



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
Европейския  
социален фонд

сдружение  
равновесие



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



# Механизъм за граждански контрол в процеса на формиране и изпълнение на социалната политика и услуги

Проект BG05SFOP001-2.009-0055-C01 „Повишаване на гражданското участие в процеса на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалните политики в община Сунгурларе”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



**Prime Consulting**

„Прайм Консултинг“ ЕООД

2019 г.

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект BG05SFOP001-2.009-0055-C01 „Повишаване на гражданското участие в процеса на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалните политики в община Сунгурларе”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
Европейския  
социален фонд

  
СДРУЖЕНИЕ  
РАВНОВЕСИЕ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*“Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Сдружение Равновесие и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган на Оперативна програма „Добро управление“*

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

*Проект BG05SFOP001-2.009-0055-C01 „Повишаване на гражданското участие в процеса на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалните политики в община Сунгурларе”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд*



## СЪДЪРЖАНИЕ

<b>СЪКРАЩЕНИЯ</b> .....	4
<b>ТАБЛИЦИ</b> .....	5
<b>ФИГУРИ</b> .....	5
<b>ВЪВЕДЕНИЕ</b> .....	6
<b>ЧАСТ 1: ПРАВНА РАМКА ЗА РЕАЛИЗИРАНЕ НА ГРАЖДАНСКИ И ОБЩЕСТВЕН КОНТРОЛ</b> .....	7
1. Обща рамка .....	7
1.1. Граждански контрол .....	8
1.2. Обществен контрол в местното самоуправление .....	11
2. Специфична правна и нормативна рамка за граждански и обществен контрол на социалната политика .....	13
3. Принципи на участие .....	15
4. Обосновката и целта на ангажирането на обществеността .....	16
4.1. Ползи от осъществяване на граждански мониторинг и контрол на социалната политика. ....	16
5. Цел на механизма за граждански мониторинг и контрол .....	18
6. Отговорност за улесняване на гражданското участие в процесите по мониторинг и контрол .....	18
7. Участници в процеса .....	19
7.1. Права и задължения на гражданите .....	19
8. Базови условия за участие и осъществяване на граждански/обществен мониторинг и контрол в социалната сфера .....	20
<b>ЧАСТ 2: ФОРМУЛИРАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА СОЦИАЛНА ПОЛИТИКА И УСЛУГИ НА МЕСТНО НИВО</b> .....	22
<b>ЧАСТ 3: АКТУАЛНА СИТУАЦИЯ ЗА ПРОВЕЖДАНАТА СОЦИАЛНА ПОЛИТИКА И ПРЕДОСТАВЯНИТЕ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА СУНГУРЛАРЕ</b> .....	23
<b>ЧАСТ 4: МЕХАНИЗЪМ ЗА ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛ</b> .....	26
9. Същност на механизма за граждански мониторинг и контрол .....	26
9.1. Обща рамка за съдържанието на механизма за граждански мониторинг и контрол .....	26



9.2.	Специфични области на съдържанието и механизмите, които да се използват за ангажиране и провеждане на граждански мониторинг и контрол на социалната политика и услуги .....	32
9.2.1.	Регламентиране на процедури, правила и наредби за предоставяне на социални услуги...32	
9.2.2.	Планиране, изпълнение и управление на социалната политика и годишните планове за управление в община Сунгурларе .....	33
9.2.3.	Предоставяна на социални услуги в община Сунгурларе.....	37
9.2.4.	Участие в процесите на мониторинг и оценка на социалната политика и услуги в община Сунгурларе40	
10.	Събиране и анализ на информацията от обществеността.....	45
11.	Общи механизми за комуникация и достъп до информация .....	48
	<b>ЧАСТ 5: МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ .....</b>	<b>50</b>
	<b>ПРИЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>52</b>
	Приложение 1 – Модел за организиране и провеждане на фокус - група .....	52
	Приложение 2: Модел за разработване на анкетна карта (въпросник) за провеждане на интервюта .....	55
	Приложение 3: Въпросник за оценка на удовлетвореността от предоставяните социални услуги в община Сунгурларе (потребителите на социални услуги).....	60
	Приложение 4: Въпросник за оценка на участието на гражданите в процесите на формулиране .....	65
	Приложение 5: Подход за провеждане на интервю с представителите на местната власт и администрация и институции и организации предлагащи социални услуги.....	67



## СЪКРАЩЕНИЯ

<b>ДВ</b>	Държавен вестник
<b>ДСП</b>	Дирекция „Социално подпомагане“
<b>ЕС</b>	Европейски съюз
<b>ЗДОИ</b>	Закон за достъп до обществена информация
<b>ЗМСМА</b>	Закон за местното самоуправление и местната администрация
<b>ЗСП</b>	Закон за социално подпомагане
<b>КОЗСДКСТ</b>	Комисия по образование, здравеопазване и социални дейности, култура, спорт и туризъм
<b>ОбС</b>	Общински съвет
<b>ППЗСП</b>	Правилник за прилагане на Закона за социално подпомагане
<b>СГО</b>	Структури на гражданското общество
<b>ЦНСТ</b>	Център за настаняване от семеен тип



## ТАБЛИЦИ

Таблица 1 – Задължения и отговорности на различните заинтересованите страни в процеса на граждански мониторинг и контрол в община Сунгурларе.....	28
Таблица 2 – Възможности за участие на гражданите в мониторинга и контрола в местния законодателен процес в община Сунгурларе.....	33
Таблица 3 – Участието на гражданите в мониторинга и контрола в процеса на планиране, изпълнение и управление на социалната политика и услуги в община Сунгурларе .....	36
Таблица 4 – Граждански мониторинг и контрол на качеството на социалните услуги в община Сунгурларе .....	39
Таблица 5 – Примерна матрица и индикатори за проследяване на напредъка в реализацията на социалната политика в община Сунгурларе.....	43
Таблица 6 - Рамка за граждански мониторинг и контрол в община Сунгурларе .....	44
Таблица 7 – Участие на гражданите в процеса на мониторинг и контрол на социалната политика .....	44
Таблица 8 - Инструменти за комуникация за различни групи от населението на община Сунгурларе .....	49

## ФИГУРИ

Фигура 1 - Етапи на ангажиране на гражданите и местната общественост в процеса на контрол и мониторинг на социалната политика и услуги .....	27
--	----



## ВЪВЕДЕНИЕ

Гражданският мониторинг и контрол в местното самоуправление е абсолютно необходим елемент на демократичната държава и са важна действена форма за участието на гражданите в местното самоуправление. Той е съществен фактор за защита правата на гражданите и на техните законни интереси и благополучието на местната общност. Включването на заинтересованите страни е един от начините, който гарантира качествено предлагане на услугите, както и е основен механизъм за противодействие на корупционни практики.

Когато се разработва нова местна политика или се обмисля промяна на съществуваща политика, процесът трябва да бъде отворен за всички заинтересованите страни, но трябва да бъдат използвани механизми и процедури, които да отчетат мнението и вижданията на тези, които биха били засегнати или тези, които имат особен интерес към конкретната политика или нейната промяна. Социалната политика е една от ключовите сфери в община Сунгурларе, тъй като местното население е пряко засегнато, поради факта, че почти всеки жител на общината пряко или индиректно (чрез свои близки и роднини) е ползвател на социални услуги.

Принципите на добро управление изискват активното участие и сътрудничество между различните партньори – държавни институции, местни власти, гражданите и структури на гражданското общество, при формулиране, изпълнение и мониторинг на различните политики.

Диалогът между местната власт и заинтересованите страни (граждани и структури на гражданското общество) е важна част от процесна на разработване, изпълнение и наблюдение на социалната политика в община Сунгурларе. Този диалог трябва да стане по-официален и по-публичен.

Настоящият механизъм осигуряват възможност за укрепване на участието на гражданите и структурите на гражданското общество в процесите по формиране и изпълнение на социалната политика и услуги. Той е предназначен да се използва от всички заинтересованите страни, които имат отношение към формулирането и изпълнението на социалната политика на местно ниво, като цели да повиши прозрачността, ефективността, отчетността и легитимност.

