беше проведено под формата на конкурс за детска рисунка, който се проведе при огромен интерес.

Цел на практиката

Да се обяви конкурс за апликации и 3D рисунки с акцент върху селското стопанство на Добруджа като продължение на минало-

годишния конкурс за детска рисунка. Надграждаме в идеята за изображенията условието те да са изработени от естествени и/или рециклирани материали с цел да се провокира въображението на децата.

Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Информацията ще се разпространи чрез Регионално управление на образованието – Добрич, кметовете и местните медии. Периодът, в който ще се приемат рисунките в ОД „Земеделие“ – Добрич, е 15.10.2022 г. – 15.11.2022 г. На всички получени рисунки ще бъдат направени снимки, които в реда на пристигането им ще бъдат публикувани в специално създадената с цел прозрачност страница в социалната мрежа Facebook Конкурс „Децата – бъдещи стопани на Добруджа“. За победители ще бъдат обявени рисунките, събрали най-много гласове до 17:30 часа на 15.12.2022 г. В конкурса са предвидени първа, втора и трета награда и грамоти.

■ Сектори на устойчивост

Практиката е в съответствие с принципа за социална ефективност и ефикасност.

■ Приложимост

Идеята принадлежи на директора инж. Десислава Иванова и екипа на ОД „Земеделие“ – Добрич.

■ Вложени ресурси

Практиката предвижда основно използването на човешки ресурси.

■ Партньорства

Целевата група на практиката е деца от 1-ви до 4-ти клас от всички училища в обл. Добрич. Практиката ще се осъществи в тясно сътрудничество с Областна администрация – Добрич, Регионален инспекторат по образование – Добрич, кметове от областта и училищни ръководства в обл. Добрич.

■ Трансфериране на практиката

Практиката има възможност за трансфериране с подходяща тема в голям брой администрации.

■ Дигитализация

Основният етап включва заснемане на приложенияте и прехвърляне на файловете в социална мрежа, за да бъдат предоставени на населението за изразяване на мнение.

■ Ефект от внедряване на практиката

Практиката цели да насърчи творческото мислене на децата. По време на изготвянето на своя проект на указаната тема децата ще получат нови знания за селскостопанските дейности. Използвайки различни естествени материали, те ще се запознаят с тях и с про-

изхода им. Внасянето на рециклирани материали в изкуството ще провокира техните сръчност и фантазия, както и ще им създаде навици в посока опазване на околната среда.



3.7

ПРЕВЕНЦИЯ НА ДЕТСКОТО ЗДРАВЕ ОТ РАННА ДЕТСКА ВЪЗРАСТ

Администрация: Регионална здравна инспекция – Монтана, Дирекция „Обществено здраве“

Ключови думи: здраве, деца, деца от ДГ, ученици, развитие, превенция

Период на реализиране: ежегодно

Официална интернет страница: www.rzi-montana.org

Контакти: 1. Николет Белчева, главен секретар; 0878307565; n.belcheva@net-surf.net
2. Станислава Стоянова, директор на дирекция „АПФСО“; 0882301032; s.stoyanova@net-surf.net



Описание на практиката

Служителите от Отдел „Държавен здравен контрол“, дирекция „Обществено здраве“ при Регионална здравна инспекция – Монтана, ежегодно организират и провеждат самостоятелно или с партньори на регионално ниво обучения и беседи на деца от детските градини и ученици от училища/гимназии на територията на област Монтана. Целевата група обхваща децата от детските градини (3–6 г.) и деца от училища и гимназии (7–18 г.). Основните цели на практиката са формиране на навици у децата за здравословен начин на живот и превенция на основните рискови фактори за здравето им от ранна детска възраст.

Срещите с децата протичат с представяне на презентации и листовки с информация, разговори и беседи, провеждане на игри и практическа част.

Информация за превенция на основните рискови фактори за здра-

вето на подрастващите и осъществяването на обучения се споделя и на интернет страницата на РЗИ – Монтана.

Целева група

Целевата група обхваща децата от детските градини (3–6 г.) и деца от училища и гимназии (7–18 г.) на територията на област Монтана.

Състояние на практиката преди внедряване

Въвеждането на практиката е в резултат на осъществяване на дейността в изпълнение на политиките и стратегиите на МЗ, националните програми и разпоредбите на Устройствения правилник на РЗИ и на Закона за здравето.

На база изведените анализи в Националната програма за превенция на хроничните незаразни болести 2021–2025 г. на Министерство-то на здравеопазването, както и от информацията в предходната Национална програма за превенция на хроничните незаразни

болести 2014–2020 сред факторите на риска за хроничните незаразни болести най-голямо значение се отдава на артериалната хипертония, употребата на тютюневи изделия, ниската физическа активност, нездравословното хранене, особено ниската консумация на плодове и зеленчуци, злоупотребата с алкохол и дислипидемията. Факторите на риска често се съчетават, което увеличава многократно риска за здравето и обуславя прилагането на комплексен интердисциплинарен подход за намаляване на въздействието им. Практиката показва, че редуцирането на основните фактори на риска може да намали смъртността и заболяемостта от тези болести.

■ Цел на практиката

Основните цели са формиране на навици в децата за здравословен начин на живот и превенция на основните рискови фактори за здравето от ранна детска възраст.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

В изпълнение на националните политики и стратегии на МЗ, залегнали и в ежегодните планове и програми, служителите от Отдел ДЗК ежегодно организират и провеждат самостоятелно или с партньори на регионално ниво обучения и беседи на деца от детските градини и ученици от училища/гимназии на територията на област Монтана. Служителите подготвят необходимите материали и разясняват на децата важни теми като: „Хранене и физическа активност за здраве“, „Бъди здрав — храни се здравословно“, „Здравословното хранене — полезни и вредни храни при децата“, „Здравословно хранене при учениците“, „Енергийните напитки — вреди и последици“, „Как да превърнем миенето на зъбките в забавление“, „Ползите от физическата активност“, „Яж редовно — храни се здравословно“, отбелязване на Европейски ден на спорта в училище, „Здравословно хранене и спорт — предпоставка за добро здраве“, „Храносмилателна система — заболявания и профилактика“, „Из-

мерване на индекс на телесна маса и въглероден оксид“, „Рискови фактори, влияещи върху заболяемостта от хепатит“, „Въглеродния оксид — заплаха на нашето здраве“, „Движението е здраве“, „Бъди здрав и енергичен“, „Алкохол — причини, употреба и последици“, „Превенция и контрол на сърдечносъдовите заболявания“, „Да поговорим открито за последствията от тютюна“, „Токсичен ли е цигареният дим?“

Срещите с децата протичат с представяне на презентации и листовки с информация, разговори и беседи, провеждане на игри и практическа част.

Информация за превенция на основните рискови фактори за здравето на подрастващите и осъществяваните обучения се споделя и на интернет страницата на РЗИ — Монтана.

■ Сектори на устойчивост

Създадената практика принадлежи към социалния сектор за реализиране на превенция в областта на детското здраве в ранна детска възраст.

■ Приложимост

РЗИ — Монтана, осъществява държавната здравна политика на територията на област Монтана и изпълнява заложените цели и приоритети от Министерството на здравеопазването.

Във връзка с изпълнение на една от основните цели, а именно повишаване ефективността на държавния здравен контрол като форма на първична профилактика и достигане високо ниво на съответствие с националните и европейските изисквания на факторите на жизнената среда, служителите от Дирекция „Обществено здраве“ са създали организация през годините за провеждане на беседи и обучения с децата в детските градини и училищата с цел формиране на навици за здравословен начин на живот и превенция на основните рискови фактори за здравето.

Подобен подход най-вероятно се прилага и в останалите регионални здравни инспекции.

■ Вложени ресурси

В инициативата са вложени човешки ресурси – служители за осъществяване на беседите; материални и информационни ресурси – презентационна техника, брошури, листовки и материали за практическата част; финансови ресурси – за подготовка на информационни материали.

В резултат на провежданите беседи от служителите на РЗИ – Монтана, чрез предоставяне на образователни материали и презентации и провеждане на игри децата получават допълнителна информация и знания за формиране на навици за здравословен начин на живот и превенция на основните рискови фактори за здравето. Тези дейности подпомагат родителите и обществото като цяло за развитие на детското здраве.

■ Партньорства

При осъществяване на дейността по превенция на детското здраве от ранна детска възраст РЗИ – Монтана, си партнира и с общините, здравните медиатори, Регионално управление на образованието – Монтана, директорите и медицинските лица на училищата/гимназиите и детските градини на територията на област Монтана на регионално ниво. На национално ниво практиката работи за реализиране на целите и задачите на Национална програма за превенция на хроничните незаразни болести 2021–2025 г. на Министерство на здравеопазването, както и на предходната Национална програма за превенция на хроничните незаразни болести 2014–2020 г.

■ Трансфериране на практиката

Практиката би могла успешно да се прилага във всякакви по вид структури, имащи отношение към дейностите по превенция на детското здраве и в частност на детското здраве от ранна детска възраст.

РЗИ – Монтана, в частност, устойчиво прилага и ще продължи да прилага практиката, която е с широка обществена полза относно

приучаването към здравословен начин на живот на най-уязвимите граждани на нашето общество – децата.

■ Дигитализация

При осъществяване на беседите се използва мултимедия за представяне на презентациите.

■ Ефект от внедряване на практиката

Ефектът от внедряване на практиката е достигане на правилно здравословно мислене при децата за увеличаване на физическата активност и редовно практикуване на физически упражнения, спорт и туризъм, увеличено консумиране на плодове, зеленчуци и здравословни храни, без употреба на тютюневи изделия, алкохол и енергийни напитки.

3.8

ВЪВЕЖДАНЕ НА НОВИ ОБРАЗОВАТЕЛНИ РЕШЕНИЯ В ОБЩИНСКИТЕ ДЕТСКИ ГРАДИНИ И УЧИЛИЩАТА В ОБЩИНА РУСЕ

Администрация: Община Русе

Ключови думи: образование, иновация, лего

Период на реализиране: от 10.2021 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://obshtinaruse.bg/>

Контакти: 1. Пенчо Милков, кмет на Община Русе; тел. 082 506 802; mayor@ruse-bg.eu
2. Енчо Енчев, зам.-кмет „Хуманитарни дейности“; тел. 082 506 810; e.enchev@ruse-bg.eu
3. Катя Петрова, директор дирекция „Хуманитарни дейности“; 082 881 738; katq_peteva@abv.bg



Описание на практиката

Община Русе е първата община в България, въвела във всички детски градини и в една част от училищата иновативния метод на преподаване чрез развитие на уменията на XXI век с помощта на LEGO® Education (Лего за образованието), или т.нар. учене чрез правене/игра. Това е стъпка към модернизиране на образователните дейности и ще постави Община Русе като една от водещите общини, които променят образователния модел и прилагат обучение на най-високо ниво.

<https://creativekids.cct.bg/resheniya-za-ranno-obrazovanie/>

Целева група

Към този момент от възможностите, които предоставят иновативните инструменти за преподаване и игра, се възползват близо 4000 деца в предучилищна възраст.

LEGO® Education помага на децата да изследват многото различни роли и задължения, които хората имат в контекста на семейството, обществото и културата.



■ Състояние на практиката преди внедряване

Още в ранна детска възраст децата проявяват желание за учене чрез изследване на заобикалящия ги свят. Целта на LEGO® Education е да стимулира естественото любопитство и да насърчи най-малките да учат чрез игра.

Образователните решения наблягат на този метод, за да „отворят“ света им към математиката, науката, технологиите и езиковите умения. Насърчава се и изследването у децата, за да се подпомогне развитието на STEM уменията, социално-емоционалната интелигентност и речевите умения, които са изключително важни за съвременния свят, в който живеем. Насърчава се любовта у децата към откриването и изследването, за да развият социални и емоционални умения.

■ Цел на практиката

Изключително позитивна възможност за развитие на креативното мислене у децата и подготовка за въвеждане на обучение по роботика и програмиране, когато постъпят в училище.

В резултат на тези иновации детските градини и училищата притежават широк спектър от практически и дигитални образователни ресурси, които насърчават децата и учениците да мислят творчески, да разсъждават систематично и да освободят своя потенциал.



■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на обратна практика

Над 150 педагози преминаха през структурирани обучения, които имаха за цел да подпомогнат усвояването на ключови умения за въвеждане на игровия елемент в ученето, създаването и поддържането на любопитството на децата към заобикалящия ги свят. Резултатът е педагогическа общност, която сама създава ново образователно съдържание.

На следващ етап бяха запознати родителите, които останаха очаровани и заедно с тях се проведеха съвместни игрови моменти, които могат да бъдат видени в приложените файлове.

<https://creativekids.cct.bg/ready-lessons/>

■ Сектори на устойчивост

Социален, икономически, образователен и културен сектор.

■ Вложени ресурси

За реализация на дейностите досега са инвестирани 250 000 лв. за внедряване и развитие на умения на XXI век у децата чрез използване на нови образователни технологии с LEGO® Education. Средства, които общината инвестира в образование, ще нарастват, а инициативите ще се разширяват. В дейностите са включени за-

КАТЕГОРИЯ СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

купуване на комплекти и обучение на педагогически специалисти. Малко над 53 000 лв. са предоставили от Центъра за творческо обучение под формата преференции и дарения за градините.

Партньорства

Дейностите са реализирани съгласно сключен Меморандум между Община Русе и Сдружение „Център за творческо обучение“ за сътрудничество във връзка със съвместна работа по подкрепа за внедряване на нови технологии в училищата и детските градини и ще продължат в създаването на трайно партньорство, тъй като съвместните дейности донесоха за промяна в нагласите на гражданите и възможност за постигане на по-високи резултати в обучението на децата и учениците.

Трансфериране на практиката

През септември 2022 г. се проведеха нови тематични ситуации на открито в детските градини с родителите, които освен че са много ентусиазирани, намират тази възможност като изключително полезна за децата си.

Дигитализация

Съвместно с Центъра за творческо обучение, който е официален представител на Google за образованието, предприехме действия и по внедряване на облачните технологии в русенските детски градини, в общинските училища и в отделите на община Русе. Това създаде равен старт пред административната и педагогическата общност и възможност за дигитализиране както на административните процеси, така и на учебния процес. И не на последно място, директорите получиха безплатен набор от инструменти, които позволяват екипно работа в сигурна среда.

Прилагаме и интервю с родител, който споделя, че благодарение на активните дейности при прилагане на практиката неговото дете с увреждане значително е подобрило речевите си умения.

ВИДЕО: <https://bnt.bg/news/robotikata-kato-neizmenna-chast-ot-savremennoto-obrazovanie-307499news.html>

Ефект от внедряване на практиката

Очакваме през предстоящата учебна 2022/2023 година в детските градини да постъпят около 1000 деца, с които също ще се работи активно с помощта на LEGO®Education.



3.9

ЦЕНТЪР ЗА ПОДКРЕПА НА УКРАИНСКИ ГРАЖДАНИ ВСЛЕДСТВИЕ НА ВОЕННИТЕ ДЕЙСТВИЯ

Администрация: Община Русе

Ключови думи: закрила, статут на бежанец, подкрепа за храна, подслон и др.

Период на реализиране: от 01.03.2022 г. до 30.06.2022 г.

Официална интернет страница: <https://obshtinaruse.bg/>

Контакти: 1. Пенчо Милков, кмет на Община Русе; тел. 082 506 802; mayor@ruse-bg.eu
2. Катя Петрова, директор дирекция „Хуманитарни дейности“; 082 881 738; katq_peteva@abv.bg



Описание на практиката

Центърът за подкрепа на украинските граждани на Централна жп гара Русе е създаден с цел оказване на подкрепа и временна закрила на място на пристигащите украински граждани на територията на община Русе като гранична зона. В центъра се осигуриха 24-часови дежурства от служители от различни институции.

На място пристигащите украински граждани получаваха информация за реда за регистрация за хуманитарен статут, топла храна и напитки, предложения за места за настаняване, здравни, образователни, социални услуги и заетост, както и подкрепа за транспортиране на други населени места.

Целева група

Практиката е насочена към всички бедстващи украински граждани, които поради военните действия принудително напускат/бягат от домовете си и търсят временна хуманитарна закрила в България.

Състояние на практиката преди внедряване

В резултат на военните действия в Украйна на ГКПП Дунав мост се засили потокът на пристигащи бежанци от Украйна, най-вече жени и деца, възрастни хора, които търсят временна закрила и хуманитарен статут с цел законен престой и ползване на здравни, образователни, социални и др. услуги. Служителите на Дунав мост ежедневно посрещаха голям брой хора, над 500 човека, което изключително затрудни работата им и изискваше вземане на спешни решения от Областния кризисен щаб към областния управител на област Русе и всички институции на местно ниво.

В изпълнение на РМС от 09.03.2022 г. Областен кризисен щаб и Общинския кризисен щаб взеха решение за откриване на Център за подкрепа на украинските граждани, ситуиран в Централна жп гара Русе, където на място украинските граждани получаваха актуална информация за хуманитарен статут, настаняване и ползване на различни услуги. Сформираха се мобилни екипи към Центъра за подкрепа и Дунав мост, като се осигури 24-часови дежурства

от: служители на община Русе, областна администрация Русе, БЧК, НПО, доброволци.

<https://obshtinaruse.bg/informatsia-za-ukrainski-grazhdani-i-zhelaeshtite-da-gi-podkrepyat>

■ Цел на практиката

Основната цел на Центъра за подкрепа на украинските граждани и мобилните екипи е осигуряване на място актуална информация на руски, украински и английски език на пристигащите украински граждани, топла храна и напитки, дрехи, настаняване и регистрацията за получаване на хуманитарен статут.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

1. Сформиране на Областен кризисен щаб към Областния управител на област Русе.
2. Сформиране на Общински кризисен щаб.
3. Създаване на Център за подкрепа на украинските граждани на Централна жп гара Русе и мобилни екипи за 24-часови дежурства към Центъра и ГКПП Дунав мост.
4. Осигуряване на места за настаняване на украинските граждани – хотели, общински бази и др.
5. Осигуряване на място регистрацията за хуманитарен статут, топла храна, консултиране за преминаващите през територията на община Русе.
6. Водене на Регистър на украинските граждани, преминавали през Центъра за подкрепа, и Регистър за транспортирането им до други населени места.
7. Ежеседмично представяне на обобщен доклад до областния управител на област Русе от експерт на община Русе за предприетите действия за подкрепа и закрила на украинските граждани.