Очаква се използването на механизма за граждански контрол и мониторинг да насърчи по-тясно сътрудничество, консултации и комуникация между местната власт и администрация, гражданите и гражданското общество при формулиране, изпълнение и управление на социалната политика и услуги в община Сунгурларе.

Разработването на настоящият механизъм за граждански мониторинг и контрол е иницирано в рамките на проект BG05SFOP001-2.009-0055-C01 „Повишаване на гражданското участие в процеса на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалните политики в община Сунгурларе”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



# ЧАСТ 1: ПРАВНА РАМКА ЗА РЕАЛИЗИРАНЕ НА ГРАЖДАНСКИ И ОБЩЕСТВЕН КОНТРОЛ

## 1. Обща рамка

Процесите на гражданско участие в мониторинга и контрола върху реализирането на местни политики могат да бъдат задължителни, т.е. изискуеми по закон и незадължителни – инициирани по волята местна администрация и/или местната общественост. При задължителните (формални) процеси, законовите норми установяват кой може да участва, докъде се разпростират правата на участие, каква е структурата на процеса и какво се прави със заключенията. Във формален процес най-широките права се установяват според статуса на съответната страна в процеса. Формалните процеси включват процедури за съгласуване и пораждаат административни решения. Процесите на неформално участие не са твърдо регулирани и може да бъдат структурирани по различни начини в зависимост от условията. Те са изцяло доброволни, като основният принцип е съвместното решаване на задачите. Въпросът за това кой участва и по какви правила се процедира се определя предварително или по взаимно съгласие между участниците. Нормите на неформално участие са разнообразни и гъвкави. Резултатите от тях се състоят във формулирането на граждански препоръки в помощ на процеса на вземане на решения от страна на официалните органи. В някои случаи последните могат да решат да придадат задължителен характер на резултатите. Формалните и неформалните процеси често се съчетават. Резултатите от посредничеството често придобиват задължителен характер посредством постигнати споразумения, които могат да бъдат включени в официалния процес за оценка и контрол на въздействието.

Най-важното условие за ефективното развитие на местната власт като независимо ниво на обществен авторитет е взаимодействието му с гражданите и институциите на гражданското общество. Целта на местната власт е да осигури благоденствието на местната общност, търсейки най-удачните форми за решаване на местните проблеми. В същото време проблемите на местната власт не могат да бъдат решавани без активното участие на гражданите.

Публичното участие е установено в ценностите и принципите на управление в Конституцията на Р. България - **“Цялата държавна власт произтича от народа. Тя се осъществява от него непосредствено и чрез органите, предвидени в Конституцията”**. Тази разпоредба показва, че народът е източник и субект на властта. Това означава, че всички, които упражняват държавната власт пряко или косвено получават своите правомощия от народа – той избира свои представители, които вземат управленски решения от негово име и в негов интерес. В същото време, откритостта и прозрачността на дейността на местната власт към местната общност и достъпът на гражданите до информацията са необходими за активното участие на гражданите в процесите на формулиране и

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----





наблюдение на прилаганите политики на местно ниво. В този смисъл, местната власт и администрация следва активно да ангажират, да си сътрудничат и взаимодействат с обществеността в процесите на разработване, наблюдение и прилагане на политиките, в т.ч. в социалната сфера.

Ролята на гражданите и структурите на гражданското общество не е само да задават въпроси към властта, но и да участват в тяхното решение, наблюдение и контрол, като осъзнават, че решенията зависят и от техните усилия.

Правният характер на местната власт произтича от факта, че това е нивото на публичната власт, което е най-близо до източника му – обществеността.

Съществуват и други фактори за приближаване на местните органи към гражданите, като например възможността за обществен и граждански контрол върху работата на местната власт от страна на обществото, а от своя страна местната власт трябва да открие и да вземе предвид мнението на обществеността при вземане на решения.

Всички изброени характеристики са включени в правната представа за принципа на публичната местна власт и тяхната реализация е основно предизвикателство. От всички елементи, насоките за граждански и обществен контрол са основни предпостави за постигане на по-голяма ефективност и ефикасност на органите на местно самоуправление при реализацията на различни политики, в т.ч. в социалната сфера.

### 1.1. Граждански контрол

Правото на гражданите, като субекти осъществяващи граждански контрол в местното самоуправление по отношение на неговите органи и администрация, като обекти на този контрол е изключително важно право, което е регламентирано в Българската Конституция и в някои закони.

Българското законодателство предвижда различни процедури и способности за упражняване на граждански контрол в местното самоуправление. Те са изключително важна гаранция за отстояване на законните интереси на лицата, и за защита на техните права в сферата на административната дейност на органите на местното самоуправление и на местната администрация. Тяхната функция се изразява в защита на законните интереси и права на гражданите. Общите норми, които регламентират участието и различните форми на граждански и обществен контрол в местното самоуправление включват:

- ➔ Закон за пряко участие на гражданите в държавната власт и местното самоуправление;
- ➔ Закон за местното самоуправление и местната администрация;
- ➔ Закон за публичните финанси;
- ➔ Закон за нормативните актове;
- ➔ Закон за администрацията;
- ➔ Административнопроцесуален кодекс и др.

В основа на действащото законодателство може да се направи извода, че съществуващо законодателно многообразие регламентира шест основни форми за осъществяване на граждански контрол в местното

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



самоуправление, което дава предпоставка за по-голяма ефикасност в дейността на неговите органи и ефективност на местната администрация.

Прякото участие на гражданите в решаването на общодържавни и местни въпроси се осъществява чрез провеждането на:

Форми на граждански контрол		Основни способности
1. Допитване на народа	до	<p><b>Местен референдум</b></p> <p>Провежда се само по въпроси от местно значение, които са от компетентността на <i>органите на местното самоуправление</i> и за които това изрично е предвидено в закон. <i>Референдумът</i> се произвежда в отделна община, район, кметство или населено място.</p> <p><b>Общо събрание на населението</b></p> <p>То се използва за пряко участие на гражданите при решаването на местни въпроси в общини, райони, кметства, населени места и квартали на населени места.</p> <p><b>Подписка</b></p> <p>Чрез нея <i>гражданите на община, район, кметство, населено място, квартал</i> правят <i>предложения до общинския съвет</i> за решаване на важни въпроси на общината. <i>Подписката</i> се представя на <i>председателя на общинския съвет</i>. Той е длъжен да уведоми <i>общинските съветници</i> за внесената <i>подписка</i> и в едномесечен срок да свика заседание на <i>съвета</i> за нейното разглеждане.</p>
2. Питания, становища и предложения на граждани	и на	<p>Гражданите могат да присъстват на заседанията на общинския съвет и на неговите комисии. Те могат да се изказват, да отправят <i>питания, становища и предложения</i> от компетентността на общинския съвет, кмета или общинската администрация, представляващи обществен интерес, и да получават отговори по ред, начин и в срок, определени в правилника за организацията и дейността на общинския съвет.</p> <p>Гражданите и юридическите лица могат да внасят писмени <i>предложения и становища</i> в комисии на общинския съвет. По разглежданите въпроси комисии приемат доклади, <i>становища,</i></p>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



Форми на граждански контрол		Основни способности
		предложения и препоръки, които се предават в общинския съвет и на съответните заинтересовани лица
3. Съдействие от обществен посредник	от	Защитата на правата и законните интереси на гражданите може да се осъществява и чрез института на обществения посредник. Той се избира с мнозинство 2/3 от общия брой на общинските съветници и съдейства за спазване правата и законните интереси на гражданите пред органите на местното самоуправление и местната администрация. Организацията и дейността му се уреждат с правилник, приет от общинския съвет.
4. Оспорване на индивидуални административни актове	на	<i>Гражданите могат да оспорват индивидуални административни актове на органи на местното самоуправление, с които се създават административни права и задължения, или се засягат права или законни интереси на отделни лица или организации непосредствено по-горестоящия административен орган. С жалбата може да се оспори както законосъобразността, така и целесъобразността на административния акт.</i>  Гражданският контрол в местното самоуправление може да се простира не само върху административните актове, но и върху тяхното изпълнение.
5. Искове обезщетения	за	Държавата и общините отговарят за вредите, причинени на граждани и юридически лица от незаконосъобразни актове, действия или бездействия на техни органи и длъжностни лица при или по повод изпълнение на административна дейност <sup>1</sup> . Искът за обезщетение се предявява пред съда по мястото на увреждането или по местожителството на увредения срещу органите, от чиито незаконни актове, действия или бездействия са причинени вредите.
6. Обжалване на принудителни	на	За предотвратяване и преустановяване на административните нарушения, както и за предотвратяване и отстраняване на вредните

<sup>1</sup> Вж. Закон за отговорността на държавата и на общините за вреди - обн. ДВ. бр.60/1988г. – с посл. изм. и доп.



Форми на граждански контрол	Основни способности
<p><b>административни мерки и административни наказания</b></p>	<p>последници от тях могат да се прилагат принудителни административни мерки. Случаите, когато могат да се прилагат тези мерки, техният вид, органите, които ги прилагат, и начинът за тяхното приложение, както и редът за тяхното обжалване от гражданите се уреждат в съответния закон или указ.</p> <p>Наказателните постановления издадени от органи на местното самоуправление във връзка с установени административни нарушения подлежат на обжалване от гражданите пред районния съд, в района на който е извършено или довършено нарушението.</p>

## 1.2. Обществен контрол в местното самоуправление

Общественият контрол в местното самоуправление е проява на участието на организациите на гражданите, като субекти на контрола в самоуправлението и на засилената роля на обществеността в оценката и контрола на дейността на органите на местното самоуправление и на местната администрация, като обекти на контрола. Упражняването на обществен контрол от страна на организациите на гражданите върху тяхната дейност и функциониране е подчертан израз на реална демокрация.

В българското законодателство, общественият контрол на дейността на местното самоуправление и местната администрация не е законодателно регламентиран. Той се осъществява на базата на конституционното право на гражданите да се сдружават. Липсват правни механизми, регламентиращи отмяна, изменения или спиране на актове на органите на местното самоуправление, или отстраняване и търсена на юридическа отговорност на органите и длъжностните лица от местната администрация.

Налице са две основни форми за осъществяване на обществен контрол, както следва:

### 1) Предоставяне на информация от организации на граждани в следствие на извършени проверки

Значимостта на този контрол се изразява преди всичко в неговата информационна и превантивна роля, и в бързината на реакциите му. Значимостта му за местното население се изразява във възможността му да улавя несъответствията на действията и актовете на органите на местно самоуправление с нуждите и интересите на гражданите и обществото, и да ги изразява по най-бърз и не винаги формален начин. Този контрол не е ограничен от преценката само за законосъобразност или целесъобразност. Всичко, което обществената организация или обществена група счита за неправилно или неточно изпълнение на

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



поставените задачи пред местната администрация може да бъде предмет на информацията, която те предават, като резултат от извършени проверки или наблюдения на органите на местно самоуправление.

Предмет на обществения контрол в местното самоуправление може да бъде не само неизпълнението или неточното изпълнение на управленско решение, но и въобще забелязаните недостатъци в дейността или организацията на съответните органи на самоуправление. Тези недостатъци могат да бъдат в осъществяваната административна практика и да се дължат на недобросъвестната, небрежна или бюрократична работа на тези органи. Недостатъците могат да бъдат и заложени в действащите регламенти за дейността на съответната общинска администрация.

## **2) Даване на оценка от организации на граждани за дейността на органите на местното самоуправление и местната администрация**

Общественият контрол може да бъде използван от органите на местно самоуправление при изследване на съществуващото положение при даване на оценка на фактическата обстановка и на възникналите ситуации. Безспорно е влиянието на този контрол преди всичко по отношение на активното търсене на проблеми и откриването на нуждите и потребностите на гражданите, чието не преодоляване може да породи противоречия или напрежение в населеното място. Този контрол може да предостави полезна информация и при организацията и изпълнението на взети решения от ръководни служители в местната администрация относно възможностите, средствата и ресурсите за изпълнение, относно предполагаемите затруднения и пречки, които могат да възникнат в хода на изпълнението.

За да може обществения контрол да осъществява в пълнота своите функции процесите в самоуправлението трябва да бъдат изразявани комплексно – т.е. контролната информация да отразява и постигнатите успехи и положителните резултати в дейността на местната власт и местната администрация въз основа на извършени проверки от обществените организации.

Освен това, включването на допълнителни местни ресурси в сферата на обществения контрол дава възможност да се разшири подхода на гражданите към информацията във всички направления от дейността на общината и дава още един способ на местните граждани за влияние върху процесите на взимане на решение относно местните политики.

Общественият контрол трябва да бъде насочен към сферите на дейност на общинските органи, които засягат интересите на хората, обществените сдружения, гражданските права и свободи, безопасността, устойчивото развитие на общината. Той е насочен към тестване и преглед на дейността на местната власт и дали те съответстват обществените интереси. Категорията „обществени интереси“ трябва да бъде основата на обекта на обществен контрол и да бъде легитимирана.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



## 2. Специфична правна и нормативна рамка за граждански и обществен контрол на социалната политика

Предоставянето на социалните услуги в общините се определя както от държавната политика в сферата, така и от желанието на местните общности. Освен основните правни възможности за реализация на граждански и обществен контрол, Законът за социално подпомагане (чл. 35) и Правилника за неговото прилагане (чл. 52-54а), предоставя възможност на граждани и структури на гражданското общество да участват в **обществени съвети**. Те се създават от общинския съвет и имат за цел да оказват съдействие и подкрепа на общинската администрация при извършване на дейностите по социално подпомагане, както и да упражняват контрол върху тяхното осъществяване. Общественият съвет се състои най-малко от седем души, като в състава му се включват ръководители на социални услуги, представители на организациите, на които са делегирани правомощия за осъществяване на социални услуги по реда на Закона за социално подпомагане, както и други заинтересувани органи, лица и организации, имащи отношение към дейностите в областта на социалните помощи и социалните услуги. Основните функции на съвета се състоят в:

- Съдействие за провеждане на политиката в областта на социалните помощи и социалните услуги в общината;
- Участие в обсъждането на регионални стратегии, програми и проекти, свързани със социалните помощи и социалните услуги;
- Съдействие за координиране на дейността по предоставяне на социални услуги;
- Осъществяване на контрол върху качеството на социалните услуги в съответствие с утвърдените критерии и стандарти;
- Предоставяне на становища за откриване и закриване на специализирани институции за социални услуги на територията на общината.

При упражняването на контрол върху качеството на социалните услуги, в съответствие с утвърдените критерии и стандарти, обществените съвети имат право да изискват и да получават информация от дирекциите „Социално подпомагане“ за дейността по социално подпомагане. В тази връзка членовете на обществения съвет са длъжни да спазват нормативните изисквания за защита на информацията за подпомаганите лица и семейства, която им е станала известна при осъществяването на тяхната дейност. При установяване на пропуски и сигнали за нарушения при осъществяването на дейностите по социално подпомагане, обществените съвети уведомяват писмено председателя на общинския съвет и инспектората към изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане.

С изключение на взаимодействието с дирекциите „Социално подпомагане“ по повод получаването на информация за функционирането на социалното подпомагане в общината и уведомяването на председателя на общинския съвет и инспектората към изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане относно пропуски и нарушения при осъществяването на дейностите по социално

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----





подпомагане, анализирани нормативни актове не регламентират други начини, механизми и форми за взаимодействие на обществения съвет с други заинтересовани страни.

В допълнение към обществените съвети и с цел защита на интересите на потребителите на социални услуги и упражняване на обществен контрол могат да се създават съвети на потребителите на социални услуги, на техните настойници или попечители. Тези съвети имат съветателна функция при осъществяване на дейностите по предоставянето на социални услуги и следят за качеството им. Общественият съвет се състои най-малко от 7 души, като в състава му се включват ръководители на социални услуги, представители на организациите, на които са делегирани правомощия за осъществяване на социални услуги по реда на Закона за социално подпомагане, както и други заинтересовани органи, лица и организации, имащи отношение към дейностите в областта на социалните помощи и социалните услуги. В общината е сформирани консултативен съвет, но не функционира ефективно.