■ Сектори на устойчивост

Практиката принадлежи към социалния сектор, предвид рисковата целева група и необходимостта от осигуряване на подслон, храна, здравни, образователни услуги, заетост и др.

■ Приложимост

Идеята за реализиране на практиката е на Община Русе във връзка с изпълнение решенията на МС, Областния кризисен щаб, Общинския кризисен щаб с участието на всички институции на местно ниво, БЧК и НПО.

■ Вложени ресурси

1. Човешки ресурс: 24-часови дружества
2. Материален ресурс: Помещението е на Централна жп гара. Община Русе осигури компютри с интернет и мобилни телефони.
3. Община Русе откри „Горещ телефон“ за денонощно приемане на обаждания за украински граждани.
4. Осигури се транспортиране на украинските граждани от Централна жп гара Русе до местата за настаняване и/или от ГКПП Дунав мост.
5. Финансов ресурс: на Община Русе.
6. Информационен ресурс: от Община Русе.
7. Проведе се кампания за набиране на хуманитарни помощи за Молдова.

■ Партньорства

Практиката на Община Русе се приложи в партньорство с Областна администрация – Русе, Гранична полиция, МВР, БЧК, РЗИ, ДСП, ДБТ, НПО, граждани доброволци.

■ Трансфериране на практиката

Практиката може да бъде приложена и от други администрации в зависимост от идентифицираната кризисна ситуация с цел оказване на подкрепа и услуги на място на граждани в рискова ситуация, каквато е бежанската вълна от мигранти към момента.

Дигитализация

Създадена е организация на място да се регистрират украинските граждани за получаване на хуманитарен статут.

Водене на Електронен регистър от дежурните служители/доброволци в Центъра за подкрепа за преминалите украински граждани през територията на Община Русе като гранична зона и местата за настаняване.

Водене на Електронен регистър от дежурните служители/доброволци в Центъра за подкрепа за брой транспортирани украински граждани през територията на община Русе като гранична зона до други населени места.

Ефект от внедряване на практиката

Със създаването на Центъра за подкрепа и мобилните екипи към него и ГКПП Дунав мост се улесни процедурата по посрещане, консултиране, настаняване, регистриране и оказване на необходимата подкрепа на украинските граждани. Предотврати се напрежение-то сред служителите на ГКПП Дунав мост, спестиха се средства по отношение на осигуряване на допълнителни служители от МВР. Създаде се добра екипна работа с всички служители от различни институции на местно ниво и НПО.

При посещение на президента на Република България, зам.-председателя на Народното събрание, министър-председателя, министъра на труда и социалната политика, представители на омбудсмана, УНИЦЕФ и от ООН се даде висока оценка на работата на Община Русе в партньорство с другите институции и НПО.

<https://obshtinaruse.bg/vremenen-tsentr-za-podkrepa-na-bezhantsite-ot-ukrayna-be-otkrit-na-tsentralna-zhp-gara-ruse>

<https://obshtinaruse.bg/denonoshthen-telefon-za-podkrepa-na-bezhantsi-razkri-obshtina-ruse>

<https://www.youtube.com/watch?v=E9fkN1rrTo8>



3.10

ТЕКСТИЛНИ ТОРБИЧКИ ЗА ПО-ЧИСТА ПЛАНЕТА

Администрация: „Регионална инспекция по околната среда и водите“ – Смолян

Ключови думи: изработка и разпространение на текстилни торбички (брендирани и ръчно изрисувани от деца) като мярка за ограничаване използването на найлонови торбички при пазаруване.

Период на реализиране: от 11.2017 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://smolyan.riosv.com/main.php>

Контакти: Катерина Исаева, главен експерт в отдел „Превантивна дейност“, направление „Биологично разнообразие, защитени територии и зони“; 0887 02 13 46; 0301 60/117; katii_sm_87@abv.bg



■ Описание на практиката

Практиката е насочена към цялата общественост, цели да ѝ покаже, че с малки стъпки, зависещи от всеки един от нас, може да ограничим замърсяванията с отпадъци, който е все по-сериозен проблем в глобален мащаб. В нея по забавен начин са привлечени и децата, които с удоволствие и креативност изрисуват своите торбички. След създаването на уникални торбички от децата същите се превръщат в ценен подарък за техните родители и близки, които чрез ежедневно им използване дават своя принос към по-чиста околна среда. Сравнително малкият финансов ресурс, необходим за прилагането на практиката, и фактът, че торбичките могат да се ползват дълго време, правят практиката устойчива и лесно приложима, като ефектът от нейното прилагане освен екологосъобразен е и икономически изгоден за гражданите.

■ Целева група

Практиката е насочена към цялата общественост, като децата гледат на изрисуването на текстилни торбички като начин на забавление, с

помощта на който да зарадват своите родители с ръчно изработен подарък. Гражданите използват все повече текстилни торбички за многократна употреба, като по този начин, освен че опазват природата, пестят средства за закупуване на найлонови торбички при всяко пазаруване.

■ Състояние на практиката преди внедряване

Прекомерно използване на найлонови торбички при пазаруване и ограничаване на отпадъците от тях, след внедряване на практиката.

■ Цел на практиката

Практиката цели да покаже на обществеността, че с малки стъпки, зависещи от всеки един от нас, може да ограничим замърсяванията с отпадъци, който е все по-сериозен проблем в глобален мащаб. Имайки поглед върху готовността на местното население към събирането на капачки за благотворителност, чрез серия от инициативи, посветени на насърчаването на използване на текстилни торбички, РИОСВ – Смолян, даде още един добър пример как с

малки стъпки можем да постигнем големи ползи за опазване на околната среда.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Идеята се зароди като част от инициативите по повод „Европейската седмица за намаляване на отпадъците“ 2017 година. В рамките на кампанията РИОСВ – Смолян, в партньорство с Община Смолян раздаде над 200 текстилни торбички, които бяха подарявани в търговските обекти в град Смолян. През 2018 година, под мотото „Да победим замърсяването с пластмаси“, по повод Световния ден на околната среда – 5 юни, беше обявен Ден без найлонови торбички, който се проведе с подкрепата на общините Смолян, Девин и Мадан. В рамките на кампанията 40 търговски обекта на територията на трите общини не предлагаха найлонови торбички, а техните клиенти получиха текстилни торбички, осигурени от РИОСВ – Смолян. В продължение на призива, отправен тогава, като подарък за участниците в конкурси и образователни инициативи,

организирани от РИОСВ – Смолян, до момента са раздадени още над 300 текстилни торбички с лого на инспекцията. Освен разпространение на брендираните торбички през 2021 година инспекцията стартира поредица от изключително забавни и приятни за децата инициативи, свързани с изрисване на авторски екоторбички.

■ Сектори на устойчивост

Практиката е насочена към екологичния сектор, като нейното прилагане ежедневно намалява количеството на закупените найлонови торбички, голяма част от които след еднократното си използване се превръщат в отпадък.

■ Приложимост

Идеята е собствена, като устойчива мярка за намаляване на генерираните и депонирани отпадъци. Това е част от успешната мисия на инспекцията (след кампаниите за събиране на пластмасови капачки), за постигане на устойчиви резултати по отношение на борбата с намаляване на отпадъците от нашето ежедневие.



КАТЕГОРИЯ СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

■ Вложени ресурси

За реализация на практиката са вложени финансови ресурси (за закупуване на торбички) и човешки ресурси (за провеждане на образователни инициативи).

■ Партньорства

Инициативите, част от многобройните проведени до момента кампании, се провеждат както в училища и детски градини, така и в търговски обекти. С цел достигане на практиката до повече граждани като наши партньори в дейностите са включени общини, Регионална библиотека – Смолян, Български младежки Червен кръст – Смолян, и други.



■ Трансфериране на практиката

Практиката е лесно изпълнима за всяка администрация поради факта, че не е свързана със значителен финансов и човешки ресурс. Ефектът от използването на торбички за многократна употреба обаче е малка стъпка, която ежедневно спомага за борбата с отпадъците.

■ Дигитализация

Неприложима.

■ Ефект от внедряване на практиката

Ефектът от внедрената практика е намаляване на ежедневно генерираните от домакинствата битови отпадъци, голяма част от които включват найлонови торбички. Чрез използване на текстилни торбички за многократна употреба гражданите дават своя принос за по-чиста околна среда, като в същото време пестят финанси за ежедневното заплащане на найлонови торбички при всяко пазаруване. Веднъж изграден у гражданите, навикът за използване на текстилна торбичка гарантира устойчивост на практиката и все по-малко отпадъци в бъдеще.



3.11

ИНФЛУЕНС КАМПАНИЯ НА НАП

Администрация: Национална агенция за приходите, дирекция „Комуникации“

Ключови думи: инфлуенсър, публична личност, социална отговорност, подражателство, социални мрежи, информиране, данъци, социално осигуряване, здравно осигуряване, заплата в плик, е-търговия

Период на реализиране: от 15.08.2022 – 02.09.2022 г.

Официална интернет страница: www.nra.bg

Контакти: 1. Антония Иванова, директор „Комуникации“; 02/ 9859 30 65; e-mail: a.ivanova@nra.bg

2. Габриела Руменова, старши експерт в дирекция „Комуникации“; 02/ 9859 31 37;

e-mail: g.rumenova@nra.bg



■ Описание на практиката

Създадените и публикувани 3 поста от популярни личности като част от инфлуенс кампания на НАП са пореден случай, в който приходната агенция включва в комуникационните си програми този подход за достигане до целеви публики и отправяне на определени послания за постигане на конкретни цели.

Темите са подбрани с оглед поставените цели и задачи при третирането на различни данъчно-осигурителни рискове – „заплата в плик“, „здравно осигуряване“ и „е-търговия“. Ангажираните в кампанията популярни личности: Антоанет Попова – влогър и инфлуенсър, Иван Тишев – млад актьор и инфлуенсър, и Иван Панайотов – актьор и инфлуенсър, разясняват на своите последователи в профилите им в социалните мрежи значението на плащането на данъци и осигуровки, защо трябва да бъдат изрядни и как с поведението си да допринесат за повишаване на спазването на законодателството.

Включването на инфлуенсери в комуникационните кампании на НАП даде високи резултати поне в две посоки:

1. Достъп до различна от обичайната аудитория на каналите на приходната агенция чрез посланици, които се ползват с авторитет и доверие сред адресатите.

2. Затвърждаване, вкл. сред нови публики, на тезата, че НАП е модерна администрация, която си служи с най-съвременни форми във всяко направление от своята дейност, тъй като сред коментарите под постове на инфлуенсърите има похвали към приходната агенция в тази посока и се споменава, че благодарение на постове потребителите са получили нова и полезна лично за тях информация.

■ Целева група

Посланията на специално подбраните за различните теми популярни личности са адресирани до работодателите и работниците във връзка с риска „заплата в плик“, онлайн ориентираните потребители с препоръки за проверка на търговеца преди покупка и до широката общественост за философията на здравното осигуряване и значението да държиш постоянно активен здравния си статус.

■ Състояние на практиката преди внедряване

Ежегодните анализи на НАП сочат, че сред най-рисковите сектори от гледна точка на укриване на данъци и осигуровки са т.нар. заплата в плик, електронната търговия и здравните вноски. Загубите за бюджета от неплатени данъци и/или осигуровки в тези

сектори средно на година е, както следва: „заплата в плик“ — 300 млн. лв., електронна търговия — 83 млн. лв., и здравни вноски — 202 млн. лв. Същевременно голяма част от целевите публики при комуникация за намаляване размера на щетите за фиска от тези рискове и промяна на поведението в определена посока попадат в категорията на задължените лица и граждани, които могат пряко да се повлияят от личния пример и послания на актуални популярни личности от обществения и социален живот.

Голяма част от хората не са информирани и/или не проявяват интерес както за рисковете от недеклариран труд от гледна точка неспазване на данъчно-осигурителното законодателство, така и какво губят, когато не се осигуряват върху реалните си доходи. Сходно е състоянието и по отношение на здравното осигуряване — много хора не си дават сметка за затрудненията, които биха изпитали при необходимост от здравна помощ, ако тя им бъде отказана заради неплатени здравни вноски.

Макар на пръв поглед да звучи парадоксално, оказва се, че повече онлайн ориентирани потребители означава потенциално повече клиенти, които не са наясно как да проверят е-търговеца, преди да купят, и съответно — нараства необходимостта от информационни кампании и активности по темата.

■ Цел на практиката

Глобалната цел на НАП с включването на популярни личности при отправянето на определени послания към обособени целеви публики е да стъпи на авторитета на тези т.нар. инфлуенсъри и изграденото между тях и последователите им доверие, за да може апелите да бъдат възприети без излишни резерви и полезните процеси да се случат.

Сред целите на тази комуникация бяха убеждаване чрез личното мислене и примера на популярни личности защо да не взимаме „заплата в плик“, как да разбираме функционирането на здравната система през призмата на собственото си добруване и защо да плащаме редовно здравните си вноски, как да пазаруваме безопасно в Интернет.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Инфлуенс кампанията е част от реализираните от НАП през лятото на 2022 г. две комуникационни кампании с различни видове PR техники и технологии — „Данъците/осигуряването, без които не можем“ и „Заплата в плик“ с цел намаляване щетата за фиска от недеклариране на приходи и неплащане на осигуровки. Двете кампании са осъществени с външни изпълнители след проведена обществена поръчка, които предложиха варианти, а НАП избра кои инфлуенсъри да бъдат ангажирани. За платформи са използвани социалните мрежи — профилите на наетите инфлуенсъри в Instagram и официалната страница на НАП във Facebook: <https://www.facebook.com/NationalRevenueAgency>.

Постовете, които включват текстове, снимки и видеа, са създадени от всеки един от наетите инфлуенсъри след изпратени насоки от страна на НАП. Готовите продукти са съгласувани и планирани във времето преди публикуването им така, че да не нарушават плановете на всяка от страните. След публикуването на постовете от инфлуенсърите те са споделени и на официалната страница на НАП във Facebook.

■ Сектори на устойчивост

Практиката е социално устойчива.

■ Приложимост

Идеята за включване на популярни личности в комуникационни кампании за отправяне на определени послания и постигане на конкретни цели вече е наложена в практиката. НАП като модерна администрация прилага тази практика от първите години, в които тя нашумява в частния сектор и все още е табу за държавните ведомства. Изборът да бъдат включени различни изразни средства при създаването на постовете — текст, снимки, видео, е на приходната агенция, като целта е да се постигне разнообразяване на комуникацията и на методите на въздействие върху аудиторията по

най-подходящия и естествен начин с оглед дадения инфлуенсър и последователите му, темата и изпращаните послания.

Вложени ресурси

Ефектът от реализацията на практиката, който може да бъде измерен още на този етап (анализите на рисковете на следващ етап ще отчетат повлияването на задължените лица в резултат от прилагането на тази комуникационна мярка), с положителност надвишава многократно вложените ресурси от всякакъв характер.

За създаването на три публикации в рамките на мини инфлуенс кампанията са ангажирани три популярни личности срещу приблизително 9000 лв.

Предвид това, че публикациите достигнаха до общо 120 000 потребители в социалните мрежи чрез профилите на инфлеинсърите и официалната страница на НАП, както и че получиха десетки одобрителни коментари, може да се твърди, че ефектът е в пъти по-голям от вложените ресурси.

Партньорства

Инфлуенс кампанията е в партньорство с т.нар. фрилансър, които, от една страна, са задължени лица към НАП, а от друга – посланици на агенцията.

Антоанет Попова – влогър и инфлуенсър, следвана от хора с профил, включващ ориентация към онлайн пазаруването; Иван Тишев – млад актьор и инфлуенсър с последователи, на които именно сега им е времето да помислят за рисковете от „заплатата в плик“; Иван Панайотов – актьор и инфлуенсър, чиято детска мечта е била да стане хирург и разказът му за нея съвсем естествено разгръща философията как хората постепенно узряват за разбирането как функционира здравната система и защо е важно здравното осигуряване на всеки от нас.

Именно тази симбиоза прави комуникацията различна и особено печеливша в посока ефективност през призмата на доверието.

ЗАПЛАТА В ПЛИК

ЗДРАВНО ОСИГУРЯВАНЕ

МЛЕЧНИ ПРОДУКТИ

Е-ТЪРГОВИЯ

АЛКОХОЛ

СТРОИТЕЛИ

ДАНЪЦИТЕ БЕЗ КОИТО НЕ МОЖЕМ ОСИГУРЯВАНЕТО

НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ

■ Трансфериране на практиката

Практиката може да бъде въведена във всяка администрация, която прецени, че е подходящо да включи в комуникационните си програми толкова все още иновативна форма.

■ Дигитализация

Практиката е изцяло дигитализирана. Създадените от инфлуенсърите продукти — постове, снимки, видеа са цифрови. Платформите, чрез които достигат до публиките, са онлайн базирани. Целият процес по изготвянето и съгласуването на материалите също е напълно дигитализиран.

Във всеки един етап на реализиране на практиката не се предполага използване на хартиен носител, с което следва наложилата се философия на НАП да бъде модерна и социално отговорна администрация, в която над 90% от процесите са дигитализирани.

■ Ефект от внедряване на практиката

Ефектът от внедряването на практиката може да се оцени през следните постигнати към момента резултати:

- ➔ Постовите на ангажираните в кампанията популярни личности са достигнали до над 120 000 потребители;

- ➔ Достигане на посланията на НАП до нови публики (последователите на популярните личности), които по-трудно могат да бъдат покрити през каналите на агенцията и чрез масмедийите;
- ➔ Повече хора научават нова информация и променят мисленето си по отношение на данъците и осигуряването (последователите им споделят, че са научили полезна информация);
- ➔ Самите инфлуенсъри споделят, че са научили интересни и неизвестни за тях до момента факти, които неминуемо ще продължат да предават на хората в тяхното лично, професионално и социално обкръжение и след края на кампанията;
- ➔ Получава се непринудена и по-активна обратна връзка под формата на диалог между инфлуенсъра и неговите последователи, каквато почти не може да бъде постигната на страниците на НАП дори в социалните мрежи;
- ➔ Последователите на участващите в кампанията популярни личности откриват, че способността на НАП да прилага съвременни и привлекателни за тях методи на комуникация с обществеността.