---

#### Препоръка 1:

С цел да бъде осигурен контролен орган в сферата на социалните услуги е препоръчително сформиранието на Обществен съвет за социално подпомагане и услуги, който ще следи за изпълнението, актуализирането и отчитането на Стратегията за развитието на социалните услуги в Община Сунгурларе. Съветът следва да бъде сформирани и във връзка с изпълнение на чл. 35 от Закона за социално подпомагане и чл. 52 от Правилника за прилагане Закона за социално подпомагане, като ще изрази и стремежът на местната власт и заинтересованите страни към прилагане на последователна и модерна социалната политика с фокус върху хората. Общественият съвет, който е форма на обществен контрол на системата в областта на социалните помощи и услуги, и има за задача да съдейства и подпомага Общинския съвет и кмета на община Сунгурларе при анализиране на потребностите от социални услуги, както и да участва в разработването на стратегията и годишните планове за развитие на социалните услуги на общинско ниво се формира с решение на Общинския съвет. Основните функции на съвета са:

- да съдейства за провеждане на политиката по социално подпомагане и услуги в община Сунгурларе;
- да обсъжда регионални стратегии, програми и проекти, свързани със социалното подпомагане и услуги в община Сунгурларе;
- да съдейства за координиране на дейността по предоставяне на социални услуги от физическите лица, регистрирани по Търговския закон и на юридическите лица;
- да осъществява контрол върху качеството на социалните услуги в съответствие с утвърдените критерии и стандарти;
- да приема молби, сигнали, жалби, предложения от граждани, доставчици на социални услуги, неправителствени организации и институции, имащи отношение към сферата на социалните услуги;



- 
- да изготвя всяка година Годишен план за развитие на социалните услуги на общинско равнище към Стратегията за развитие на социалните услуги и го предлага за одобрение от Общински съвет- Сунгурларе до 30 април.

Устройството, дейността, структурата и организацията на Обществения съвет за социално подпомагане следва да се уредят с Правилник на Обществения съвет по социално подпомагане и услуги на община Сунгурларе, приет с решение на Общинския съвет.

Сформирането на съвета позволява по-ефектно участие на заинтересованите страни и гражданите на община Сунгурларе във всеки отделен етап от процеса на информиране, формулиране, изпълнение и мониторинг и оценка на социалната политика и предоставяните социални услуги.

---

### 3. Принципи на участие

---

Основните на настоящият механизъм се крият във възможностите за активно участие на гражданите и гражданското общество в формулирането и управлението на социалната политика и услуга в община Сунгурларе. Участието на гражданите и местната общественост се основава на следните широки принципи, които трябва да бъдат институционализирани във всеки етап от процеса на формулиране и изпълнение на социалната политика и услуги в община Сунгурларе:

- Навременен достъп до информация, данни, документи и друга информация, свързана с формулирането, изпълнението и мониторинга на социалната политика в община Сунгурларе;
- Публикуване / предоставяне на проекти на решения и официални документи на обществеността за обсъждане и разглеждане. Информацията, която излиза от местната власт и администрация трябва да бъде ясна и не трябва да има неясноти;
- Предоставяне на различни форми на участие на гражданите и местната общност в различните етапи от процесите на формулиране и управление на социалната политика и услуги в общината;
- Признаване и насърчаване на участие на гражданите и обществени сдружение в процесите на граждански / обществен мониторинг и контрол;
- Разумен баланс в ролите и задълженията на местната власт и администрация и на гражданите и структурите на гражданското общество в процеса на партньорство при взимане на решения, както и за осигуряване на наблюдение и контрол върху прилаганата социална политика и предоставяните социални услуги;
- Насърчаване на публично-частното партньорство под формата на съвместни консултативни съвети, технически екипи и граждански комисии за насърчаване на директен диалог и съгласувани действие в сферата на социалната политика.





## 4. Обосновката и целта на ангажирането на обществеността

Обосновката за гражданското и общественото участие в процесите на мониторинг и контрол на социалната политика на местно ниво се основават на ценностите и принципите залегнали в Конституцията на страната и законовите норми.

Според Съвета на Европа „участието на гражданите е в самото сърце на идеята за демокрация“. Европейският съюз счита, че „демокрацията се основава на това, хората да могат да вземат участие в обществения дебат“. Когато се говори за участието на гражданите в ЕС, се говори за понятия като „открито управление“ и „по-добро законотворчество“.

Активното участие на гражданите в мониторинга и контрола при формулиране и изпълнение на социалните политики и услуги в община Сунгурларе е директно свързано с принципа на добро управление. Когато хората са запознати с начина, по който се вземат и изпълняват взетите решения и вярват, че тяхното мнение е взето предвид, това води до по-голяма прозрачност и отчетност на местната власт и администрация и изгражда доверие в управлението на общината. Дори и това да води до известно забавяне при приемане на решения (което не винаги е лошо само по себе си, защото сме свидетели на много приети по спешност мерки и закони, които много скоро след това се налага да бъдат преработвани и променяни), това се компенсира многократно от другите ползи.

Участието на представителите на местната общност в процесите на мониторинг и контрол трябва да бъде истинско, а не илюзорно и не трябва да се разглежда като обикновена формалност за целите на изпълнение на законите и/или нормативните актове. В това направление, местната власт и администрация би трябвало да направят всичко възможно да ангажират гражданите и структурите на гражданското общество да участват активно при взимането на решения при важни аспекти от формулирането и управлението на социалните услуги в общината.

### 4.1. Ползи от осъществяване на граждански мониторинг и контрол на социалната политика.

Установени са различни практики за въвличане и активно участие на гражданите и структурите на гражданското общество в местното управление. Непрекъснатото обогатяване на формите за общуване с гражданите и формите за граждански мониторинг и контрол започна да се счита за задължителна необходимост и важна предпоставка за успешно реализиран мандат на местните власти. Ползите от гражданския мониторинг и контрол могат да се обобщят по следния начин:

#### **A. Увеличаване на легитимността на процеса**

Без значително публично участие в процесите на мониторинг и контрол гражданите и местната общественост могат да станат подозрителни и да се чувстват манипулирани. Това би подкопало ефективния диалог и би създавало недоверие. Следователно, участието на гражданите и обществеността узаконява процесите на формулиране и управление на социалната политика. Много повече хора се

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



чувстват съпричастни със самото реализиране на идеите и решенията, което ги прави както по-устойчиви, така и по-ефективни. Местната власт получава реална подкрепа от хората, които са заинтересовани от решенията или ще бъдат засегнати от тях.

### ***Б. Повишаване на отчетността***

Гражданският мониторинг и контрол подобрява прозрачността и отчетността. Гражданите и обществеността е в състояние да участва критично в социалното въздействие на политиката, плановете за развитие и нормативната уредба в социалната сфера. Участието на гражданите и обществеността в мониторинга и контрола, също така гарантира, че местната власт и администрация са отговорни за интересите на гражданите. Участието също така повишава общественото доверие и подкрепата за процесите на вземане на решения.

### ***В. Подобрявана качеството на процеса и води до по-добри решения***

Участието на гражданите и местната общественост в процесите на мониторинг и контрол на социалната политика и услуги дава възможност на местната власт и администрация да разберат и оценят различни мнения, притеснения и предложения. Преди да бъдат одобрени политиките, те преминават през цялостен преглед и преразглеждане, като по този начин гарантират, че политиките, законите и плановете за развитие са стабилни. Участието предоставя допълнителни умения, знания, притеснения и идеи, които биха могли да бъдат пренебрегвани, ако процесът беше ограничен до служителите на администрацията. Това прави техните решения много по-ефективни и действени и приети. От друга страна, гражданите започват да разбират по-добре сложността на проблемите. Запознават се с проблемите пред местните власти и тяхната сложност, както и често пъти много малките правомощия и възможности за реагиране от страна на местните власти.

### ***Г. Управление на социалните конфликти***

Гражданското и общественото участие помага за облекчаване на социалните конфликти, като се грижи за интересите на различни заинтересовани страни и изгражда консенсус. Инвестициите в публично участие на ранен етап минимизират броя и степента на социални конфликти, възникващи в хода на прилагането на политики, закони и планове за развитие.

### ***Д. Укрепване демокрацията и управлението***

Чрез участието си в процесите на контрол, гражданите и структурите на гражданското общество упражняват своите конституционни и законови права и процесът на вземане на решения става по-представителен.



## 5. Цел на механизма за граждански мониторинг и контрол

Въпреки ползите от участието на гражданите и местната общественост в процесите на мониторинг и контрол са налице редица слабости, които следва да бъдат преодолени в община Сунгурларе<sup>2</sup>:

- ➔ Апатия и слаб интерес на гражданите и структурите на гражданското общество по отношение на участието в процесите на формулиране и мониторинг на социалните политики;
- ➔ Осигуряване на адекватен достъп до информация за гражданите и местната общност;
- ➔ Активно въвличане на гражданите и СГО в община Сунгурларе в процесите на формулиране и наблюдение на изпълнението на социалната политика;
- ➔ Липса на ясни срокове за участие на гражданите и обществеността в процесите по формулиране, вземане на решения, мониторинг и контрол на социалната политика и услуги в община Сунгурларе;
- ➔ Липса на стандартен подход за гражданско участие;
- ➔ Липса на обратна връзка.

Този механизъм се стреми да отговори на очертаните предизвикателства в контекста на законовите и нормативни разпоредби, които спомагат за гражданското участие в процеса на мониторинг и контрол в община Сунгурларе. Механизмът следва логически път за разбиране, планиране и реализация на гражданското участие в процеса на мониторинг и контрол. Той предлага практически подход за местната власт и администрация за активно ангажиране на гражданите и обществеността; формулирането, планирането, управлението и наблюдението на социалната политика и услуги. Допълнително са определени задълженията и отговорностите на участниците в процесите по контрол и мониторинг. Механизмът е разработен като набор от минимални стандарти и принципи, които биха улеснили гражданското участие в община Сунгурларе. Той може да бъде адаптират при необходимост, в зависимост от промените в законодателната и нормативна среда, за да отговори в най-пълна степен на нуждите на гражданите и местната власт в общината.

## 6. Отговорност за улесняване на гражданското участие в процесите по мониторинг и контрол

Според Съвета на Европа „участието на гражданите е в самото сърце на идеята за демокрация“. Европейският съюз счита, че „демокрацията се основава на това, хората да могат да вземат участие в обществения дебат“. Когато се говори за участието на гражданите в ЕС, се говори за понятия като „открито управление“ и „по-добро законотворчество“. Един от основополагащите принципи на ЕС - партньорството, се основава на консултиране и участие.

Законовите и нормативни разпоредби, които целят да включат гражданите и структурите на гражданското общество в процесите на формулиране и изпълнение на политики, регламентира като задължение на

<sup>2</sup> Слабостите са изведени въз основа на анкетното проучване проведено в община Сунгурларе



публичните институции обсъждат със заинтересованите страни на всеки проект на нормативен акт и съответното им вземане в предвид, като всеки орган на държавната власт взема решенията след консултации с гражданското общество. Всички актове на ОбС се свеждат до знанието на населението чрез средствата за масово осведомяване и/или интернет. Една пета от избирателите в общината могат да поискат свикване на заседание на ОбС. Гражданите имат право да присъстват на заседания на ОбС и на комисиите му, да се изказват, да внасят питання, становища и предложения от компетентността на ОбС, кмета или Общинска администрация представляващи обществен интерес, и да получават отговори по ред, начин и срок, определени в правилника за дейността на ОбС. Общинският съветник е длъжен да поддържа връзки с избирателите си и да ги информира за дейността и решенията на ОбС. Откритост и достъпност са два от основополагащите принципа, като администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях запитвания, молби, жалби, предложения и сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес.

Разработването на местни стратегически и планови документи, които са в основата на формулиране на местните политики (в т.ч. социалната политика) следва да бъде осъществено в основа на принципа на партньорство с гражданите, СГО и други заинтересовани страни, чрез използване на различни механизми.

В този смисъл, отговорността за улесняване на гражданското участие в процесите на контрол и мониторинг на социалната политика и услуги в община Сунгурларе следва да бъде на представителите на местната власт и администрация, чиято задача е да улесни и предостави възможност на гражданите за активно участие в процеса на мониторинг и контрол.

## 7. Участници в процеса

Участието в процеса на наблюдение и контрол трябва да бъде отворен за всички членове на местната общност. На никой не може да бъде забранявано да участва на основание на пол, раса, етнически или социален произход, език, религия или убеждения, принадлежност към национално малцинство, увреждане, възраст или сексуална ориентация.

### 7.1. Права и задължения на гражданите

Участието на гражданите в процесите на контрол и мониторинг на социалната политика на община Сунгурларе следва да бъде подчинено на някои правила, които да осигурят и гарантират ефективното им участие в процеса на мониторинг и контрол:

#### ☞ Свобода на изразяване:

Всеки гражданин има свободата на изразяване, включително свободата да търси, получава или предава информация или идеи. Следователно всеки гражданин на община Сунгурларе следва да се чувства упълномощен да споделя информации и идеи по време на процеса на мониторинг и контрол на провежданата социалната политика и предоставяните социални услуги на територията на общината.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



⇒ **Право на достъп до информация:**

Всеки гражданин има право на достъп. Това включва информация, необходима за ефективното гражданско и обществено участие.

⇒ **Планиране:**

Гражданите и местната общности трябва да бъдат включени в обсъждане на важни въпроси относно определяне на целите и приоритетите за развитие на общината. Представителите на местната общност трябва да имат възможност да гарантират, че от самото начало това, което е идентифицирано като стратегически приоритет, всъщност представлява решение на проблеми, които са най-важни за общината. Гражданите и местната общност трябва да бъдат наясно към кого трябва да бъдат адресирани предложенията / коментарите и мненията в процеса на идентифициране и формулиране на политиките, и възможните форми за активно участие.

⇒ **Организация:**

Гражданите могат да участват в процеса на вземане на решения в лично качеството и/или под формата на сдружение и/или представителни граждански групи. Те трябва да определят най-ефективните форми за ангажиране на местната власт и администрация, относно отчитане на тяхното мнение или предложение.

⇒ **Участие:**

Гражданите и структурите на гражданското общество могат да участват в цялостния цикъл на планиране, изпълнение, мониторинг и оценка на политики, в т.ч. и на социалната политика и услуги.

⇒ **Мониторинг и оценка**

Гражданите и обществеността има възможност да участват в наблюдението и оценяването на прилаганите политики, планове за развитие, местно законодателство и др.

## **8. Базови условия за участие и осъществяване на граждански/обществен мониторинг и контрол в социалната сфера**

За да бъде ефективен гражданският мониторинг и контрол в община Сунгурларе е необходимо тясно сътрудничество между всички заинтересовани страни имащи отношение към провеждането на социалната политика и предоставянето на социални услуги в община Сунгурларе. Това изисква да бъде осигурени следните условия:

⇒ **Достъп до информация:**

Обективният мониторинг и контрол при реализацията на социалната политика и/или дадена социална услуга се основава на пълна и навременна информация. Трябва да бъде гарантирано, че гражданите и

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



местната общност в община Сунгурларе ще получат нужната информация в достатъчен обем и в приемлив и лесен за използване формат.

⇒ **Пълна прозрачност:**

Навременното споделяне на лесно разбираема и достъпна информация дава възможност за конструктивни и прагматични предложения, мнения и становища от страна на гражданите и структурите на гражданското общество.

⇒ **Ангажираност към процеса:**

Местната власт и администрация трябва да имат желание и да бъдат готови да получат и вземат предвид приноса на гражданите на община Сунгурларе при взимането на решения в социалната сфера, като по този начин гарантиран, че процеса на граждански мониторинг и контрол не е формална процедура.

⇒ **Ясна структура и процес:**

Преди да се осъществи участието на гражданите в процеса на мониторинг и контрол на социалната политика и услуги, следва да бъдат установени ясни правила, определящи протичането на процеса, инструментите, които ще бъдат използвани и как ще бъдат взети окончателните решения.