Тъй като провеждането на инфлуенс кампаниите не е нова практика в комуникационните стратегии и дейности на НАП, може да се твърди, че немалка част от постигнатите през годините резултати се дължат на ефекта от такива акции.



3.12

ПОДКАСТ НА НАП ЗА НАМАЛЯВАНЕ НА РИСКОВЕТЕ ОТ УКРИВАНЕ НА ДАНЪЦИ И ОСИГУРОВКИ В РАЗЛИЧНИ БРАНШОВЕ

Администрация: Национална агенция за приходите, дирекция „Комуникации“

Ключови думи: инфлуенсър, публична личност, социална отговорност, подражателство, социални мрежи, информиране, данъци, социално осигуряване, здравно осигуряване, заплата в плик, е-търговия

Период на реализиране: от 15.08.2022 – 02.09.2022 г.

Официална интернет страница: www.nra.bg

Контакти: 1. Антония Иванова, директор „Комуникации“; 02/ 9859 30 65; e-mail: a.ivanova@nra.bg
2. Габриела Руменова, старши експерт в дирекция „Комуникации“; 02/ 9859 31 37;
e-mail: g.rumenova@nra.bg



Описание на практиката

Реализираните 12 подкаста са първият опит на НАП да включи в комуникационните си дейности този нов и за цялата държавна администрация в България формат. Темите са подбрани с оглед поставените цели и задачи при третирането на различни рискове – „строителство“, „алкохолни напитки“, „заплата в плик“, „здравно осигуряване“ и „е-търговия“. Експерти отправят на достъпен език и в лека за възприемане форма съответните послания към всяка от целевите публики, за всеки от коментираните сектори и браншове. Целта е по-висока информираност за правата и задълженията по отношение на данъчно-осигурителното законодателство, повишаване на доброволното спазване и стабилизиране на тези тенденции. С отправените от участниците в подкастите послания НАП още веднъж по категоричен начин постави акцент върху партньорския подход към всички страни в процеса по спазване на данъчно-осигурителното законодателство, както и върху готовността си за диалог при осъществяването на контрола. Подкастите достигнаха до широка аудитория посредством профи-

лите на НАП в социалните мрежи и публикациите в масмедияте и предизвикаха дискусии сред различните целеви публики, включително положителна обратна връзка от други институции и организации.

Целева група

Подкастите са насочени към производителите и търговците в браншовете строителство и алкохолни напитки, към извършващите продажби и търговска дейност в Интернет и към работодателите и работниците в различни сектори. Адресати също са други контролни институции като Агенция „Митници“ и др., както и професионални и браншови организации, сред които Камара на строителите в България.

Състояние на практиката преди внедряване

Периодичните анализи на НАП сочат, че щетата за фиска от укриване на данъци и неплащане на осигуровки в избраните за теми на подкастите браншове е голяма поради различни специфични причини.

Секторът „строителство“ произвежда продукт на висока стойност, включва хора с различни специалности, а много от вложенията в жилищното строителство стоки са обект на ДДС измами.

Производството и търговията с алкохолни напитки пък са нов риск, нетретиран до момента с комуникационни мерки от НАП, като същевременно от него хазната търпи загуби и от ДДС, и от акциз.

Онлайн продажбите са друг риск, на който бе посветен подкаст, тъй като оборотите от сделките в Интернет между физически лица и между физически лица и е-търговци се увеличават, с което расте и опасността от укриване на данъци и осигуровки, още повече че появата на нови играчи на тази сцена предполага недостатъчно добро познаване от всички на данъчно-осигурителните правила.

Здравното осигуряване и плащането на данъци и осигуровки в пълен размер от работодателите и работниците също са теми на отделни подкасти поради високия размер на щетите за бюджета и в тези сфери поради недостатъчна информираност за задълженията и последиците от неспазването им, както и от склонността на някои от представителите да рискуват.

Средният годишен размер на щетата за бюджета от всеки от тези рискове е, както следва: 300 млн. лв. — „заплати в плик“; 480 млн. лв. — строителство, 240,8 млн. лв. — алкохол, 83 млн. лв. — е-търговия, и 202 млн. лева — здравни осигуровки.

■ Цел на практиката

Преследваните от НАП задачи чрез включването на модерния формат подкаст са поднасяне на фокусните публикации по по-достъпен и актуален начин на нови знания и разяснения относно правата и задълженията им във връзка с данъчното и осигурителното законодателство, когато извършват дейност като производители и/или търговци или в качеството им на работодатели и/или работници. Основната цел е устойчиво намаляване на щетата за фиска от укриване на данъци и ограничаване на недекларирания труд. Постигането на тази цел минава през убеждаваща комуникация от страна на експерти на високи и ключови длъжности в НАП в посока осъзнаване на ползите и за двете страни (НАП и задължените

лица) от партньорския подход при изпълнението на данъчно-осигурителните задължения.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Форматът „подкаст“ е включен като иновативна дейност при реализирането на две комуникационни кампании на НАП с различни видове PR техники и технологии — „Данъците/осигуряването, без които не можем“ и „Заплата в плик“, проведени през лятото на 2022 г. с цел ограничаване на загубите за бюджета от недеклариране на приходи и неплащане на осигуровки. Кампаниите са осъществени с външни изпълнители след проведена обществена поръчка. За платформи са използвани официалната страница на НАП във Facebook и LinkedIn, каналът на приходната агенция в YouTube, както и Facebook страниците „Влез в час с данъците“ и „Вземи си касовата бележка“ При реализацията на изданията на подкастите участие взимат като интервюирани експерти на НАП от дирекциите „Управление на риска“, „Контрол“ и „Информационен център“. За първи път приходната агенция, която е и сред първите администрации в България със собствени подкасти, опита да се обърне по такъв начин към гражданите, бизнеса и браншовите и професионалните организации, за да увеличи кръга на доброволно изпълняващите своите данъчно-осигурителни ангажименти, да продължи конструктивния диалог със спазващите и да потвърди намеренията си да продължи да поставя акцент върху партньорския подход. Предизвикани бяха ползотворни реакции не само сред бранша и гражданите, но и сред медиите, които публикуваха дописки и свои разработки по тях, отправиха покани за участие на представители на НАП по темите. Поради това приходната агенция планира да продължи да произвежда свои подкасти на тези и други теми.

■ Сектори на устойчивост

Практиката е социално и икономически устойчива.

■ Приложимост

Подкастът е класически формат, който НАП включи в своите две кампании като модерен и иновативен за българската администрация подход. Изборът да бъде във версия аудио-визуален продукт, да се „излъчи“ като постпродукция в страниците на агенцията във Facebook и LinkedIn и в канала в YouTube, както и сценарият, режисурата и използваните техники и методи за реализация и монтаж са изцяло на НАП.

■ Вложени ресурси

Подкастът е класически формат, който НАП включи в своите две кампании като модерен и иновативен за българската администрация подход. Изборът да бъде във версия аудио-визуален продукт, да се „излъчи“ като постпродукция в страниците на агенцията във Facebook и LinkedIn и в канала в YouTube, както и сценарият, режисурата и използваните техники и методи за реализация и монтаж са изцяло на НАП.

■ Партньорства

Ефектът от реализацията на подкастите, който може да бъде измерен още на този етап (анализите на рисковете на следващ етап ще отчетат повлияването на задължените лица в резултат от прилагането на тази комуникационна мярка), с положителност надвишава многократно вложените ресурси от всякакъв характер. При изготвянето на общо 12 подкаста на 5 теми бяха ангажирани 9 държавни служители за около общо 30 работни часа, като заплатената на външния изпълнител сума за подготовката, заснемането и монтажа е приблизително 5000 лв.

■ Трансфериране на практиката

НАП приветства идеята за внедряване на практиката и в други администрации, като изразява готовност за пряко и косвено участие в процеса — както чрез споделяне на конкретен опит, така и с предоставяне на свои експерти при реализацията.

НАП - Национална агенция за приходите
Публикувано от Габриела Руменова
22 август

Подкаст „Строителство“ - част I

Не всички в строителния сектор са рискови. Целта ни е да разграничим тези, които умишлено не изпъл...

Вижте повече

37 4,2 хил. прегледания

6,4 хил. Достигнати хора 48 Reactions, comments, and shares

4,2 хил. 3-секундни видеопрегледи

Retention curve

View more video details

Харесване Коментар Споделяне

Следва

Кому е нужна "депунизацията" ...

Коментари Вижте всички

Напишете коментар...

0:09 / 5:17

ДАНЪЦИТЕ БЕЗ КОИТО НЕ МОЖЕМ | ОСИГУРЯВАНЕТО

НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ

Дигитализация

Практиката е изцяло дигитализирана — самият продукт от нея е аудио-визуален. Платформите, чрез които достига до публиките, са онлайн базирани.

Подготовката за заснемането на всеки отделен подкаст представлява изготвяне на сценарий, предварителни разговори и насоки на интервюираните, запис и монтаж на заснетия суров материал. След практиката са създадени множество онлайн дописки и осъществени медийни участия на представители на агенцията по дискутираните теми. Във всеки един етап на реализиране на практиката не се предполага използване на хартиен носител, с което следва наложилата се философия на НАП да бъде модерна и социално отговорна администрация, в която над 90% от процесите са дигитализирани.

Ефект от внедряване на практиката

Ефектът от внедряването на практиката може да се оцени през няколко моментални резултата:

- подкастите са достигнали до над 45 000 потребители, което е десетки пъти повече в сравнение с други видеа на НАП до момента, за същия времеви период;
- спечелиха вниманието на масмедииите, които дадоха трибуна на посланията и така те достигнаха навреме до повече и различни като профил целеви публики;
- предизвикаха реакции у представители на други държавни институции, браншови организации и бизнеси;
- възбудиха коментари в социалните и онлайн медии от страна на задължени лица.

Поради сравнително късия период на провеждане на практиката и обстоятелството, че тя бе съпътствана от други PR дейности, тепърва предстои детайлното и сравнително изследване и оценяване на резултатите от нея посредством подходящи количествени измерители.

С телефонни кампании НАП напомня на е-търговци за наличие на облагаеми доходи

НАП - Национална агенция за приходите
Публикувано от Габриела Руменова
8 септември

Подкаст „Електронна търговия“ - част III

Спазват ли е-търговците законодателството, какви мерки предприема НАП за ограничаване на нарушения...

Вижте повече

16 461 преглеждания

1,3 хил. Достигнати хора 36 Reactions, comments, and shares

461 3-секундни видеопрегледи Retention curve

View more video details

Харесване Коментар Споделяне

Следва

Кому е нужна

Коментари Вижте всички

3.13

„ЕЛХА НА ДОБРОТО“ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – БУРГАС

Администрация: Областна администрация – Бургас

Ключови думи: грижа за деца от социално слаби семейства, дарителство, благородна предколедна инициатива, партньорство

Период на реализиране: от декември 2015 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://www.bs.government.bg/>

Контакти: 1. Борислава Йорданова, гл. експерт дирекция „АКРРДС“;
Областна администрация – Бургас; 056/ 894 169; b.yordanova@bsregion.org
2. Нейка Новакова, директор на дирекция „АКРРДС“;
Областна администрация – Бургас; 056/ 894 117; n.novakova@bsregion.org



Описание на практиката

Благотворителната инициатива „Елха на доброто“ радва десетки деца от социално слаби семейства в навечерието на Коледа и Нова година в Бургаска област.

През 2021 г. кампанията на ОКМД се проведе за седма поредна година и вече се е утвърдила като много добра традиция на доброта и грижа към децата.

Под красивата коледна елха във фоайето на Областна администрация Бургас се събират множество пакети с играчки, нови дрехи, обувки, книги, козметика и хранителни продукти за деца. В благородната инициатива се включват редица организации, фирми и граждани.

Разпределението и раздаването на благотворителните пакети до нуждаещите се деца и техните семейства се извърши от членовете на ОКМД – Бургас.

Целева група

Практиката „Елха на доброто“ е конкретно насочена към уязви-

ми деца от 0 до 3 години и техните семейства. Практиката цели да развие чувство на солидарност и нагласа за взаимопомощ и доброволчество.

Основна цел на тази иновационна практика е утвърждаване на ефективно сътрудничество и взаимодействие между гражданския сектор, регионални и общински структури, чийто приоритет е защита интересите на децата, с фокус върху уязвими деца от 0 до 3 години и техните семейства.

Състояние на практиката преди внедряване

Поводът за създаване на практиката е желанието за установяване на стабилни и дългосрочни отношения на сътрудничество и взаимодействие между институции, граждански сектор и потребители, които изграждат взаимно доверие, съпричастност и отговорност между тях чрез провеждане на благотворителна инициатива за подпомагане на деца в неравностойно положение.

Целите и приоритетите са формирани с участието на гражданското общество и са съобразени с неговите потребности.

■ Цел на практиката

Основната цел на описаната практика е провеждане на благотворителна инициатива за подпомагане на деца в неравностойно положение и създаване на междуинституционално взаимодействие за обща кауза между държавните институции, неправителствения и частния сектор.

Подцели:

- Осъществени партньорства между държавните институции, неправителствения и частния сектор;
- Изграждане на взаимно доверие, съпричастност и отговорност;
- Включване на местната общност при вземане на решения от обществен интерес;
- Повишаване на общественото доверие към Областна администрация – Бургас.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Моделът на активна подкрепа на семейството е разработен от „Надежда и домове за децата“ на базата на 20-годишен опит в различни държави в прехода от институционална към базирана в общността грижа за деца. Той представлява гъвкава и адаптивна практика за планиране на подходящи интервенции и услуги за уязвими деца и семейства. Моделът е насочен към подкрепа на деца в риск да бъдат отделени от своите родители и институционализирани. За разлика от институционалния модел, тук не се разглежда детето изолирано, а във връзка с основните грижещи се за него, разширеното семейство и по-широката общност. Интервенциите се планират, за да доведат до подобряване на състоянието на цялата семейна система в битови условия, семейни и социални, поведение, здраве, образование, заетост, т.н. Семейството получава директна помощ за подходящи услуги и агенции и да установи мрежа от неформална подкрепа. Моделът обхваща най-уязвимите групи деца (тези, при чиито семейства социалната изолация е най-изразена,

а достъпът до услуги напълно прекъснат) и включва материална подкрепа и специализирана помощ (информирание, консултиране, придружаване, практическа подкрепа и застъпничество).

■ Сектори на устойчивост

Практиката принадлежи към социалния сектор на устойчивост.

Пример за устойчивостта на постигнатите от практиката резултати са изградените управленски методи, създадената информационна база и капацитет за дългосрочно партньорство.

■ Приложимост

Инициатор на практиката е Областна администрация – Бургас.

В навечерието на коледните и новогодишните празници в Областна администрация – Бургас, се организира благотворителна инициатива „Елха на доброто“, която се утвърди през годините като много добра традиция на доброта и грижа към децата в риск.

■ Вложени ресурси

→ Човешки ресурси

Ангажирани са служители на Областна администрация – Бургас, на дирекциите за социално подпомагане по общини, отделите за закрила на детето и др.

В благородната инициатива се включват редица организации, фирми, граждани, както и служителите на Областна администрация – Бургас, начело с областния управител. Адаптирани млека, памперси, бебешки каши и пюрета, дрехи и играчки даряват „Зонта клуб Бургас“, клуб „Жени в науката“, Българско независимо женско дружество „Самосъзнание“, „Клуб Жени в науката“, Клуб Жени – ГЕРБ, фирма „Чар“, Сдружение „Усмивка“, читалище „Кирил и Методий 1985“, Дирекция „ЦАУ Освобождение“ и също така много граждани, сред които има и много анонимни дарители.

→ Информационни ресурси

Практиката е представена на официалната интернет страница на Областна администрация – Бургас.

Партньорства

В реализирането на практиката взимат участие социалните работници от ОЗД – Бургас, Айтос, Созопол, ЦОП Бургас, ЦОП „Филип Кутев“ – Бургас, ЦОП Поморие, Проект „Приеми ме“ и регионалният координатор на „Надежда и домове за децата – клон България“, които правят възможно подаръците да стигнат навреме и да доставят радост на децата в риск и семействата им от общините в Бургаска област, с които през годината е работил Координационният механизъм.

В благородната инициатива се включват редица организации, фирми, граждани, сред които има и много анонимни дарители.

Трансфериране на практиката

Кандидатурата е в съответствие с принципите на добро демократично управление на местно ниво, в частност с принципите на отзивчивост, ефикасност и ефективност, откритост и прозрачност, координация. Практиката е успешен пример за постигнатия положителен ефект от партньорство между българската администрация и неправителствения сектор.

Въвеждането и промотирането на практиката може да се приложи и в други структури и да постави начало на утвърждаване на дългосрочно партньорство.

Дигитализация

Кампанията за събиране на подаръци за „Елха на доброто“ се обявява в сайта на Областна администрация – Бургас, с начална и крайна дата.

Ефект от внедряване на практиката

- ➔ Нека бъдем по-добри, да си помагаме в трудни моменти и да имаме силата да сътворяваме по едно малко чудо всеки ден – една усмивка, едно добро дело, един топъл жест.
- ➔ Насърчаване на административна и гражданска отговорност за въвеждане и промотиране на добри практики и възможност те да бъдат приложени и в други организации.
- ➔ Стимулиране на диалога и взаимодействието между институции от различен вид.



3.14

ОРГАНИЗИРАНЕ НА ДЕЙНОСТИ ЗА ОГРАНИЧАВАНЕ НА РИСКОВИТЕ ФАКТОРИ ЗА ВЪЗНИКВАНЕ НА ОСТЕОПОРОЗАТА

Администрация: Регионална здравна инспекция – Монтана, Дирекция „Обществено здраве“

Ключови думи: остеопороза, превенция, профилактика, рискови групи

Период на реализиране: практиката се реализира ежегодно

Официална интернет страница: www.rzi-montana.org

Контакти: 1. Николет Белчева, главен секретар; 0878307565; n.belcheva@net-surf.net
2. Станислава Стоянова, Директор Д АПФСО; 0882301032; s.stoyanova@net-surf.net



Описание на практиката

Служителите от Отдел „Държавен здравен контрол“, дирекция „Обществено здраве“ при РЗИ – Монтана, ежегодно организират и провеждат самостоятелно или с партньори на регионално/национално ниво обучения и беседи за повишаване нивото на информираност за остеопороза сред населението и особено сред рисковите групи. На срещите се предоставя полезна информация относно проблемите, свързани с остеопорозата. С допълнителни мероприятия ежегодно се отразява и 20 октомври – Световния ден без остеопороза. Освен да се повишава нивото на информираност за остеопороза сред населението, основните цели на практиката са да се ограничи риска от възникване на остеопороза и да се вземат навременни и адекватни мерки за диагностика и лечение на заболяването. Информация за провежданите мероприятия, свързани с практиката, се споделя и на интернет страницата на РЗИ – Монтана.