⇒ **Яснота на темата:**

Установяване на реалистични, достижими и практически цели, приети от всички заинтересовани страни.

⇒ **Осигуряване на възможност за балансирано влияние:**

Трябва да бъде гарантирано, че ще бъде осигурен баланс на мненията и да се избягва пристрастието и доминирането от страна на част от заинтересованите страни.

⇒ **Капацитет за ангажиране:**

Гаранции, че местната власт, администрация, граждани и местната общност в община Сунгурларе знаят как да проектират и прилагат процесите на граждански контрол и мониторинг. Всички страни включени в процеса трябва да притежават знанията и уменията за комуникация, необходими за ефективно участие в процесите.





## ЧАСТ 2: ФОРМУЛИРАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА СОЦИАЛНА ПОЛИТИКА И УСЛУГИ НА МЕСТНО НИВО

Освен на национално ниво, политиката в областта на социалните услуги и социалното подпомагане се прилагат на областно и на общинско ниво. Със Закона за социално подпомагане (чл. 19) е възложено разработването на Областни стратегии за развитие на социалните услуги, които са с пет годишен срок. При разработването на стратегията за развитие на социалните услуги на **областно ниво**, областният управител осигурява участието на представители на: всяка община на територията на областта, регионалната дирекция за социално подпомагане, регионалния инспекторат по образованието, регионалната здравна инспекция, регионалната служба по заетостта, юридически лица с нестопанска цел, работещи в областта на социалните услуги, и други заинтересувани органи, лица и организации, имащи отношение към развитието на социалните услуги.

**На ниво община**, ключова роля в управлението на социалните услуги е възложена на кметовете на общините (чл. 18а от Закона за социалното подпомагане). Кметът на общината управлява социалните услуги, които са делегирани от държавата дейности и местни дейности, както и отговаря за спазването на критериите и стандартите за предоставяне на социални услуги. Кметът е работодател на ръководителите на тези услуги с изключение на случаите на възлагане на управлението на външни доставчици. На кмета на общината са му възложени и други функции, свързани с организацията и управлението на социалните услуги: осъществяване на контрол за целесъобразното разходване на предоставените средства за управлението на определен вид социална услуга, като в случай на констатирани нарушения прекратява възлагането; поддържане на актуален регистър за брой и видове социални услуги на територията на общината, капацитет и реален брой на лицата, които ползват социални услуги, лицата, които дължат такси за социални услуги и др.

На Общинските съвети към общините също са им вменени задължения, свързани с планирането на социалните услуги. Те приемат стратегиите и годишни планове за развитие на социалните услуги на общинско ниво. За изпълнение на Стратегията за развитие на социалните услуги, до 30 април всяка година се приема годишен план за развитие на социалните услуги от Общинските съвети. Планът съдържа информация за брой, вид и капацитет на социалните услуги, които функционират на територията на общината, брой, вид и капацитет на социалните услуги, които се предлага да бъдат открити, закрити и/или реструктурирани на територията на общината; източници на финансиране на социалните услуги; ресурсно обезпечаване на предоставянето на социалните услуги; други дейности за развитие на социалните услуги. Планът се съгласува с ДСП и при наличие и с обществения съвет към общината.

Последната категория институции, които имат директно отношение към предоставянето на социалните услуги, това са доставчиците на социални услуги. В ЗСП са посочени институциите/организациите, оторизирани да предоставят социални услуги на територията на Република България.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



## ЧАСТ 3: АКТУАЛНА СИТУАЦИЯ ЗА ПРОВЕЖДАНАТА СОЦИАЛНА ПОЛИТИКА И ПРЕДОСТАВЯНИТЕ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА СУНГУРЛАРЕ

Всяко година, Община Сунгурларе се приема Годишен план за развитието на социалните услуги съгласно Закона за социално подпомагане и Правилника за неговото прилагане и в съответствие с приетата Стратегия за развитие на социалните услуги 2016-2020 г. В общината се предлагат разнообразни услуги, като администрацията се е опитала да обхване всички възрастови и целеви групи (млади хора, възрастни, деца и възрастни с увреждания, представители на маргинализираните групи). По данни от Годишния план за развитие на социалните услуги на територията на общината за 2020 г., броят на хората, които ще бъдат обхванати от предлаганите на територията на общината социални услуги са около 2 000 души, което е около 15% от общото население в общината. В тази бройка са включени и потребителите на Клубовете на пенсионер, създадени и функциониращи на територията на общината.

Основните направления към момента обхващат:

### ➔ **Направление 1: Деца, младежи, лица и семейства в риск**

- *Развиване на алтернативни семейни грижи* – Приемна грижа - Извеждане на деца, отглеждани в СИ в резидентна грижа семеен тип и деца в риск.
- *Квалификационни курсове и/или програми за подобряване достъпа до заетостта на уязвимите групи* - Лица и семейства в риск, продължаващо безработни, заети лица с ниска степен или без образование, млади хора без професионален опит.
- *Здравни медиатори* - Посредничество за достъп до здравни услуги в ромските общности, профилактика за деца и възрастни; участие в превенция на изоставянето; дейности в подкрепа на майчинството.
- *„Център за обществена подкрепа” гр. Сунгурларе* - Специализирано звено за ранна интервенция на изоставяне на новородени деца; осигуряване на семейна среда за деца, лишени от родителски грижи.
- *„Клуб на хората с увреждания” – гр. Сунгурларе* - Осигуряване на лични и социални контакти. Информирание и консултиране – социално, здравно, правно.
- *„Център за социална рехабилитация и интеграция” гр. Сунгурларе* - Медицинска и социална рехабилитация, консултации – социални, правни, здравни, психологически, трудотерапия. Умения за самостоятелност.

### ➔ **Направление 2: Хора ( деца и възрастни ) с увреждания**

- *Домашен помощник* - Помощ при поддържане на хигиена в дома, пазаруване и приготвяне на храна





- „Дом за пълнолетни лица с деменция” с. Славянци - Задоволяване на ежедневни потребности, здравни грижи, поддържане на лична хигиена, помощ при задоволяване на духовни потребности, организация на свободното време.
- Център за настаняване от семеен тип за възрастни с деменция / ЦНСТ / - Услугата ще предлага комплекс от дейности, които се предоставят в среда, близка до семейната на възрастни хора с деменция.

### ➔ **Направление 3: Стари хора**

- *Домашен социален патронаж* - Специализирано звено на общината за осигуряване на социална защита на лица в надтрудоспособна възраст, чрез предоставяне на социални услуги като: топла храна, снабдяване с медикаменти, услуги от комунално - битов характер.
- *Клубове на пенсионера* – 1 клуб в гр. Сунгурларе и 16 клуба в населените места на Община Сунгурларе - Преодоляване на чувството на непотребност и изолация, чрез занимания по интереси.
- „Дом за стари хора” с. Лозарево - Задоволяване на ежедневни потребности, здравни грижи, поддържане на лична хигиена, помощ при задоволяване на духовни потребности, организация на свободното време.
- „Дневен център за стари хора” гр. Сунгурларе - Задоволяване на ежедневни потребности, здравни грижи, осигуряване на рационално и пълноценно хранене, културно - масова дейност.

Предоставяните социални услуги са сравнително равномерно териториално разпределени, като те се предлагат както в общинския център, така и в съставните населени места. При финансиране на социалната политика и услуги, общината използва различни източници - общинския бюджет, финансиране на национални програми, държавно делегирани дейности, както и чрез реализация на проекти, финансирани от Оперативните програми.

Освен стратегиите, програмите и политиките в социалната сфера, в съответствие с нормативните изисквания в община Сунгурларе са разработени и приети вътрешни нормативни документи – процедури, правила и наредби, които регламентират реда за предоставяне на социалните услуги и начина на подбора на потребителите. Към тях спадат:

- ➔ Наредба за дейността на Община Сунгурларе по предоставяне на услуги от Домашен социален патронаж.
- ➔ Наредба за организацията и дейността на клубовете на пенсионерите и инвалидите в община Сунгурларе, приета от общински съвет – Сунгурларе с протокол № 33 от 22.02.2010 г.
- ➔ Методика за извършване на оценка на потребностите от услугата „Домашен помощник“ и „Личен асистент“ и определяне на индивидуален месечен бюджет.
- ➔ Правилник за Вътрешния трудов ред при предоставяне на услугата „личен асистент“ и „домашен помощник“.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
Европейския  
социален фонд

сдружение  
РАВНОВЕСИЕ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Правила и процедури за осигуряване на здравето и безопасността на лицата от целевите групи, ангажирани в трудовия процес.
- Правилник за дейността на социалната услуга Обществена трапезария „Надежда“ – Община Сунгурларе.
- Процедура за подбор на потребители на социални услуги.
- Процедура за подбор и назначаване на извършителите на услугата „Личен асистент“ и „Домашен помощник“.
- Процедура по прием и отговор на жалби.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

*Проект BG05SFOP001-2.009-0055-C01 „Повишаване на гражданското участие в процеса на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалните политики в община Сунгурларе”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд*



## ЧАСТ 4: МЕХАНИЗЪМ ЗА ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛ

Интересът на гражданите и гражданските организации към решаване на местните проблеми е факторът, който осигурява тяхното сътрудничество с местна власт. Разбира се, невъзможно е гражданите и структурите на гражданското общество да бъдат принуждавани активно да участват под една или друга форма във взимането на решения, мониторинг и контрол, но е необходимо да се разработят ясни механизми, които да позволят на гражданите и СГО продуктивно да си сътрудничат с местната власт.

Друго важно условие за такова сътрудничество е публичността и откритостта на работа на местната администрация. Принципът на публичност е доминиращ в отношенията на властта и хората в местните общности. Той съдържа такива важни елементи като подхода на хората към информацията за работата на местната администрация, разкриването, отчитането и възможността за влияние на гражданите и местната общественост при вземане на решения от местната власт. Не по-малко важен момент е възможността на гражданите да наблюдават и контролират работата на органи, създадени в местната общност, с участието на гражданите. В днешно време общественият контрол се превръща в приоритетно направление в механизма за реализиране на принципа за публичност.

### 9. Същност на механизма за граждански мониторинг и контрол

#### 9.1. Обща рамка за съдържанието на механизма за граждански мониторинг и контрол

Възможността за контрол от страна на гражданите трябва да се осигури за цялостния процес на формиране, планиране, финансово и ресурсно обезпечаване и реализиране на решенията на органите на местното самоуправление в община Сунгурларе. Създаването на необходимите условия и възможности за гражданите да дават своята оценка за ефективността на взетите решения и да контролират ефикасността на тяхното реализиране, ще повиши доверието в институцията и дава възможност за по-свободно реализиране на делегираните правомощия на управлението.

Активното участие на гражданите и на структурите на гражданското общество в процеса на мониторинг и контрол в община Сунгурларе следва да се превърне в задължителен и непрекъснат процес в управлението на социалната политика и услуги в общината. Следователно е необходимо да бъдат създадени необходимите механизми, процедури, стъпки и структури, които да бъдат всеобхватни и лесни за следване, за се провокира активното участие на гражданите и структурите на гражданското общество в процесите. Основният план за всеки процес на участие на гражданите и обществеността в община Сунгурларе включва:

1) Установяване на темата и съдържание на мониторинга и/или контрола:

- Идентифициране на проблемната област в социалната политика;

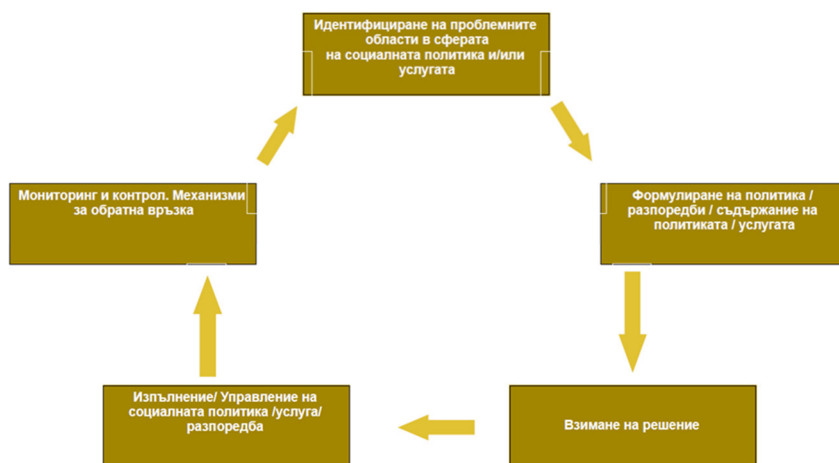
----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



- Определяне на вида процес – мониторинг и/или контрол;
  - Определяне на етапа и очертаване на обхвата на мониторинга и/или контрола;
- 2) Избор на подходящи методи, инструменти и форма за провеждане на мониторинга и/или контрола:
  - 3) Легитимиране на процеса по мониторинг и контрол:
    - Определяне на заинтересованите страни и възможностите за участие;
    - Решение за нивото на участие;
    - Определяне на капацитета за участие;
    - Избор на участници за провеждане на мониторинг и/или контрол на социалната политика и/или услуги;
    - Определяне на продължителността;
    - Изясняване на вида на решенията, които трябва да бъдат взети;
    - Насрочване на събитието;
  - 4) Осъществяване / реализиране на наблюдението и/или контрол;
  - 5) Представяне на резултатите от проведения граждански / обществен мониторинг и/или контрол;
  - 6) Получаване на обратна връзка.

Гражданите и местната общественост в община Сунгурларе могат да участват в процеса на мониторинг и/или контрол по много начин. Това включва: предоставяне на информация, предложения, мнения, преглед и становища по нормативни актове, искане за достъпът до официална и служебна обществена информация<sup>3</sup> относно осъществяваната социална политика предоставяните социални услуги. Гражданите също така, могат да организират подписка, която се представя на председателя на общинския съвет или

**Фигура 1 - Етапи на ангажиране на гражданите и местната общественост в процеса на контрол и мониторинг на социалната политика и услуги**



като конкурентна опция да гласуват на организиран местен референдум.

Гражданският мониторинг и контрол могат да бъдат разглеждани като взаимно преплитачи се и допълващи се процеса. Ангажирането на гражданите и местната общност в тях може да бъде

<sup>3</sup> При условията на чл. 12 и 13 от ЗДОИ



осъществено на различни етапи на социалната политика и/или услуга: Идентифициране на проблема, Определяне на политиката, Вземане на решения, изпълнение и оценка. Независимо от това, самата ангажираност не улеснява процесите и не е проста задача. Настоящият механизъм може да бъде използван в всеки един от отбелязаните във фигура 1.

Следва да се има предвид, че някои от процесите, като годишните планове за развитие на социалните услуги, определянето на бюджетните средства за изпълнението на социалната политика и предоставяните социални услуги са ограничени във времето. В рамките на етапите показани на фигура 1, участието на представителите на местната общност следователно ще настъпи в три фази: преди, по време и след участието на гражданите в процесите на мониторинг и контрол.

Гражданският мониторинг и контрол в социалната политика изисква във всяка една от трите фази различните участници (местни власти, администрация и граждани) да поемат различни отговорности и задължения, за да може процеса да бъде приложим и ефективен. Отделните фази, отговорности и задължения са посочени в следващата таблица.