Целева група

Практиката е насочена към жени и мъже над 50 години, жени в менопауза и след менопауза; лица с една и повече фрактури; лица с наследствена обремененост; деца, юноши и млади хора; бременни и кърмещи жени; пушачи; лица, злоупотребяващи с алкохол.

Състояние на практиката преди внедряване

Остеопорозата е дефинирана от Световната здравна организация (СЗО) като системно заболяване, характеризиращо се с ниска костна маса и нарушения в микроархитектурата на костната тъкан, водещи до повишена чупливост на костите и увеличен фрактурен риск. Болестта е едно от най-често срещаните заболявания при жените и мъжете над 50-годишна възраст. Сполучливо е наречена „тихият крадец“, „тихият убиец“, защото често протича без каквато и да било клинична картина и се открива след леко падане и развие на сериозна фрактура. Още през 2006 г. е приета Национална

програма за ограничаване на остеопорозата в Република България 2006–2010 г. и са изведени анализи, стратегическа и оперативни цели, приоритети по профилактиката, диагностиката и лечението на остеопороза. През последните десетилетия в света се развива истинска епидемия от остеопороза и остеопорозни фрактури.

■ Цел на практиката

Въвеждането на практиката в РЗИ – Монтана, цели да повишава нивото на информираност за остеопороза сред населението и особено сред рисковите групи, да се ограничи рискът от възникване на остеопороза и да се вземат навременни и адекватни мерки.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

В резултата на изведените контролируеми рискови фактори за развитието на болестта, а именно недостатъчният прием на калций и витамин D, недостатъчното консумиране на плодове и зеленчуци, прием на прекалено количество протеини, сол и кофеинови напитки, водене на застоял начин на живот, прекалено много тютюнопушене и злоупотреба с алкохол служителите от Отдел “Държавен здравен контрол” към Дирекция “Обществено здраве” в РЗИ – Монтана, са създали добрата практика през годините, да организират и провеждат беседи и обучения с уязвими групи хора от остеопорозата на територията на област Монтана.

Ежегодно служителите подготвят необходимите материали и провеждат беседи по важни теми, свързани с остеопорозата, например:

- ➔ През 2019 г. са организирани и проведени осем беседи в пенсионерски клуб, здравен център и трапезария за диетично хранене на територията на областта, по време на които са раздадени информационни брошури и са коментирани следните теми за ограничаване на остеопорозата в Р.България: „Пет важни начина да се погрижим за костите си след 50-годишна възраст“, „Здравето на Вашите кости и риск от остеопороза“, „Седем правила за здрави кости“ и други. Обхванати са общо 103 лица – 33 мъже и 70 жени;
- ➔ През 2020 г. са проведени обучения на 23 жени от ромската общност на тема „Хранене и двигателна активност при остеопороза“, раздадени са информационни материали; проведен е бърз и лесен тест за оценка на риска от остеопорозата от 25 жени, служители в Общобразователно училище, и други, по време на две беседи; публикуван е образователен материал на интернет страницата на РЗИ – Монтана, на тема „COVID-19 и остеопорозата“; отбелязан е 20 октомври – Световен ден за профилактика на остеопорозата, чрез публикуван материал на интернет страницата;
- ➔ През 2021 г. са проведени две беседи, насочени към ограничаване на остеопорозата в Р.България на тема „Остеопорозата – рискови фактори, които можете да промените“ и решаване на тест „Проверка на риска от остеопорозата“ с персонала на детски градини, в които са обхванати 41 лица – жени, раздадени са информационни материали; отбелязан е 20 октомври – Световен ден за борба с остеопорозата с публикуване на материал на интернет страницата на инспекцията;
- ➔ През настоящата 2022 г. практиката продължава. До момента са проведени четири обучения на теми: „Проверка на риска от остеопорозата“ – проведен тест сред персонала на детска градина и други лица – 36 обхванати лица, от тях 5 мъже и 31 жени; „Ръководство за мъже превенция на остеопорозата“ – обхванати са 22 лица; „Хранене и храносмилателна система, заболяване и профилактика – превенция на остеопорозата в детско-юношеската възраст“ – обхванати са ученици от 11-и клас на профилирана гимназия, общо 20 лица, от тях 4 мъже и 16 жени. Предстои отбелязването на 20 октомври – Световен ден за борба с остеопорозата, чрез провеждане на беседи и предоставяне на актуални информационни материали/брошури, предоставени от Асоциация „Жени без остеопороза“ и отразяване на събитието на интернет страницата на РЗИ – Монтана.

■ Сектори на устойчивост

Създадената практика принадлежи към социалния сектор за реализиране на превенция на заболяването остеопороза.

■ Приложимост

Осъществяване на дейностите са се формирали като практика през годините в продължение на изтеклата Национална програма за ограничаване на остеопорозата в Република България 2006–2010 г., осъществявана от Национален съвет за ограничаване на остеопорозата (НСОО) към Министерството на здравеопазването. На съществуващите преди години структури — регионални инспекции за опазване и контрол на общественото здраве, преобразувани впоследствие в РЗИ, са възлагани чрез Националната програма следните дейности: организират и провеждат дейности, насочени към първична профилактика на остеопорозата сред населението; организират кампании за повишаване нивото на информираност за остеопороза на населението; провеждат дейности за ограничаване въздействието на рисковите фактори за развитие на остеопороза; участват в реализацията на проекта „Остеопороза на работното място“ или те осъществяват проекти в отделни сфери на превенцията на остеопорозата; издават и разпространяват печатни материали за превенция на остеопорозата; отчитат месечно дейността си на ОСОО; подпомагат дейността и осъществяват съвместни кампании и програми с регионалните структури на пациентските организации по остеопороза.

Подобна практика вероятно се прилага и в останалите регионални здравни инспекции.

■ Вложени ресурси

В инициативата са вложени човешки ресурси — служители за осъществяване на беседите; материални и информационни ресурси — брошури, листовки и материали за практическата част; финансови ресурси — за подготовка на информационни материали.

Част от материалите се получават безплатно от Асоциация „Жени без остеопороза“!

■ Партньорства

При осъществяване на дейността по информиране и превенция на остеопорозата РЗИ — Монтана, си партнира с Асоциация „Жени без остеопороза“ — пълноправен член на Международната фондация по остеопороза (IOF) и Международния пациентски алианс на национално ниво, общините, здравните медиатори, Регионално управление на образованието — Монтана, директорите и медицинските лица на училищата/гимназиите и детските градини на територията на област Монтана. Практиката работи за реализиране на целите и задачите на Националната програма за превенция на хроничните незаразни болести 2021–2025 г. на Министерството на здравеопазването, както и на предходната Национална програма за превенция на хроничните незаразни болести 2014–2020 г. Ежегодно преди отбелязването на 20 октомври — Световния ден без остеопороза, Асоциацията „Жени без остеопороза“ предоставя на РЗИ брошура с конкретни практически съвети. За тази година например са обхванати темите: как да се процедира при пропускане или преустановяване на приема на основните групи от медикаменти, прилагани при лечението на остеопорозата; при кои от тях приемът може да се комбинира с ваксина и при кои двете процедури трябва да се провеждат поотделно; как да се възстанови редът за проследяване на болните с фрактури поради чупливост на костите и др.

■ Трансфериране на практиката

Практиката би могла успешно да се прилага във всякакви по вид структури, имащи отношение към дейностите по превенция на остеопорозата.

РЗИ — Монтана, устойчиво прилага и ще продължи да прилага практиката, която е с широка обществена полза относно ограничаване на риска от възникване на остеопороза, появата и прогресирането на остеопорозните фрактури.

■ Дигитализация

Информация за практиката и проведените срещи се публикува регулярно на интернет страницата на РЗИ – Монтана, за споделяне с широката общественост.

■ Ефект от внедряване на практиката

Ефектът от внедряване на практиката е повишаване нивото на информираност и разбирането за остеопороза сред населението и особено сред рисковите групи за ограничаване на рисковите фак-

тори, увеличаване на приема на калций и витамин D, здравословно хранене, повишаване на двигателната активност, мотивиране хората към действия, насочени към навременна превенция, диагностика и лечение на заболяването и съответно намаляване на фрактурния риск, инвалидизацията и смъртността вследствие на остеопороза. Във връзка с попълването на чеклист от участниците в провежданите беседи и отчитане на изведените резултати същите все повече формират намерения да се обърнат към личните си лекари за насоки и направления при специалисти за допълнително изследване и назначаване на медикаменти и добавки.



3.15

ЦЕНТЪР ЗА ПАТРОНАЖНА ГРИЖА (ЦПГ)

Администрация: Община Кюстендил

Ключови думи: социални услуги, комплексен подход, качество, мониторинг, контрол

Период на реализиране: от април 2019 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://www.kustendil.bg/>

Контакти: Радмила Рангелова, зам.-кмет „Социални услуги, програми и проекти“ в Община Кюстендил; 0886071237; radmila_rangelova@abv.bg



■ Описание на практиката

Център за патронажна грижа към Комплекс за социални услуги – Кюстендил, предоставя почасови мобилни интегрирани здравно-социални услуги за нуждаещите се лица с увреждания и възрастни хора в техните домове. Интегрираните здравно-социални услуги се предоставят от медицински специалисти, кинезитерапевт/рехабилитатор, психолог и социални медиатори. С предоставяните мобилни, интегрирани услуги от ЦПГ на територията на община Кюстендил, включваща града и 71 населени места, се подобри качеството на живот на хората от целевата група и самотно живеещо в отдалечени и планински райони.

■ Целева група

Хора с увреждания, възрастни хора в невъзможност от самообслужване, лица над 54 г., други уязвими групи, вкл. лица, поставени под карантина във връзка с COVID-19, лица от рисковите групи за заразяване с COVID-19.

■ Състояние на практиката преди внедряване

Динамиката в развитието на демографските процеси и измененията в структурите на населението през последните десетилетия оказват силно влияние както в страната, така и в община Кюстендил върху

системата за социална защита. Текущата демографска ситуация в община Кюстендил се характеризира с продължаващо намаляване и застаряване на населението и задържащо се високо равнище на общата смъртност. В община Кюстендил остава необхваната рискова група на възрастните хора в невъзможност да се самообслужват, които в по-голямата си част са и самотно живеещи. Демографските проблеми и отдалечеността на голяма част от населените места на територията на нашата община са предпоставка за безпомощност и социална изолация на възрастните хора в невъзможност да се самообслужват. Приоритетно вниманието на общината е насочено към самотните възрастни хора, особено в малките населени места, както и към тези, които не са в състояние сами да се грижат за себе си. Грижите за възрастните хора включват комплексни дейности за подкрепа в ежедневните жизнени потребности, социални и здравни грижи, осигуряващи една по-голяма социална активност.

■ Цел на практиката

Целите на практиката са: подобряване на качеството на живот и възможностите за социално включване на хората с увреждания и възрастните хора чрез осигуряване на мрежа от мобилни интегрирани, здравно-социални услуги в домашна среда и изграждане на подходящ (материален и кадрови) капацитет за предоставянето им на територията на община Кюстендил; изграждане на модел в

Община Кюстендил за патронажни грижи за възрастни хора и лица с увреждания, вкл. с хронични заболявания и трайни увреждания.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Екипите на ЦПГ посещават потребителите по предварително изготвен график един път в седмицата и се отзовават на спешни или ново възникващи нужди и потребности. Дейностите, извършвани в центъра, допълват и надграждат социалните услуги на територията на община Кюстендил. Отличното взаимодействие с личните лекари, специалисти и екипите на спешна помощ допринасят за навременна реакция в случай на наблюдавани промени в здравословното състояние на потребителите. Предоставяне на почасови мобилни интегрирани здравно-социално услуги за лица над 54 години, лица с увреждания, лица нуждаещи се от продължително наблюдение и здравни грижи, лица след оперативна интервенция и след хоспитализация, нуждаещи се от краткосрочно наблюдение и здравни грижи в техните домове във всички населени места на територията на община Кюстендил. Центърът разполага с 4 автомобила, 7 екипа от медицински специалист и социален медиатор, кинезитерапевт и психолог.

■ Сектори на устойчивост

Практиката принадлежи към социалния сектор на устойчивост — устойчив модел за предоставяне на патронажна грижа и осигуряване на достоен живот чрез предоставяне на мобилни интегрирани услуги в домовете на хора, които са в риск от социална изолация. Предлаганите мобилни социално-здравни услуги допринасят до свеждане до минимум на потенциални рискове от социална изолация и институционализация.

■ Приложимост

Ръководителят на екипа, създал и внедрил добрата практика, е г-жа Радмила Рангелова — зам.-кмет „Социални услуги, програми и проекти“, с подкрепата на кмета на Община Кюстендил Петър Паунов. Практиката, която представяме, се осъществява

от Комплекс за социални услуги — Кюстендил, като се създадоха условия за въвеждане на устойчив модел за предоставяне на патронажна грижа и осигуряване на достоен живот чрез предоставяне на мобилни интегрирани услуги домовете на хора, които са в риск от социална изолация. Дейностите, които се предлагат, продължават създадената вече социална практика в Община Кюстендил да се предоставят услуги за социално включване и в домашна среда за комплексно задоволяване на потребностите на целевата група чрез управление и планиране на услугите за всеки конкретен потребител. Предлаганите мобилни социално-здравни услуги допринасят за свеждане до минимум на потенциални рискове от социална изолация и институционализация.

■ Вложени ресурси

Екипът на услугата включва специалисти с различен профил на компетентността си —
медицински специалист — 6 щ. бр.;
социален медиатор — 7 щ. бр.;
психолог — 1 щ. бр.;
кинезитерапевт/рехабилитатор — 1 щ. бр.;
ръководител/диспечер — 1 щ. бр.
Ползите от практиката — предоставят се почасови мобилни интегрирани здравно-социални услуги за нуждаещите се лица с увреждания и възрастни хора в техните домове, според специфичните потребности на човека в неравностойно положение, съобразно индивидуалната му оценка.

■ Партньорства

Интегрираните здравно-социални услуги се предоставят от медицински специалисти, кинезитерапевт/рехабилитатор, психолог и социални медиатори.

■ Трансфериране на практиката

Положителният ефект от въвеждането на практиката има дългосрочно въздействие, както и преки и косвени ползи върху целевите групи.

Практиката в настоящото проектно предложение се доказва през годините и може да бъде заимствана от други администрации, като Община Кюстендил разполага с експерти, които подпомагат желаещи за нейното прилагане.

■ Дигитализация

Неприложимо.

■ Ефект от внедряване на практиката

Наблюдаваните ефекти и видимите резултати от успешната реализацията на мобилните интегрирани здравно-социални услуги могат да бъдат обобщени, както следва: отлично разпознаване на

услугата като социално-значима за жителите на Община Кюстендил; успешно надграждане на досегашните социални услуги на територията на Община Кюстендил; чрез предоставяне на мобилни здравни услуги допълване на грижата за жителите на Община Кюстендил; вследствие на оказване на съдействие на потребителите на Центъра за организиране на посещение и придружаването им от съответния екип до специалист или организиране на посещение на такъв в домашни условия, се повишава възможността за по-добро наблюдение на здравословното им състояние; достигнат общ брой потребители до настоящия момент е 3400 чрез създаване на трайни доверени взаимоотношения с потребителите ефективно подпомагане в намиране на решения на настоящите им потребности и нужди.

3.16

ОБЛАСТ ГАБРОВО – НОВ ДОМ ЗА ХОРАТА ОТ УКРАЙНА

Администрация: Областна администрация Габрово

Ключови думи: социално включване, интеграция, доброволчество, уязвими групи, бежанци, помощ

Период на реализиране: от 01.03.2022 г. – понастоящем

Официална интернет страница: www.gb.government.bg

Контакти: 1. Кристина Сидорова, областен управител; 066 800 200; k.sidorova@gb.government.bg
2. Михаела Стоянова, главен експерт; 0898425889; mihaela@gb.government.bg



■ Описание на практиката

„Област Габрово – нов дом за хората от Украйна“ е иницирирана и осъществена от областен управител на област Габрово и експерти от неговата администрация. Практиката е насочена към украински граждани, бягащи от войната, настанени на територията на област

Габрово. Голяма част от тях са майки с деца и възрастни хора. За периода на реализация бяха обхванати 560 лица, от които над една трета са непълнолетни. В първите дни проблемите бяха най-вече с транспорт, настаняване, изхранване. Впоследствие, предвид продължителността на пребиваване, възникна необходимост от тяхната интеграция и социализация. Целта, която си поставихме, бе

да превърнем област Габрово във втори дом за новодошлите бежанци — украински граждани. Да имат спокоен начин на живот, да бъдат реални участници в живота на общността, да не се чувстват изолирани. Чрез насърчаване на културно-информационния обмен между България и Украйна да открием общото между двата народа и да ги сближим. В сътрудничество с териториални структури на централната власт, общински администрации, неправителствени организации, доброволци и активни граждани бяха осъществени редица дейности — създаване на доброволчески център за подкрепа, осигуряване на областен координатор, провеждане на информационни кампании, анкетиране, създаване на регистри на търсещите работа украински граждани и на работодатели, които имат свободни работни места и готовност да наемат лицата с временна закрила, създаване и разпространение на електронен седмичен информационен бюлетин, организиране на културни, спортни и творчески занимания и ателиета. В резултат на включването на служители от областната администрация в различните етапи на описаната практика — за осигуряване на подкрепа за настанените на територията на област Габрово украински граждани — се повиши социалната им ангажираност. Работата с много различни организации и граждани за координиране и изпълнение на дейностите засили доверието в институцията Областен управител и допринесе за по-добрия публичен имидж.

■ Целева група

Практиката е насочена към украински граждани, бягащи от войната, настанени на територията на област Габрово. Най-вече това са майки с деца. За периода на реализация на практиката бяха обхванати 560 лица, от които над една трета са непълнолетни.

■ Състояние на практиката преди внедряване

Веднага след започване на войната в Украйна хиляди украински граждани се насочиха към страната ни, част от тях избраха да потърсят убежище в област Габрово. В първите дни от тяхното пребиваване нямаше ясно разписан алгоритъм за настаняване и уреж-

дане на битови социални въпроси. Проблемите, които срещнахме, бяха най-вече с:

1. Намиране на места за настаняване и изхранване;
2. Транспорт от пограничните райони;
3. Набавяне на консумативи, дрехи, вещи за бита от първа необходимост и осигуряване на храна.

Впоследствие, предвид продължителността на пребиваване в област Габрово, възникнаха проблеми, свързани с тяхната интеграция и социализация.

■ Цел на практиката

Целта, която си поставихме, бе да превърнем област Габрово във втори дом за новодошлите бежанци, украински граждани. Живеейки тук да имат спокоен начин на живот, да бъдат реални участници в живота на общността, да не се чувстват изолирани, а напротив — по лесен начин да бъдат приети. Чрез насърчаване на културно-информационния обмен за България и Украйна, да открием общото между двата народа и да ги сближим.

Конкретните цели, които си поставихме, са следните:

1. Обезпечаване на битовите нужди (жилище, храна, дрехи, хигиенни и битови консумативи);
2. Социализация;
3. Интеграция в общността.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

За постигане на целите, които си бяхме заложили, а именно превръщането на област Габрово в нов дом за хората от Украйна, бяха реализирани следните дейности:

1. Създаване на Доброволчески център за подкрепа и осигуряване на областен координатор, който да координира процеса по настаняване и интеграция на бежанците.
2. Разработване на анкета, целяща да ни даде информация за лицето (име, възраст, професия, образование), което е пристигнало в Габрово и неговите основни нужди (дрехи, нужда

от лекар, училище, лекарства). На база събраната информация с помощта на доброволци бяха осигурени необходимите консултативи.

3. Провеждане на информационни кампании с участието на представители на общински администрации, Регионален инспекторат на образованието, Регионална здравна инспекция, Дирекция „Миграция“, Дирекция „Бюро по труда“, Областна дирекция на МВР, Дирекция „Социално подпомагане“. Срещите се провеждаха във всяка община. На тях бяха разяснявани правата и възможностите за включване на украинските граждани в образователната система и в пазара на труда в България.
4. Създаване на регистър на работодатели в областта, готови да наемат украински граждани, за свободни позиции, които предлагат.
5. Създаване на регистър на търсещите работа украински граждани с професионалните им компетенции, образование и опит.
6. Създаване и разпространение на електронен седмичен информационен бюлетин. Бюлетинът се изработваше от екип на областна администрация и беше разпространяван по електронна поща до широк кръг от заинтересовани институции, граждани, организации. Изданието даваше актуална седмична информация за текущата ситуация — новини и контакти от правителствения Единен портал за хора, засегнати от войната в Украйна <https://ukraine.gov.bg/bg/>, вкл. национална контактна линия, законодателни промени, права на лицата с временна закрила, възможности за настаняване, получаване на хуманитарна помощ и др.; новини от териториалните структури — РЗИ, РУО, ДБТ и др.; реализирани инициативи на територията на област Габрово, свързани със социализацията и интеграцията на украински граждани; възможности за участие на украинските граждани в творчески работилници, ателиета, културни и спортни събития, организирани от читалища, НПО и др. В бюлетина беше включвана и информация от националната

Оперативна координационна група — общ брой на напусналите Украйна; влезли, излезли и останали у нас; центрове за временна подкрепа; регистрация за временна закрила; подадени молби и отпуснати социални помощи; транспорт и др.

7. Организиране на културно-масови събития — в навечерието на м. април по инициатива на ОА — Габрово, се проведе най-масовото събитие, свързано с интеграцията на украинските граждани. В Професионалната гимназия по туризъм „Пенчо Семов“, Габрово, се проведе българо-украинска вечер, на която бяха представени традиционни български и украински рецепти, приготвени заедно от ученици от гимназията и група украинки. Богатството на българския фолклор — танци и песни — показаха Фолклорен танцов ансамбъл „Сивек“ и Детска фолклорна формация „Габровски гласчета“. От украинска страна имаше музикални изпълнения на украински, стихотворение и песента „Я кажи ми, облаче ле, бяло“.

С помощта на областния координатор се даде възможност за включване на украинските граждани в много други творчески работилници и ателиета, както и при провеждането на регионалния кръг на Фолклорен фестивал — Копривщица.

■ Сектори на устойчивост

Социален и културен сектор.

■ Приложимост

Идеите за интеграция и социализация на хората от Украйна са на екипа на областна администрация — Габрово.

■ Вложени ресурси

Осъществяването на описаните етапи се осъществи основно от служители от областна администрация, със собствен бюджет и с материално-техническо осигуряване на организацията.

Партньорства

Описаните етапи на реализация на практиката се реализираха в партньорство с много институции и организации – общински администрации; децентрализирана структура на изпълнителната власт; неправителствени организации; граждани. Добрата съвместна работа за координацията на дейностите и изградените контакти позволяват този модел на сътрудничество да продължи да се използва и в бъдеще.

Трансфериране на практиката

Практиката може да се приложи успешно от други администрации, при възникнали сходни ситуации.

Дигитализация

Анкетата, двата регистъра и информационният бюлетин са електронни. Разпространението на изданието се извършваше

по електронна поща. В социалната мрежа Фейсбук беше създадена страница „Област Габрово в подкрепа за потърсили закрила от войната в Украйна“, на която се споделя полезна информация, с цел координиране на дейностите. На интернет страницата на ОА – Габрово, текущо се публикува информация за проведени събития и срещи.

Ефект от внедряване на практиката

В резултат на включването на служители от областна администрация в различните етапи на описаната практика – за осигуряване на подкрепа за настанените на територията на област Габрово украински граждани – се повиши социалната им ангажираност. Работата с много различни организации и граждани за координиране и изпълнение на дейностите засили доверието в институцията и допринесе за по-добрия публичен имидж.



3.17

НА РАБОТА В БГ

Ключови думи: национална информационна кампания на открито за български и чуждестранни граждани, в т.ч. бягащи от конфликта в Украйна, които пребивават в България

Период на реализиране: от 16.05.2022 – 03.06.2022 г.

Официална интернет страница: www.az.government.bg

Контакти: 1. Сийка Коева, директор; 0882 824 955; dbt305@mbox.contact.bg
2. Стефка Михалева, и.д. директор; 0882825263; bt-vdol@mbox.contact.bg



Описание на практиката

Осигуряване на заетост на Български и чуждестранни граждани.

Целева група

Български и чуждестранни граждани, в т.ч. бягащи от конфликта в Украйна, които пребивават в България.

Състояние на практиката преди внедряване

Информационните дни се проведеха в гр. Бяла в хотелски комплекс „Сол Луна Бей Резорт“ от екипи на ДБТ – Долни чифлик, и ДБТ – Вълчи дол, на 26.05.2022 г. и 27.05.2022 г.

На срещата присъстваха 5 работодателя и 25 търсещи работа лица. Вследствие на информацията, предоставена от екипите от бюрата по труда, и оказаната професионална помощ са подадени 2 заявки за свободни работни места, едно лице е устроено на първичния пазар на труда.

В резултат на информационната кампания на по-късен етап е постъпила заявка в ДБТ – Долни чифлик, за 52 работни места, на които са устроени 50 украински граждани. Наетите на работа лица са настанени при работодателя, наел ги на работа – „Сандроуз Холидейз“ ЕООД, гр. София

Цел на практиката

Осигуряване на заетост на български и чуждестранни граждани, в т.ч. бягащи от конфликта в Украйна, които пребивават в България.

Сектори на устойчивост

Социален сектор.

Приложимост

Агенция по заетостта.

Вложени ресурси

Екип от ДБТ – Долни чифлик: Ганка Атанасова – главен експерт; екип от ДБТ – Вълчи дол: Олена Стоева – трудов медиатор – посредник; Красен Коев – старши специалист.

Партньорства

Информационната кампания се реализира със съдействието на хотел „Сол Луна Бей Резорт“.



3.18

„ЗНАК ЗА КАЧЕСТВО“ – ИНОВАТИВНА ПРАКТИКА ЗА ПРОЗРАЧНО УПРАВЛЕНИЕ, СПОДЕЛЯНЕ И (САМО) УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ

Администрация: Национален инспекторат по образованието

Ключови думи: качество на образованието, популяризиране на ефективни модели за управление на качеството, подкрепа на добрите практики, социална отговорност, публичност, сътрудничество, усъвършенстване, самоусъвършенстване

Период на реализиране: от 01.09.2021 г. – понастоящем

Официална интернет страница: www.nio.government.bg

Контакти: 1. Д-р Анелия Андреева, директор на НИО; 0885035355; a.andreeva@mon.bg;
2. Д-р Румяна Гьорева, държавен експерт в НИО; 0898818032; r.gyoreva@mon.bg



Описание на практиката

„Знак за качество“ отразява социалната отговорност на НИО за постигане устойчивост на качеството на образование чрез разпространение на успешни модели за управление. Публични са статии за дейността на институции с висока оценка на качеството. Провежда се конкурс, насочен към институции, получили оценка „много добра“ поне в една от областите за инспектиране. Те мотивират сами участието си с убедителни доказателства. Външни и вътрешни инспектори оценяват и класират участниците по утвърдени критерии. На церемонията победителите представят добрата практика и получават плакет „Знак за качество“.

Целева група

Иновативната практика е насочена към (само)усъвършенстване на обектите и субектите на инспектиране. Осигуряването на публичност на добри практики от НИО и дадената възможност на класираните в конкурса „Знак за качество“ институции да представят иновативните си идеи пред аудитория на организиран форум, ориентира практиката към широката общественост, интересуваща се от проблемите на качеството.

Състояние на практиката преди внедряване

Няколко взаимосвързани проблема са причина за необходимостта от въвеждането на практиката. Детските градини и училищата носят отговорност и са длъжни да осигуряват високо качество на образованието в институциите и обменят добри практики за непрекъснатото му повишаване. Управлението на качеството нормативно е определено като два взаимосвързани процеса – вътрешна оценка (самооценяване) и външна оценка (инспектиране), които се допълват. Институциите не провеждат самооценяване и не обменят добри практики за осигуряване на високо качество, тъй като нямат стандарт, въз основа на който да преценят степента на съответствие на качеството на образователните услуги с държавните стандарти и с очакванията на гражданите. Това е възможно само ако е създадена система за оценяването му. Към момента в българското средно образование се прилага само външно оценяване – инспектиране от НИО. Едва след сформирването на НИО като организация и след натрупването на достатъчно информация като резултат от инспекциите, става възможно да се постави акцент на обмяната на ценни добри и иновативни практики и опит, които подпомагат

институциите в стремежа към високо качество на образованието.

■ Цел на практиката

„Знак за качество“ има три основни цели:

1. Разпространение на добри и иновативни практики, доказали ползата за постигане на високо качество на образованието, сред широката общественост.
2. Обществено признание на работата на институции, получили най-висока оценка на осигуреното качество.
3. Позитивна мотивация на институциите в стремежа им към осигуряване на високо качество и високи постижения, водещи до формиране на креативни, талантливи, мислещи и отговорни личности на XXI век.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Етапи на добрата практика:

- Разработване на концепция на иновативната практика в две основни направления — разпространение на добри практики чрез интернет страницата на НИО и провеждане на конкурс.
- Определяне на наименование на инициативата — „Знак за качество“.
- Анализирание на резултати от инспекции в различни разрези и обобщаване на информация за силни страни в дейността на институциите.
- Структуриране на натрупана информация от анализите по учебни години и извличане на практики, които доказано водят до високо качество на образованието.
- Реализиране на първото направление от иновативната практика чрез разработване на статии, описващи извлечените практики и публичното им оповестяване в рубриката „Знак за качество“ на интернет страницата на НИО.
- Реализиране на второто направление от иновативната практика чрез въвеждане на конкурс „Знак за качество“, разработване на правила за провеждане и карти за оценяване на кандидатите.
- Провеждане на конкурс.
- Представяне и награждаване.

■ Сектори на устойчивост

Иновативната практика принадлежи към социалния сектор, като обхваща социалната отговорност за високо качество на образованието и публичност на резултати и добри практики. Принадлежи към културния сектор, развивайки организационната култура в НИО и институциите. Причислява се към екологичния и икономически сектори, тъй като се провежда в електронна среда и изисква минимален финансов ресурс.

■ Приложимост

Идеята е авторска и се прилага за първи път от НИО. Няма друга инспектираща институция, която да оценява качеството на образованието в детските градини и училищата в страната. НИО е създаден през 2018 г. и в продължение на четири години извършва основната си функция по инспектиране, което предоставя в достъпна степен количествени данни и информация за добри практики в предучилищното и училищното образование. Водещ принцип в дейността на НИО е позитивната мотивация за повишаване на качеството на образованието, наблюдение и проучване на иновативни практики в институциите. При инспектиране НИО наблюдава цялостната дейност на образователните институции в три области — „Образователен процес“, „Управление“ и „Институционална среда“, което позволява фокусиране върху силните страни и добрите практики. Натрупаната информация прави възможно реализирането на идеята и предоставя възможност за публична изява, популяризиране и мултиплициране на добрите практики на образователните институции.

■ Вложени ресурси

В практиката са вложени наличните експертни умения на служителите от НИО, информационни ресурси и канали за популяризиране, както и минимални финансови и материални ресурси — изработен плакет. Осигурена е публичност, обменени са практики, представени са успешни модели за управление на образователни институции. Популяризира се основната функция на НИО, повишава се доверието в администрацията, която работи за позитивна мотивация за повишаване на качеството и постигане на устойчивост на процеса.

Партньорства

НИО реализира практиката в партньорства с различни институции на национално, регионално и отраслово ниво – Министерски съвет (МС), МОН, регионални управления на образованието, училища, детски градини, неправителствени организации. Иновацията се подкрепя от МС и се прилага с участието на институциите.

Трансфериране на практиката

„Знак за качество“ е трансфериране на иновации и доказани добри практики и отговаря на визията на НИО за създаване на устойчивост в процеса на управление на качеството чрез партньорство и публичност. НИО притежава експертен капацитет да предаде опит, да даде съвети за внедряване на практиката във всички администрации без необходимост от значителни средства и допълнителни ресурси. Практиката може да се внедри чрез дейности за споделяне: фокус-групи, дискуссионни форуми, учене в мрежа и др.

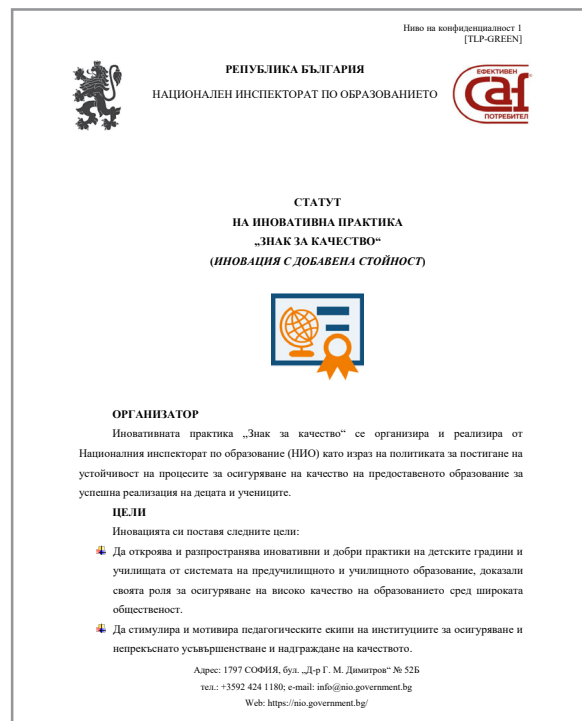
Дигитализация

Цялостният процес е дигитализиран, с изключение на представителната изява за презентирание на добър опит в управлението и осигуряването на високо качество на образованието. Работата по създаването на иновативната практика „Знак за качество“ преминава през работа в облачно пространство, използване на електронни ресурси за анализ и обобщаване на информацията, електронна комуникация, свързана с разпространението на идеята и критериите за кандидатстване, както и приемане и обработка на кандидатурите. Публичност за широката общественост се осъществява чрез интернет страницата на НИО. Една от първите стъпки в процеса на внедряване са публикуваните статии, представящи институции с високи оценки на осигуреното качество на образование и въведени иновативни практики. Рубриката „Знак за качество“ на интернет страницата на НИО впоследствие се разраства, с допълнително съдържание за конкурса. Публикувани са редът и условията за кандидатстване, класирани институции и мотивите.

Ефект от внедряване на практиката

Ефектът от внедряването на практиката се измерва със степента на

постигнатите цели и се определя с количествена оценка. Постигнато е обществено признание на институции, получили висока оценка на осигуреното качество, както и разпространение на добър опит в управлението. Популяризирането на добрите практики е установено чрез значителния брой на потребителите, посетили рубриката „Знак за качество“ в интернет страницата на НИО. Това доказва интереса на широката общественост и ползата от иновацията. Влиянието на практиката е проследено при провеждане на срещи във фокус-групи и на други обществени форуми, където е споделено мнение за висок рейтинг на НИО, повишена мотивация на институциите за осигуряване на високо качество на образованието и постигане на устойчивост в управлението му. Иновацията осигурява информираност и повишена квалификация на директорите и на другите педагогически специалисти като своеобразно учене в мрежа, а електронното разпространение спестява време и средства.



3.19

ДНЕВНО СЪБИТИЕ – „ЗАПОЧНИ ДЕНЯ СЪС“

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

Ключови думи: креативност, допълнителен стимул за работа, български нюанс в ЕС

Период на реализиране: от 01.10.2021 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://eumis2020.government.bg/>

Контакти: 1. Георги Стратиев, началник на отдел „Информационни системи“; тел. 02 940 3122; e-mail адрес: g.stratiev@government.bg

2. Николай Берберов, държавен експерт, отдел „Информационни системи“; тел.: 02 940 2986; e-mail адрес: n.berberov@government.bg



■ Описание на практиката

Инициатива „Започни деня със“ популяризира българското творчество сред потребителите на ИСУН, като ежедневно в системата се публикуват цитати от различни любими български автори и техни творби. Целта на практиката е да се насърчи интересът към българската култура, да се придаде добро настроение, мотивация и вдъхновение на потребителите на ИСУН, укрепвайки националната ни памет. В днешното ежедневие практиката възпитава родолюбие, уважение към българската култура и история, отдава почит на българските будители, тяхното творчество и зарежда с позитивна нагласа за успешен работен ден.

■ Целева група

Инициативата „Започни деня със“ е насочена към регистрираните потребители на ИСУН, които са над 185 000. При достъпване до профила си в модул „Е-кандидатстване“, модул „Електронно отчитане на проекти“ или във вътрешната среда, предназначена за административните звена, се изобразява всеки работен ден, откъс от българско произведение.

■ Състояние на практиката преди внедряване

Още от самото ѝ стартиране отдадеността и многобройните часове работа на екипа предпоставиха, че услугите, които предоставя ИСУН, няма да имат аналог в България. Неведнъж системата е отличавана като добра практика по отношението на сигурността, прозрачността, автоматизацията и разнообразно структурирана информацията, която предоставя. Преди въвеждането на практиката достъпът до системата е стандартен, осигурявайки всички функционалности, необходими на потребителите. В днешния динамичен свят и забързано ежедневие пропускаме истински важните неща, пренебрегваме причините, поради които разработваме, одобряваме и проверяваме проекти, губим се между целите, които те преследват, и крайния ефект, който се търси. Така денят на потребителите в системата започва директно с поставените задачи. Всичко това води до извършването единствено ограничени технически действия, свързани конкретно с нашата работа, отделяйки все по-малко време да си спомним и да отдадем почит на творците и будителите, изградили ни като народ и нация, отдалечавайки се от собствените си корени. А не може ли да започва по друг начин? А не можем ли да отделим 1 минута от деня си за малко литература?

■ Цел на практиката

Инициативата „Започни деня със“ започва на 01.10.2021 г., когато епидемиологичната обстановка бе в основата на напрегнатото ежедневие. С нея се цели да се придаде душевност на системата, да се припомнят позабравени български произведения, да се даде вяра и мотивация на потребителите, откъсвайки ги за миг от всичко обкръжаващо, припомняйки им смисъла от работата им. Желанието на екипа е чрез системата да се придаде малко настроение, доза разнообразие и капка родолюбие.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Практиката „Започни деня със“ е многократно обсъждана и анализирана в рамките на екипа, преди да бъде въведена в системата. Идеята се заражда в хода на различни дискусии в сферата на ангажиментите, отговорностите и ролята на държавните служители в съвременното държавно управление, ежедневието на съвременния човек и все по-ограничения допир до български творби, все по-голямото отдалечаване от ценностите и идеалите на българите от миналото. След идентифицирането на проблема екипът се фокусира върху обсъждането на собствените възможности за (дори частично) въздействие върху тези процеси. След приемането на идеята беше необходимо техническо време да бъде адаптирана първоначалната страница на ИСУН, така че да не се възпрепятства ежедневната работа на потребителите. Постепенно в екипа се наложи практиката всяка седмица да се избират произведенията и да се съгласуват междудолегиално, преди да бъдат публикувани в системата.

■ Сектори на устойчивост

Инициативата „Започни деня със“ принадлежи към социалния, културния и екологичния сектор. Практиката попада към културния сектор поради есенцията ѝ за разпространяване и популяризиране на българската литература посредством дигитализираната (еколо-

гична) среда на ИСУН. Насочена е към потребителите и възможността да бъде предаден творчески ентузиазъм и мотивация в ежедневната им работа.

■ Приложимост

Идеята за практиката „Започни деня със“ принадлежи изцяло на отдел „Информационни системи“. Всяко действие в системата е съгласувано от всички членове на екипа поради различната специфика на работа на всеки служител, въпреки това всички иновативни предложения са с предимство. Беше направено проучване, че до момента в България не се среща подобна практика в нито една държавна или частна организация. Идеята е породена от истинското желание на екипа да подобряват и да надграждат ИСУН във всички аспекти и да я разграничи като оригинална и нестандартна система. Прави се опит да се измени етимологията на ИСУН и в същото време да придаде добро настроение, а защо не и усмивка, на потребители. Основата на всички действия, извършвани от служителите, са породени и движени от мотивацията им да поддържат една прозрачна, оригинална и „user friendly“ система. Инициативата „Започни деня със“ не е заимстван, но в същото време може да бъде безпроблемно приспособена в други администрации.

■ Вложени ресурси

Инициативата използва съществуваща функционалност на системата, позволяваща информирането на потребителите за нововъведения или за важни събития, които предстоят. В тази връзка за прилагане на инициативата „Започни деня със“ са необходими единствено ентузиазъм и желание от страна на служителите в екипа (човешки ресурс). Не е нужно допълнително или текущо финансиране, а добър и мотивиран екип, който има желание да направи секцията възможна.

■ Партньорства

Практиката е собствена идея на екипа, но изпълнението е в партньорство с потребителите на системата както от публичния, така и

от частния сектор, тъй като техният ентусиазъм води до предложения за конкретни произведения, автори или дни с конкретна тематика (всеки петък – детска литература) и други.

■ Трансфериране на практиката

Практиката „Започни деня със“ е лесно осъществима в други институции. Практически всяка администрация разполага с електронна страница, в която може да бъде добавена аналогична секция, включително на разнообразни, обществено значими тематика. За техническата разработка не са необходими допълнителни ресурси, а само желание от служителите. Тяхното вдъхновение да мислят извън рамките, за да изградят интересна секция за гражданите, която да припомня български произведения и да подтиква към родолюбие.

■ Дигитализация

ИСУН е изцяло дигитализирана и автоматизирана. Всички действия на отдел „Информационни системи“ са свързани с подпомагане и улесняване на целия работен процес на потребителите и намаляване на административната тежест. В тази връзка всички процеси в най-новата инициатива „Започни деня със“ са изцяло дигитализирани и придават допълнителен и непринуден нюанс, който създава приятно настроение при достъп до потребителския профил в ИСУН. Забелязва се още повече добросърдечното отношение и приятелския подход на потребителите след внедряването на практиката. Много от тях приветстват инициативата и я подкрепят в развитието ѝ, а някои дори изпращат молби за публикуване на техни любими български произведения. Една скромна, почти незабележима функционалност успява да вдъхнови потребителите, което доведе до по-голяма посещаемост във всички модули всекидневно в ИСУН, дори само за да достигнат до дневното публикувано българско произведение.

■ Ефект от внедряване на практиката

Ефектът от внедряването на практиката „Започни деня със“ е позитивната нагласа, която предлага началната страница в ИСУН. Това се затвърждава и от удовлетвореността на гражданите от инициативата и положителните отзиви, които предоставят потребителите. От началото на инициативата са публикувани над 230 произведения и са получени над 20 писма от потребителите, съдържащи впечатления и поздравления за новата функционалност. В допълнение, повече от 65 потребители са харесали и/или коментирали в социалната мрежа Facebook, новината при обявяването на инициативата. Това само по себе си дава кураж и енергия на служителите да продължат ежедневно да предоставят български откъси от народната ни литература. В същото време това мотивира служителите на отдела да бъдат креативни и свободно да изказват своите нестандартни идеи за обсъждане и при възможност въвеждане в системата.

Знаят за своя
ръчат към
език и не се
ски език, но се
т по гръцки и се
т български. О,
що се срамуваш
и не четеш, и
къ? Или
царство и
ини са царували
чут по цялата
зимали данък от
дри гръци. И
вали своите
руги, за да имат
ките царе. От
ай-славни са
те са се нарекли
и патриарх,
и, най-много
са от целия
й-силни и най-



ЧЕСТИТ ПРАЗНИК!

3.20

ПРЕВРЪЩАНЕ НА ФОАЙЕ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – РАЗГРАД, В ОТКРИТО МУЛТИФУНКЦИОНАЛНО АРТ ПРОСТРАНСТВО

Администрация: Областна администрация – Разград, Община Разград

Ключови думи: арт пространство, ОА – Разград

Период на реализиране: от 01.04.2022 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <http://www.rz.government.bg/>

Контакти: 1. Светлин Симеонов, директор на дирекция АПОФУС; тел. 0895 518 106;
e-mail адрес: s.simeonov@rz-government.org
2. Атанас Мичев, главен експерт в дирекция АКРРДС; тел. 0899 126 180;
e-mail адрес: a.michev@rz-government.org



Описание на практиката

„Откритото мултифункционално арт пространство“ представлява иновативен подход на отваряне към обществеността и изпълване с нов културен живот на фойе от сградата на Областна администрация – Разград. С възлагането на нови функции зоната се превърна от „сива“ и „еднообразна“ в сцена за изява и награждаване на творци и отличили се граждани. Зоната се радва на голяма посещаемост. С тази практика разчупихме стереотипа, според който администрацията е бюрократичен апарат и хората започнаха да ни възприемат много по-дружелюбно и се увериха, че ние работим в полза на обществото.

Целева група

Практиката е насочена към обществеността. Откритото мултифункционално арт пространство дава поле за изява на хора на изкуството и спорта. Мястото е особено практично за експониране на детско

творчество и на артисти, които нямат финансови възможности да платят наем за галерии и други зали. Също така това е място, където гражданите могат да посетят свободно съответното събитие като публика.

Състояние на практиката преди внедряване

Преди да преобразим фойето на седмия етаж, то беше едно празно, неизползваемо и неприветливо място, през което посетителите ни само преминаваха, за да стигнат до офиса за получаване на съответната административна услуга. Усещаше се атмосферата на типично ретро учреждение. Посещавах ни само официални гости или потребители на административни услуги. По време на пандемията от Covid-19 достъпът беше силно ограничен и услугите ни се предлагаха от гише с наш служител във фронт офис на партера на сградата.

След пандемията достъпът беше възобновен, но посещенията си

КАТЕГОРИЯ СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

останаха ограничени и служебни. За обществото нашата дейност си остана непозната. Затова се породи необходимост, едновременно да се оползотвори празното пространство и администрацията да се отвори широко за гражданите и да популяризира своите активности.

Идеята е хората, да имат достъп до нас не само служебно, но и по други приятни поводи за тях. Например награждаване на спортисти, изложба на картини, художествени фотографии и др.

Посещавайки ни, те могат да се запознаят с нас, да водят неформални разговори и да видят процеса ни на работа и предлаганите услуги.

Цел на практиката

Отваряне на Областна администрация към обществеността.

Промяна на обществените представи за администрацията от „сива“ и бюрократична структура към модерна ефективна институция, открита към гражданите.

Осигуряване на пространство за изява на талантиливи жители на областта и популяризиране на тяхната дейност.

Подобряване общественения имидж на Областна администрация – Разград.

Популяризиране дейността на Областна администрация.



Изпълнение на мярка от плана за подобрение на дейността на ОА – Разград, по САФ.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

- ➔ Разработване на цялостна концепция за визия и функции на пространството.
- ➔ Обсъждане на концепцията със заинтересовани страни, вкл. с потенциалните ѝ ползватели.
- ➔ Осигуряване на необходимите материални ресурси за обособяване на пространството: червен килим, герб на Република България, знамена на Република България и на Европейския съюз, осветителни тела тип прожектор, стативи, табла за стативи и др.
- ➔ Аранжиране и озеленяване на пространството.
- ➔ Организиране на официално откриване на пространството с експониране на изложба на детски рисунки.
- ➔ Подготовка и реализиране на комуникационен план за популяризиране на пространството сред обществеността. Постоянно медийно отразяване на организирани в пространството събития.
- ➔ Подготовка и реализиране на постоянни събития.
- ➔ Организиране на групови посещения.



- ➔ Техническа поддръжка и редовно почистване на пространството.
- ➔ Анализ на постигнатите цели и резултати и обсъждане на идеи за подобрения на практиката.

■ Сектори на устойчивост

Практиката може да се причисли към социалния и културния сектор на устойчивото развитие. Областна администрация – Разград, изпълнява Концепция за социална отговорност като част от Стратегията за развитие на администрацията ни и настоящата практика е част от дългосрочната ни политика в горепосочените сектори. Областна управа – Разград, традиционно реализира добри практики в социалната сфера.

■ Приложимост

Идеята за създаване на „Откритото мултифункционално арт пространство“ е иновативна и принадлежи изцяло на Областна администрация – Разград. Тя е предложена от областния управител и след проведена дискусия със служителите на администрацията беше изградена цялостната ѝ концепция. Всички служители приеха идеята много присърце и всеки един от тях допринесе за осъществяването ѝ. Организирано беше обсъждане на концепцията със



КАТЕГОРИЯ СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

заинтересовани страни като хора на изкуството, спортисти, педагози, представители на читалища и самодейни състави. Целта на обсъждането бе да се провери обществената нагласа към идеята и концепцията да отрази реалните нужди на нейните ползватели. Принос за пораждаването на идеята има внедрената в ОА – Разград, система за управление на качеството CAF, тъй като при последната самооценка идентифицирахме като ключов проблем участието на заинтересованите страни в подобряването на процесите, поради което потърсихме иновативни решения за подобряване на комуникацията с тях.

Вложени ресурси

За създаване на арт пространството бяха закупени следните материали: червен килим, герб на Република България, национален флаг и знаме на ЕС, осветителни тела тип прожектор, стативи, табла и др. Осветлението в фойето беше целенасочено подменено с ново,

за да може да се регулира нивото на светлината и нейната посока с цел да бъде акцентирано върху конкретния обект, например герба със знамената, картините от изложбата и др. Осигурена беше подходяща стайна растителност.

Партньорства

Практиката се прилага в партньорство с културни институции, учебни заведения, спортни клубове, читалища, самодейни състави, неправителствени и бизнес организации и др.

Практиката се радва на изключителна медийна подкрепа.

Трансфериране на практиката

Практиката лесно може да се приложи и в други администрации, които имат подходящи пространства. Областна администрация Разград е готова да сподели своя опит в създаването и реализирането на практиката с други администрации. Това, което прави



практиката лесна за мултиплициране са минималните финансови разходи, нужни за нейното осъществяване.

■ Дигитализация

Пространството позволява организиране на мултимедийни презентации и онлайн излъчване на събития. Всички мероприятия, организирани в „Откритото мултифункционално арт пространство“, се отразяват в интернет и фейсбук страницата на Областна администрация – Разград.

Ефект от внедряване на практиката

Ефектът от внедряването на практика може да се отчете по следните показатели:

1. Брой организирани церемонии по награждаване – 2 с 60 участници:

- През месец юни беше организирано тържество, на което треньорите и децата от детските отбори на Спортен клуб по баскетбол „Вълци – Разград“ наградиха с медал Областния управител в знак на признателност.
- През месец август беше организирана тържествена церемония по награждаване на самодейците от Лудогорието, участвали в XII Национален събор на народното творчество в Копривница.

2. Брой организирани изложби – 5 с 150 посетители:

- През месеците IV, V и VI са организирани 3 ученически изложби.
- През месеците VIII и IX бяха организирани 2 фотоизложби на разградски фотографии.

Изложбите бяха посетени от ученици от няколко разградски училища, като в същото време те имаха възможността да се запознаят и с работата на администрацията и как функционира тя.

3. Получени много добри отзиви в социалните мрежи за проведените мероприятия.



<http://www.rz.government.bg/bg/>

Страница 1

Областна администрация Разград

23.09.2022 | Деветокласници от ППМГ разгледаха изложбата на Минка Христова

Учениците от 9 „В“ клас на ППМГ „Акад. Никола Обрешков“ разгледаха подредената във файто на Областна администрация изложба от творби на разградския фотограф Минка Христова. Те посетиха експозицията на тема „Хубава земя, хубави хора“ с класния си ръководител Недка Тицова. Гимназистите оцениха високо фотосите на Минка Христова, запечатали красиви пейзажи, но и ярки човешки образи.

„Хубава земя, хубави хора“ е третата самостоятелна изложба на Минка Христова. Снимките обхващат период от последните осем години. До края на октомври експозицията ще остане в Областна администрация и може да бъде посетена след предварителна заявка.

<http://www.rz.government.bg/bg/>

Страница 1

Областна администрация Разград

01.06.2022 | ОБЛАСТНИЯТ УПРАВИТЕЛ СЪС СРЕБЪРЕН МЕДАЛ ОТ „ВЪЛЦИ РАЗГРАД“

Областният управител д-р Деян Димитров получи днес сребърен медал от Спортен клуб по баскетбол /СКБ/ „Вълци Разград“. Медалът е от историческия успех на момичетата до 12 години, които станаха републикански вицешампиони в Самоков.

„Това е нашият начин да Ви изкажем признателността си за пълната подкрепа, която оказвате на нашия клуб. Благодарение на Вашата ангажираност и съдействие фирма от областта спонсорира участието ни във финалите. Убедени сме, че това няма да е последният такъв жест от страна на бизнеса в региона“, заяви старши треньорът на сребърните момичета Пенко Велчев.

В Областна администрация гостуваха и момчетата в същата възрастова група, които заеха почетното пето място на републиканското първенство в Ботевград. С тях бяха техният треньор Стоян Петров.

Д-р Димитров поздрави „вълците“ за силното представяне и им пожела нови, още по-големи успехи. Той и председателят на клуба Наталия Халачева се договориха в Областна администрация да бъде подредена изложба от снимки, запечатали моменти от паметните двубои на „вълците“ през сезона.

3.21

ВЕЛИКДЕНСКА ДОБРОВОЛЧЕСКА АКЦИЯ (В ПАРТНЬОРСТВО С ФОНДАЦИЯ „ПРОЕКТ СЕВЕРОЗАПАД“)

Администрация: Дирекция „Връзки с обществеността и протокол“, Комисия за финансов надзор с подкрепата на ръководството на КФН,

Ключови думи: акция за даряване на хранителни продукти от първа необходимост за жителите на 15 села от Северозападна България

Период на реализиране: от 18.04.2022 до 21.04.2022 г.

Официална интернет страница: fsc.bg

Контакти: 1. Анка Костова, директор на дирекция „Връзки с обществеността и протокол“; тел. 0887 315961; kostova_a@fsc.bg
2. Руслана Щилиянова главен експерт „Връзки с обществеността и протокол“; тел. 0887 564762; shtilyanova_r@fsc.bg



Описание на практиката

Съгласно Приоритет 7, подцел 7.1. Развитие на човешкия капитал — повишаване на мотивацията и ангажираността на екипа на Комисията от Стратегия на Комисията за финансов надзор (2022 - 2024 г.) и съгласно Стратегията за корпоративна социална отговорност (2019 — 2023 г.) на МТСП внедряването на социално-отговорни практики е показател за ангажираността на КФН и на нейните служители. Следвайки европейската рамка в тази насока, както и целите за устойчиво развитие на ООН, посочените практики надхвърлят първоначалната идея за доброволчество и глобално се фокусират върху социалните аспекти на риска от бедност и социално изключване. В този смисъл, в синхрон с държавната политика за насърчаване на социалноотговорни практики в обществото, КФН заявява активната си роля посредством осъществените инициативи и е пример за ефективно партньорство между заинтересованите страни.

Целева група

Насочена е към възрастните жители на 15 села от Северозападна България (Очин дол, Зли дол, Елисейна, Зверино, Оселна, Игнатица, Лютиброд, Паволче, Челопек, Горна Бешовица, Кален, Цаконица, Лик, Ослен Криводол, Ребърково, Дърманци и Моравица) — над 60 самотни и болни хора.

Състояние на практиката преди внедряване

Анализът за внедряване на подходящи CSR инициативи, които едновременно да са от полза и да ангажират служителите, показва, че едни от най-чувствителните социални теми са именно възрастните хора и техните ежедневни нужди. Комисията за финансов надзор, като институция с корпоративни ценности и на база направения анализ, насочи практиката си към една от най-уязвимите групи от обществото, като се позова и на данните, изнесени от парт-

КАТЕГОРИЯ СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

нюрската организация за реализиране на практиката — фондация „Проект Северозапад“. Повечето възрастни от обхванатия регион са самотно живеещи, с изключително ниски доходи и невъзможност да си поддигурят качествена храна.

Цел на практиката

Да се мотивират членовете на екипа от всички йерархични нива в припознаването на кауза, която е в синхрон с институционалните

ценности на КФН; да се стимулира участието на служителите на КФН в доброволчески инициативи и да се развива чувството за солидарност и съпричастност като ценности както на организацията, така и на обществото.

Да бъдат подпомогнати с хранителни продукти от първа необходимост хора в крайно тежко социално положение; провеждането на акцията да стане традиционно доброволческо събитие, като продължи да има национален обхват.



■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Проучване за състоянието на целевата група, на база доклади, анализи и отчети на НПО сектора; осъществяване на контакт с фондации, чиито обхват на дейност е подпомагането на възрастни хора; избор на НПО, с което да бъде осъществена доброволческата акция, на база история на съществуване на организацията, реализирани проекти, активна дейност и пълна прозрачност за усвояване на даренията; информиране на служителите на комисията посредством вътрешна комуникация; определяне на срок за провеждане на акцията и предаване на дарението на фондацията.

■ Сектори на устойчивост

Социален сектор.

■ Приложимост

Идеята за провеждането на инициативата е на Комисията за финансов надзор.

■ Вложени ресурси

Лични финансови средства.

■ Партньорства

В резултат на партньорство с фондация „Проект Северозапад“ – ниво на партньорство регионално.

■ Трансфериране на практиката

Всяка администрация може да реализира подобна доброволческа акция, включително и с други НПО организации, като разшири обхвата на предоставената помощ.

■ Ефект от внедряване на практиката

- Подпомогната е социално-чувствителна целева група.
- Дарена е близо 1 тон храна.

- Осъществено е успешно взаимодействие между държавната администрация и НПО сектора.
- Налице е устойчиво и отговорно отношение от страна на КФН.
- Реално е допринесено за подобряване качеството на живот на една от най-уязвимите социални групи в обществото – възрастните хора.
- Въведена е дарителска практика, която силно ангажира и мотивира вътрешните публики.

КФН КОМИСИЯ ЗА
ФИНАНСОВ
НАДЗОР

**ВЕЛИКДЕНСКА
ДОБРОВОЛЧЕСКА АКЦИЯ**



**„НАЙ-ДОБРИЯТ НАЧИН ДА ЗАПОЧНЕШ ДЕНЯ
Е ДА СИ ПОМИСЛИШ КОЛКО ХУБАВО Е
ДА ДОНЕСЕШ РАДОСТ НА ЕДИН ЧОВЕК ДНЕС!“**
ФРИДРИХ НИЦШЕ



Даряваме хранителни продукти от първа необходимост
 За възрастните жители на 15 села
 От Северозападна България, общини Мездра и Враца

Период:
от 18 до 20 април

Място:
в Зала 2, ет. -1




3.22

„КНИГА ДОНЕСИ – УСМИВКА ПОДАРИ“ (В ПАРТНЬОРСТВО С УМБАЛСМ „ПИРОГОВ“)

Администрация: Комисия за финансов надзор

Ключови думи: акция за даряване на детска художествена литература за малките пациенти, на лечение в детските отделения на болницата

Период на реализиране: от 13.05.2022 г. до 23.05.2022 г.

Официална интернет страница: www.fsc.bg

Контакти: 1. Анка Костова, директор на дирекция „Връзки с обществеността и протокол“;
тел. 0887 315961; kostova_a@fsc.bg
2. Руслана Щилиянова, главен експерт „Връзки с обществеността и протокол“;
тел. 0887 564762; shtilyanova_r@fsc.bg



Описание на практиката

Съгласно Приоритет 7, подцел 7.1. Развитие на човешкия капитал – повишаване на мотивацията и ангажираността на екипа на Комисията от Стратегия на Комисията за финансов надзор (2022 – 2024 г.) и съгласно Стратегията за корпоративна социална отговорност (2019 – 2023 г.) на МТСП, внедряването на социално-отговорни практики е показател за ангажираността на КФН и на нейните служители. Следвайки европейската рамка в тази насока, както и целите за устойчиво развитие на ООН, посочените практики надхвърлят първоначалната идея за доброволчество и глобално се фокусират върху тематика, която кореспондира с повишаване на качеството на живот. В този смисъл, в синхрон с държавната политика за насърчаване на социалноотговорни практики в обществото, КФН заявява активната си роля посредством осъществените инициативи и е пример за ефективно партньорство между заинтересованите страни.

Целева група

Насочена е към 22 000 малки пациенти, на лечение в детските кли-

ники на УМБАЛСМ „Пирогов“ – единствената спешна болница за прием на деца от цялата страна.

Състояние на практиката преди внедряване

За да бъде подобрена средата, в която се провежда лечение на деца до 18 г., от една страна, а от друга – да бъде продължена инициативата на КФН „Книга донеси, усмивка подари“, стартирала през 2021 г., през 2022 г. акцията по даряване на книги от служителите на комисията бе насочена към отделението по педиатрия на УМБАЛСМ „Пирогов“. То започва своята активна дейност през месец януари 2019 година и оттогава е разкрит денонощен спешен педиатричен кабинет, който осигурява 24-часова спешна медицинска помощ и прием на деца от цялата страна. Много често малките пациенти, някои от тях с изключително тежки диагнози, успяват да бъдат по-спокойни по време на прегледите и лечението им благодарение на книгата, която държат в ръцете си. Престоят в болницата става по-малко травмиращ, оказана е психологическа подкрепа, възпитават се и се развиват ценности и умения за общуване с децата в нелек за тях момент, обогатен е фонда на библиотека „Малък герой“ – „Пирогов“.

Цел на практиката

Да се мотивират членовете на екипа от всички йерархични нива в припознаването на кауза, която е в синхрон с институционалните ценности на КФН; да се стимулира участието на служителите на КФН в доброволчески инициативи и да се развива чувството за солидарност и съпричастност като ценности както на организацията, така и на обществото.

Да бъде продължена каузата и да има устойчивост на проекта, като неговата реализация стане ежегодна, с възможност да бъдат дарени книги и в други болници, не само на територията на София, но и на територията на цялата страна.

Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

Осъществяване на контакт с водещи болници в София, в които има обособени детски отделения; избор на база статистика – брой хоспитализирани деца, обособени детски отделения и прием на деца от цялата страна; информиране на служителите на комисията посредством вътрешна комуникация; определяне на срок за провеждане на акцията и предаване на дарението на болницата.

Сектори на устойчивост

Социален сектор (на границата със сектор „Здравеопазване“ и сектор „Образование“).

Приложимост

Идеята за провеждането на инициативата е на Комисия за финансов надзор.

Вложени ресурси

Лични финансови средства.

Партньорства

В резултат на партньорство с УМБАЛСМ „Пирогов“ – ниво на партньорство национално.

Трансфериране на практиката

Всяка администрация може да реализира подобни доброволчески акции, включително и с посочените организации, като разшири обхвата на предоставената помощ.

Ефект от внедряване на практиката

- Подпомогната е социално чувствителна група.
- За фонда на библиотеката в болницата са дарени 275 заглавия.
- Осъществено е успешно взаимодействие между държавната администрация и НПО сектора.
- Налице е устойчиво и отговорно отношение от страна на КФН.
- Реално е допринесено за подобряване качеството на живот на две от най-уязвимите социални групи в обществото – децата и възрастните хора.
- Въведени са дарителски практики, които силно ангажират и мотивират вътрешните публики.



3.23

ПОДПОМАГАНЕ НА УЧЕНИЦИ ЗАВЪРШВАЩИ СРЕДНО ОБРАЗОВАНИЕ И СТУДЕНТИ ЗА ОБУЧЕНИЕ ВЪВ ВИСШЕ УЧЕБНО ЗАВЕДЕНИЕ ЖИТЕЛИ НА НАСЕЛЕНИТЕ МЕСТА НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА АВРЕН

Администрация: Общинска администрация – Аврен, Област Варна

Ключови думи: студенти, ученици, обучение, подпомагане, висше учебно заведение, Община Аврен, средно образование

Период на реализиране: от 19.02.2016 г. – понастоящем

Официална интернет страница: www.avren.bg

Контакти: 1. Виолета Тодорова, директор дирекция „Образование, култура, туризъм и социални дейности“; 0885 92 48 63; obrazovanie@avren.bg
2. Жаклин Георгиева, гл. специалист „Обслужване канцелария на Общински съвет“; 0894 76 25 60; obsavet@avren.bg



■ Описание на практиката

Община Аврен предоставя възможност на всички завършващи средно образование жители от населените места и на студенти, обучаващи се във висши учебни заведения в страната, които имат постоянен адрес на територията на Община Аврен не по-малко от две години да се подпомогнат финансово при тяхното обучение, като общината им поема семестриалните такси.

■ Целева група

Студенти, обучаващи се във висши учебни заведения в страната, които имат постоянен адрес на територията на Община Аврен

не по-малко от две години преди подаване на заявление, както и всички завършващи средно образование жители от населените места на територията на общината.

■ Състояние на практиката преди внедряване

Подпомагане на учащи в затруднено социално положение, както и студенти само в редовна форма на обучение във висше учебно заведение при определени критерии – успех, специалност и др. Причините за промяна на практиката е желанието на кмета на Община Аврен да подпомага всички, изразили желание да се обучават.

Цел на практиката

Целта на въведената практика в общината е стимулиране на младите хора да продължат образованието си, да се квалифицират и преквалифицират, да са конкурентоспособни, да развиват своите умения, да се реализират и да останат да работят в страната.

Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

1. Внасяне на предложение до Общински съвет – Аврен, за приемане на Наредба за реда и условията за подпомагане на ученици, завършващи средно образование, и студенти за обучение във висше учебно заведение, жители на населените места на територията на Община Аврен.
2. Приемане на Наредба от Общински съвет – Аврен.
3. Обявяване на установения ред за кандидатстване и отпускане на финансови средства сред населението чрез публикации в медии, интернет сайтове, социални мрежи.

Сектори на устойчивост

Практиката принадлежи на социалния и икономическия сектор.

Приложимост

Инициативата е на кмета на Община Аврен, подкрепена от общинските съветници към Общински съвет – Аврен.

Вложени ресурси

Вложените ресурси във внедрената практиката са предимно финансови.

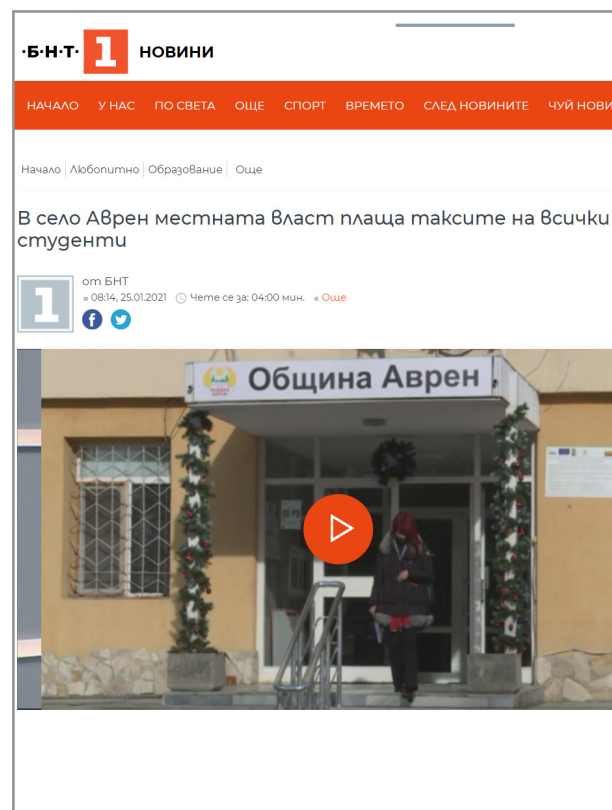
Привличане на младите хора да останат да живеят и работят на територията на страната, в частност в общината, да се квалифицират и преквалифицират, да работят в администрацията и в местния бизнес.

Партньорства

Самостоятелно със средства, осигурени от общинския бюджет.

Ефект от внедряване на практиката

Повишаване на квалификацията.



3.24

ВЪВЕЖДАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ НА ГЛУХИ И СЛЯПО-ГЛУХИ ГРАЖДАНИ НА ТЕРИТОРИЯТА НА СТОЛИЧНА ОБЩИНА

Администрация: Столична община, направление „Общинска администрация“, дирекция „Административно обслужване“, Център за административно обслужване на СО

Ключови думи: административно обслужване, глухи, сляпо-глухи, граждани, Столична община

Период на реализиране: 24.06.2021 г. – понастоящем

Официална интернет страница: <https://www.sofia.bg/>; <https://bgsi.sofia.bg/bg/>

Контакти: Венера Милова, секретар на СО; (02) 9377 302; v.milova@sofia.bg



Описание на практиката

С приемане на Закона за българския жестов език (ЗБЖЕ), в сила от 06.02.2021 г., обн., ДВ, бр. 9 от 02.02.2021 г., се уреждат обществените отношения, свързани с признаването на българския жестов език за естествен самостоятелен език, както и се създават условия за зачитане правото на глухите и сляпо-глухите лица на изразяване и на информация чрез българския жестов език.

В закона са определени условията за премахване на ограниченията при общуването, както и е гарантирана независимост, равнопоставеност и достъпност в обществения живот чрез използването на този език.

Съгласно § 7 от Преходните и Заключителните разпоредби на ЗБЖЕ кметовете на общините следва да създадат условия за извършването на административно обслужване на глухите и сляпо-глухите лица, като определеният за това срок е до 31.12.2022 г.

В тази посока органите на местното самоуправление следва да подсилят превод на български жестов език при заявка за административно обслужване, както и при мероприятия с участие на глухи и сляпо-глухи лица.

Приемането на ЗБЖЕ, влизането му в сила и последващото му прилагане в държавни и общински институции ще даде възможност не само да се популяризира българският жестов език, но и да се развива и да осигури на глухите и сляпо-глухи лица достъпност и равнопоставеност във всички сфери на техния живот. С Решение № 359 по Протокол № 35 от 24.06.2021 г. Столичният общински съвет възложи на кмета на Столична община да извърши конкретни дейности във връзка със задълженията на общинската администрация по Закона за българския жестов език и по-специално в сферата на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община, в т.ч. при провеждане на мероприятия с участие на лица с увреден слух и на сляпо-глухи лица.

В изпълнение на цитираното решение със Заповед на кмета на Столична община беше сформиран Консултативен съвет (КС) по въпросите, свързани с административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община (СО), в т.ч. при провеждане на мероприятия с участие на лица с увреден слух и на сляпо-глухи лица в състав — общински съветници в Столичния

общински съвет, длъжностни лица от Столична община и районните администрации, имащи пряко отношение към дейностите, възложени на кмета на общината, както и четирима представители, излъчени от неправителствените организации в сферата на представяване, отстояване и защита интересите на слуховуведените граждани, избрани на конкурсен принцип.

С Решение № 478 по Протокол № 59 от 07.07.2022 г. на СОС е приет План за действие, съдържащ мерките, сроковете и средствата за въвеждане на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на СО, превод на жестов език при провеждане на мероприятия с участие на лица с увреден слух и на сляпо-глухи лица и др. дейности в изпълнение на Решение № 359 на Столичния общински съвет по Протокол № 35 от 24.06.2021 г.

Със Заповед на кмета на СО са утвърдени правила за административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица в структурите на Столична община и районните администрации, които влизат в сила от 1 януари 2023 г.

Правилата уреждат организацията на работа по предоставяне на качествено административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица в структурите на Столичната община (СО) и 24-те районни администрации на СО в съответствие със ЗБЖЕ. В правилата е посочено и работното време на центровете за административно обслужване на всички структури на СО, които са част от първоначалния етап на внедряването, като впоследствие при включване и на общински търговски дружества, общински културни институти, общински предприятия и др. правилата ще бъдат актуализирани. В изпълнение на плана е създадена и отделна рубрика на Електронния портал на СО с отличителен знак за преминаване към версия на ЗБЖЕ, насочена и разпознаваема от глухите и сляпо-глухите лица, в която са публикувани видеоматериали на БЖЕ по трите теми – спорт, социални дейности и транспорт, които ще бъдат поэтапно допълвани и поддържани в актуално състояние.

Рубриката съдържа информация, която се представя под формата на видеоматериали на БЖЕ, придружени със субтитри и звук за услугите, които СО предлага. В рубриката са публикувани и Прави-

лата за административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица в структурите на Столична община и районните администрации.

Към настоящия момент ЦАО на СО е обозначено с указателен стикер с QR код, който води към специализираната Рубрика за глухи и сляпо-глухи лица на Електронния портал на СО на адрес: <https://bgs1.sofia.bg/bg/>, и в частност – към правилата.

19.09.2022 г. в грандхотел „София“ се проведе Кръгла маса по Проект „Провеждане на застъпническа кампания за прилагането на Закона за българския жестов език (ЗБЖЕ) на местно ниво“ по Договор за безвъзмездна финансова помощ BG05SFOP001-2.025 с предмет: „Повишаване на гражданското участие в процесите на изпълнение и мониторинг на политики и законодателство“, по който Столична община е партньор на Фондация „Заслушай се“ с участието на секретаря на Столична община, общински съветници, представители на НПО, НСОРБ, Национална асоциация на преводачите на жестов език в България и др.

Целева група

С приемане на Закона за българския жестов език (ЗБЖЕ), в сила от 06.02.2021 г., обн., ДВ, бр. 9 от 02.02.2021 г., се уреждат обществените отношения, свързани с признаването на българския жестов език за естествен самостоятелен език, както и се създават условия за зачитане правото на глухите и сляпо-глухите лица на изразяване и на информация чрез българския жестов език.

В закона са определени условията за премахване на ограниченията при общуването, както и е гарантирана независимост, равнопоставеност и достъпност в обществения живот чрез използването на този език.

Съгласно § 7 от Преходните и Заключителните разпоредби на ЗБЖЕ кметовете на общините следва да създадат условия за извършването на административно обслужване на глухите и сляпо-глухите лица, като определеният за това срок бе до 31.12.2022 г.

В тази посока органите на местното самоуправление следва да подсигурят превод на български жестов език при заявка за административно обслужване, както и при мероприятия с участие на глухи

и сляпо-глухи лица.

Приемането на ЗБЖЕ, влизането му в сила и последващото му прилагане в държавни и общински институции ще даде възможност не само да се популяризира българският жестов език, но и да се развива и да осигури на глухите и сляпо-глухи лица достъпност и равнопоставеност във всички сфери на техния живот.

С Решение № 359 по Протокол № 35 от 24.06.2021 г. Столичният общински съвет възложи на кмета на Столична община да извърши конкретни дейности във връзка със задълженията на общинската администрация по Закона за българския жестов език и по-специално в сферата на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община, в т.ч. при провеждане на мероприятия с участие на лица с увреден слух и на сляпо-глухи лица.

В изпълнение на цитираното решение със Заповед на кмета на Столична община беше сформирани Консултативен съвет (КС) по въпросите, свързани с административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община (СО), в т.ч. при провеждане на мероприятия с участие на лица с увреден слух и на сляпо-глухи лица.

■ Състояние на практиката преди внедряване →

Носителите и ползвателите на българския жестов език до този един момент никога не са се чувствали пълноценни и пълноправни граждани поради липсата на осигурени възможности за достъпност чрез българския жестов език. Основната пречка пред въвеждането на административно обслужване на български жестов език беше липсата на законова рамка, която да уреди това действие. С приемането на Закона за българския жестов език на 21.01.2021 г. обаче тази пречка беше преодоляна, което означава, че въвеждането на подобно обслужване и създаването на приобщаваща среда за глухите и сляпо-глухите на местно и национално ниво вече са не само възможни, но и законово задължителни.

Липсата на достъп до административни услуги за глухите и сляпо-глухите граждани не позволява пълноценен и равнопоставен

живот за тях в българското общество. Тази социална изолация не само накърнява достойнството на тези хора, но и често пъти сериозно намалява тяхната икономическа реализация, пълноценност и възможност за разгръщане на умения и знания, което от своя страна има негативен дългосрочен ефект върху всички жители.

■ Цел на практиката →

Осъществяване на осведомителни обучения, насочени към администрацията на СО относно живота, културата и идентичността на глухите и сляпо-глухите лица, както и основна информация за ЗБЖЕ. Обученията се осъществяват в 24-те районни администрации и по различните звена на СО – данъчни служби, общински дружества и предприятия, общински културни институти и др., по този начин ще се осигури възможност за познаване в най-голяма степен с живота, културата и идентичността на глухите и сляпо-глухите лица, което от своя страна ще доведе до повишаване качеството на обслужването им.

Провеждането на среща-дискусия с представителите на всички желаещи организации за и на глухата общност, които да споделят своя опит и своите очаквания в процеса на осигуряване на достъпност, комуникация и качество на услугите чрез използването на жестовия език от страна на Столичната община.

По време на срещите с неправителствения сектор ясно беше изразена позицията, че създаването на правила за хората от глухата общност е невъзможно без тяхното участие и не би довело до изпълнение на закона, който е пряк резултат на техните усилия. Устойчивият диалог с общността на глухите хора и с представителите на различните организации и експерти, гарантира осигуряването на достъпност на услугите на Столичната община за глухите и сляпо-глухите лица по най-добрия начин.

Структурирането на КС с представителите на общността към Столичната община, чиято цел беше да изработва и предлага актуални решения и възможности, както и пряко да участва в целия комуникационен процес и да гарантира правата на глухите граждани, съобразно закона.

Изработване на видеоинформация за основни услуги, проекти и дейности в три направления: транспорт, социални дейности и спортни дейности на жестов език достъпни чрез Електронния портал на Столичната община – <https://bgsf.sofia.bg/bg/>.

Създаване на отделна рубрика на Електронния портал на Столична община (<https://bgsf.sofia.bg/bg/>) с отличителен знак за преминаване към версия на ЗБЖЕ, насочена и разпознаваема от глухите и сляпо-глухите лица, в която се публикуват видеоматериали на БЖЕ по трите теми, които ще бъдат поетапно допълвани и поддържани в актуално състояние.

Рубриката съдържа информация, която се представя под формата на видеоматериали на БЖЕ, придружени със субтитри и звук за услугите, които СО предлага, правила за административно обслужване – <https://bgsf.sofia.bg/bg/rules-for-administrative-service>, линк за контакт с администрацията чрез видеоконферентна връзка (предстои), както, разбира се, и всяка друга важна информация насочена към глухата общност.

Предстои обозначаване на всички места за административно обслужване на граждани в рамките на Столичната община и районните администрации със стикери, посочващи наличието на достъпна среда за глухи хора, ползващи български жестов език и QR код, който води към видеоинструкция на БЖЕ относно правилата за получаване на качествено административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица.

С тях ще се обозначават входовете на центровете за административно обслужване, където се предоставя тази услуга, както и самите гишета, които ще бъдат оборудвани с вече осигурените устройства за тристранна видеовръзка, включващи слушалки с микрофон за обслужващия служител и таблет с мултифункционална стойка, чрез който глухото/сляпо-глухото лице ще осъществява визуален контакт с жестовия преводач.

За целта ще има обозначено гише, което да бъде разпознаваемо, и което да е оборудвано с техническо средство за осъществяване на тристранна онлайн връзка при административното им обслужване. КС предложи за осъществяването на тристранната онлайн връзка

СО да се ползва съществуващия Контактен център, който е на разположение на гражданите 24 часа, 7 дни в седмицата, като в СО бъдат назначени преводачи на БЖЕ, които да бъдат част от екипа на Контактния център.

■ Стъпки/етапи за реализацията и внедряването на добрата практика

С Решение № 359 по Протокол № 35 от 24.06.2021 г. Столичният общински съвет възложи на кмета на Столична община да извърши конкретни дейности във връзка със задълженията на общинската администрация по Закона за българския жестов език и по-специално в сферата на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община, в т.ч. при провеждане на мероприятия с участие на лица с увреден слух и на сляпо-глухи лица.

В изпълнение на цитираното решение със Заповед на кмета на Столична община беше сформиран Консултативен съвет (КС) по въпросите, свързани с административно обслужване на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на Столичната община (СО), в т.ч. при провеждане на мероприятия с участие на лица с увреден слух и на сляпо-глухи лица.

В резултат от проведените заседания, срещи с различни организации и съвместните дейности, изпълнявани в оперативен и координационен порядък, КС приключи своята работа с окончателен доклад за свършеното, както и с конкретни предложения за приемане на мерки и дейности, свързани с прилагането на ЗБЖЕ в сферата на административното обслужване на глухи и сляпо-глухи лица в няколко направления.

На база финалния доклад от работата на КС, с който се предлагат конкретни мерки, кметът на СО внесе доклад до СОС с проект на План за действие за въвеждане на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица от Столична община, който беше приет единодушно с решение на СОС. Планът е разписан подробно и в него са заложили конкретни срокове за изпълнение на задачите, които предстоят на администрацията.

В изпълнение на възложеното от СОС в т. 2 и т. 3 от горесцитираното решение към настоящия момент е извършено, както следва:

1. Налице е сключен договор за изработване на видеоматериали на БЖЕ по пилотните стъпки възложени в т. 2, тире „първо“ от решението на СОС по трите теми – транспорт, социални услуги и спортни дейности.

Създадена е отделна рубрика на Електронния портал на Столична община с отличителен знак за преминаване към версия на ЗБЖЕ, насочена и разпознаваема от глухите и сляпо-глухите лица, в която се публикуват видеоматериали на БЖЕ по трите теми, които ще бъдат поэтапно допълвани и поддържани в актуално състояние. В рубриката са публикувани Правила за административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица, които са публикувани както текстово, така и преведени на БЖЕ.

Рубриката ще съдържа информация, която ще се представя под формата на видеоматериали на БЖЕ, придружени със субтитри и звук за услугите, които СО предлага, линк за контакт с администрацията чрез видеоконферентна връзка, както, разбира се, и всяка друга важна информация насочена към глухата общност.

В тази връзка от страна на КС са изготвени критерии за изработване на видеоматериали, както и правила, приложение № 1 и приложение № 2 към доклад, които да се следват при административното обслужване на глухи и сляпо-глухи лица и които освен в писмен вид ще бъдат достъпни и като видеоматериал на БЖЕ. За тази цел се предвижда поставяне на QR код на входа на всички звена на СО и районните администрации, както и публикуване на сайта, който води към видеоинструкция на БЖЕ относно правилата за получаване на качествено административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица.

2. Сключен е договор за изработване на видеоклип, съдържащ осведомително обучение по теми за глухотата, глухите хора и жестовия език. Изработените видеа са разпространени на служителите на Столична община, районните администрации и общинските предприятия.

Предвижда се в допълнение видеоклипа да бъде публикуван на

Електронния портал на Столична община, както и разпространен в търговските дружества с общинско участие, общинските културни институти и други общински структури.

В допълнение в доклада на КС се предлага осъществяване на осведомителни обучения, насочени към администрацията на СО относно живота, културата и идентичността на глухите и сляпо-глухите лица, както и основна информация за ЗБЖЕ. Такива обучения ще се осъществят в 24-те районни администрации и по различните звена на СО – данъчни служби, общински дружества и предприятия, общински културни институти и др. По този начин ще се осигури възможност за запознаване в най-голяма степен с живота, културата и идентичността на глухите и сляпо-глухите лица, което от своя страна ще доведе до повишаване качеството на обслужването им. На тези обучения служителите ще имат възможност да задават и конкретни въпроси.

Пилотно такива обучения са осъществени с няколко ресурса на СО с безвъзмездното участие на НПО за и на глухите хора, като продължаването на тези обучения биха били полезни за по-бързото приобщаване на глухите хора към града ни.

Изцяло изпълнена е т. 3 от решението на СОС, като е налице действащ двегодишен договор с предмет: „Осъществяване на превод на жестов език при провеждане на общински мероприятия с участие на лица с увреден слух и на сляпо-глухи лица, когато същите са заявили такъв“.

Съгласно Плана за действие административното обслужване ще се осъществява, както следва:

Предоставяне на тристранна онлайн връзка между глухото или сляпо-глухото лице, служителя на гише и жестов преводач. За целта ще има обозначено гише, което да бъде разпознаваемо и което да е оборудвано с техническо средство за осъществяване на тристранна онлайн връзка при административното им обслужване. Предвижда се ползването на съществуващия Контактен център, който е на разположение на гражданите 24 часа, 7 дни в седмицата, като в СО бъдат назначени преводачи на БЖЕ, които да бъдат част от екипа на Контактния център.

■ Сектори на устойчивост

Носителите и ползватели на българския жестов език до този един момент никога не са се чувствали пълноценни и пълноправни граждани поради липсата на осигурени възможности за достъпност чрез българския жестов език. Основната пречка пред въвеждането на административно обслужване на български жестов език беше липсата на законова рамка, която да уреди това действие. С приемането на Закона за българския жестов език на 21.01.2021 г. обаче тази пречка беше преодоляна, което означава, че въвеждането на подобно обслужване и създаването на приобщаваща среда за глухите и сляпо-глухите на местно и национално ниво вече са не само възможни, но и законово задължителни.

■ Приложимост

С приемане на Закона за българския жестов език (ЗБЖЕ), в сила от 06.02.2021 г., обн., ДВ, бр. 9 от 02.02.2021 г., се уреждат обществените отношения, свързани с признаването на българския жестов език за естествен самостоятелен език, както и се създават условия за зачитане правото на глухите и сляпо-глухите лица на изразяване и на информация чрез българския жестов език.

В Закона са определени условията за премахване на ограниченията при общуването, както и е гарантирана независимост, равнопоставеност и достъпност в обществения живот чрез използването на този език.

Съгласно §7 от Преходните и Заключителните разпоредби на ЗБЖЕ, кметовете на общините следва да създадат условия за извършването на административно обслужване на глухите и сляпо-глухите лица, като определеният за това срок бе до 31.12.2022 г.

В тази посока органите на местното самоуправление следва да подсиgurят превод на български жестов език при заявка за административно обслужване, както и при мероприятия с участие на глухи и сляпо-глухи лица.

Приемането на ЗБЖЕ, влизането му в сила и последващото му прилагане в държавни и общински институции ще даде възможност не само да се популяризира българският жестов език, но и да се

развива и да осигури на глухите и сляпо-глухите лица достъпност и равнопоставеност във всички сфери на техния живот.

■ Вложени ресурси

Ресурсите, които са вложени са следните – човешки, финансови, с оглед доставка на хардуер за обезпечаване на тристранната видео-конферендна връзка за всички ЦАО на СО, в т.ч. изнесените работни места на ЦАО, данъчни служби, 24-те районни администрации, общински предприятия, общински културни институти. Приемането на ЗБЖЕ, влизането му в сила и последващото му прилагане в държавни и общински институции ще даде възможност не само да се популяризира българския жестов език, но и да се развива и да осигури на глухите и сляпо-глухите лица достъпност и равнопоставеност във всички сфери на техния живот.

В изпълнение на Плана за действие, съдържащ мерките, сроковете и средствата за въвеждане на АО на глухи и сляпо-глухи граждани на територията на СО, е осигурена конфигурация за осъществяване на сигурна тристранна връзка с преводачи на БЖЕ в комуникационна среда на Столична община, която включва 70 комплекта таблети със слушалки, стойки и SIM карти.

■ Партньорства

Представители на глухи и сляпо-глухи лица част от КС на СО, фондация „Заслушай се“, направление „Културно-масова и организационна дейност“ към Централно управление на Съюз на глухите, Асоциация на гражданите с увреден слух в България, Младежка организация на глухите активисти – МОГА.

Участието на представители на глухата общност в Консултативния съвет беше важно условие и гарант както за правилното разбиране на Закона за българския жестов език, така и за неговото прилагане в частта „Административно обслужване“.

■ Трансфериране на практиката

Прилагането на практиката в други администрации е напълно възможно.

До края на 2022 г. тристранната онлайн връзка ще бъде въведена в Столичната община, в 24-те районни администрации и съответните данъчни служби, а през 2023 г. ще започне въвеждането ѝ във всички останали звена на общината, общински дружества, предприятия, общински културни институти и други.

Дигитализация

Предстои внедряването на тристранна онлайн връзка между глухото или сляпо-глухото лице, служителя на гише и преводач на БЖЕ, която ще бъде дигитализиран процес.

Разработените и отпечатани са стикери с QR код, които насочват глухото или сляпо-глухото лице към Правилата в рубриката на сайта. С тях ще се обозначават входовете на центровете за административно обслужване, където се предоставя тази услуга, както и самите гишета, които ще бъдат оборудвани с вече осигурените устройства за тристранна видеовръзка, включващи слушалки с микрофон за обслужващия служител и таблет с мултифункционална стойка, чрез който глухото/сляпо-глухото лице ще осъществява визуален контакт с жестовия преводач.

Освен на място в ЦАО се предвижда, глухите и сляпо-глухите лица да имат възможност да се информират за предоставяните от общинската администрация услуги, начините на подаване и получаване на такива, да подават сигнали за отклонения в градската среда, заявления за достъп до обществена информация и др. отдалечено чрез осигурената от СО тристранна онлайн видеовръзка между глухото или сляпо-глухото лице и оператор в Контактния център на СО, предоставящ превод от и на БЖЕ.

Предстои обявяване на конкурси за назначаване на преводачи от и на БЖЕ, които ще обслужват глухите и сляпо-глухите лица във всички структури на СО. Като целта на СО е да предложи на всички структури на общинската администрация, а впоследствие на общинските дружества, предприятия, културни институти, бюра за социални услуги и др. централизирана преводаческа услуга от и на БЖЕ.

Предвижда се също служителите, които бъдат назначени, да бъдат

оператори в Контактния център и освен жестови преводачи ще обслужват всички граждани и организации, които се свързват с общината чрез този комуникационен канал. Целта е по този начин да могат без съдействието на експерти от различните направления/структури да оказват необходимото съдействие.

Ефект от внедряване на практиката

Към настоящия ефект се наблюдава голям интерес към новосъздадената специализирана Рубрика и публикуваните в нея материали за глухата общност.

Екипа на СО прие присърце философията на българската глуха общност, както и факта, че без нея няма как да се случва ефективното прилагане на Закона за българския жестов език. Вярваме, че всички заедно не просто ще изпълним закона, а ще премахнем бариерите в общуването помежду си!





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ

1000 София, ул. Аксаков 1 • тел. 02/940 2556

e-mail: ipa@ipa.government.bg

— www.ipa.government.bg

ДОБРИ ПРАКТИКИ 2022