**Таблица 1 – Задължения и отговорности на различните заинтересованите страни в процеса на граждански мониторинг и контрол в община Сунгурларе**

Отговорности и задължения	Фаза 1: Преди участието на гражданите в процесите за мониторинг и контрол	Фаза 2: По време на осъществяване на гражданския мониторинг и контрол	Фаза 3: След провеждане на гражданския мониторинг и контрол
Отговорности и задължения за местната власт и администрация	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Предоставяне / публикуване / разпространение на цялата информация по конкретен въпрос и ангажиране;</li> <li>➔ Определяне на очакванията от участието на гражданите.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Даване на отговори / разяснение на постъпили въпроси в хода на провеждане на гражданския мониторинг и контрол;</li> <li>➔ Осигуряване на достатъчно време на гражданите да дадат своя принос;</li> <li>➔ Съдействие и насърчаване на заинтересованите страни да се включат в процесите, в т.ч. осигуряване на достъп до доставчиците на социални услуги.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Публикуване на резултатите от процеса на гражданския мониторинг и контрол;</li> <li>➔ Уведомяване на гражданите и обществеността за решенията, взети в резултата на проведения граждански мониторинг и контрол;</li> <li>➔ Оценка и документиране на процеса</li> </ul>
Отговорности и задължения за гражданите при осъществяване на граждански мониторинг и контрол	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Запознаване с наличната и публикувана информация</li> <li>➔ Търсене на допълнителна</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Активно включване и посещения на организирани срещи, участие в дебати и обсъждания.</li> <li>➔ Задаване на въпроси към местната власт и</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Представяне на местната власт и администрация на заключенията от извършения граждански мониторинг / контрол на</li> </ul>



Отговорности и задължения	Фаза 1: Преди участието на гражданите в процесите за мониторинг и контрол	Фаза 2: По време на осъществяване на гражданския мониторинг и контрол	Фаза 3: След провеждане на гражданския мониторинг и контрол
	информация, по въпроси където липсва яснота;	администрации при констатиране на неяснота и/или не достатъчно информация по конкретни въпроси; ⇒ Запазване на безпристрастност при провеждане на дейностите по мониторинг и контрол.	социалната политика и услуги; ⇒ Проследяване на действията на местната власт и администрация относно решенията, които следва да бъдат взети в резултат на осъществения мониторинг и контрол;

Механизмът за мониторинг и контрол има задачата да осигури независим поглед на всеки етап от реализацията на социалната политика и предоставяните социални услуги в община Сунгурларе, в допълнение на структурите на различни нива и форми за мониторинг и контрол използвани от местната власт и администрация. Същността на процеса се крие в доброволното участие на гражданите на общината в процеса, възможността за обратна връзка за степента на удовлетвореност на крайните ползвателите на услугите и конкретните предложения за по-доброто формулиране и реализация на социалната политика в община Сунгурларе. От една страна, включването на гражданите и пряко засегнатите заинтересовани страни ще им осигурят възможност да участват в процесите на взимане на решения по въпросите на формулиране и планиране, изпълнение и управление, предоставяне на услуги, оценка, въздействие и др., приети за различните елементи на социалната политика в община Сунгурларе. Процедурата за осъществяване на мониторинг и контрол дава глас на хората да участват и да бъдат чути. От друга страна, местната власт и администрация биха получили помощ и съдействие от страна на гражданите на всеки един етап при осъществяване на политиката и/или конкретната услуга.

За да постигне нужните резултатите и да бъде ефективен и работещ, механизмът за мониторинг и контрол трябва да способен да оцени и подобри изпълнението на провежданата социалната политика и предоставяните социални услуги в община Сунгурларе. Поради тази причина, възприетият модел за реализация се базира на двустепенна система. По този начин мониторинга и контрола ще се осъществява по следните основни канали.

#### **А. Независима гражданска група за мониторинг и контрол**

Групата се състои от пет до седем членове, които са представени в индивидуалното си качество и участват в основа на своя опит, потребности и интереси свързани със социалната политика и предоставяните социални услуги. Участието в групата е на доброволен принцип и сформиранието на

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----





нейния състав следва да бъде определено в зависимост от специфичната област и съдържание на процеса на мониторинг и контрол.

#### **В. Местна власт и администрация, отговорни за провеждане на социалната политика**

Състои и се Кмет на общината, Общински съвет – Сунгурларе и Комисия по образование, здравеопазване и социални дейности, култура, спорт и туризъм, и Общественият съвет / Консултативен съвет по социалните въпроси.

#### **Процедура за мониторинг и контрол**

Сред основните задачи на Независимата гражданска група за мониторинг и контрол е да оцени и защити интересите на местната общност и потребителите на социални услуги, чрез предлагането на корективни мерки, мнения, предложения, становища или алтернативи при формулирането, изпълнението и управлението на социалната политика и услуги на територията на община Сунгурларе.

С цел да се гарантира, че гласът на гражданите ще бъде чул и ще бъде взет при взимането на решения процеса се институционализира. Групата може да се сформира чрез заповед на Кмета или решение на Общински съвет – Сунгурларе (КОЗСДКСТ<sup>4</sup>), и Общественият съвет / Консултативен съвет по социалните въпроси. В заповедта или решението се определят целите и обхвата на процеса.

Участниците в групата могат да се определят при провеждане на работни срещи, форуми и кръгли маси. В началото на стартиране на всеки процес, независимата група определя автономно процедурата, по която ще трябва да реализира мониторинга и контрола и определя най-подходящите средства за извършване на процеса, като се ръководи от специфични области и поставените цели. Продължителността и срока за изпълнение се определя в зависимост от задачите.

При извършване на своята дейност гражданската група за мониторинг и контрол има право да използва разнообразни средства за събиране на информация. Това включва, вторични данни, събрани от документи на местната власт и администрация и доклади, последвани от първични данни, събрани от заинтересовани страни и членове на общността. Вторичната информация ще бъде съпоставена с първичните данни, получени от местната общност. Законът за достъп до обществена информация дава правото на достъп до обществена информация, както и с повторното използване на информация от обществения сектор.

За събиране на данни, гражданската група може да използва един или комбинация от следните инструменти:

- ➔ Основни (първични) данни:
  - Групови и индивидуални интервюта;
  - Анкетни карти;

---

<sup>4</sup> Комисия по образование, здравеопазване и социални дейности, култура, спорт и туризъм



- Форуми, фокус - групи<sup>5</sup> и др.
- ☞ Вторични данни
  - Административни и отчетни доклади и проучвания изготвени от местната администрация и външни изпълнители, във връзка с формулирането, изпълнението, мониторинга и оценката на социалната политика и услуги на местно ниво;
  - Статии, доклади, публикувани в медиите и др.

Като първа стъпка група изпраща въпросник до конкретните заинтересованите среди<sup>6</sup>. В зависимост от обхвата и съдържанието на процеса, въпросникът може да се изпрати и до структури на гражданското общество. След получаване на отговорите се организират срещи с конкретните страни и се събира допълнителна информация. Групата се събира и обсъжда получените резултатите, като въз основа на тях излага своето мнение, изготвяйки становище / доклад с препоръки и предложения към местната власт и администрация. Документът официално се внася в Общинската администрация и Общинския съвет и Комисия по образование, здравеопазване и социални дейности, култура, спорт и туризъм и се предоставя на членовете на Общественият съвет / Консултативен съвет по социалните въпроси.

Изготвеният доклад / становището от Независима гражданска група за мониторинг и контрол се разглеждат от местната власт и администрация и се публикува заедно с евентуални коментари от съответната страна на официалната страница на Общинска администрация и Общинския съвет – Сунгурларе.

Независимо, че настоящият документ акцентира върху двустепенната система при осъществяване на граждански мониторинг и контрол, гражданите на община Сунгурларе и структурите на гражданското общество могат самостоятелно да инициират провеждане на независим процес на мониторинг и контрол по въпроси свързани със социална политика и предоставяните социални услуги използвайки законовите възможности. Във всеки случай обаче, настоящият механизъм позволя да бъде адаптиран според случаите.

---

<sup>5</sup> Приложение 1

<sup>6</sup> Приложение 2





## 9.2. Специфични области на съдържанието и механизмите, които да се използват за ангажиране и провеждане на граждански мониторинг и контрол на социалната политика и услуги

Тази част предоставя специфични области на съдържанието или предмета на гражданския мониторинг и контрол. Тук са включени въпроси касаещи процедурите, правилата и наредбите, които регламентират реда за предоставяне на социални услуги и подбора на потребителите, планиране, изпълнение и управление на социалната политика и годишните планове за управление на социалните услуги и планиране, предоставяне и качество на социалните услуги. Ролята на местната власт, администрация и представителите на местната общност във всяка област са отбелязани.

### 9.2.1. Регламентиране на процедури, правила и наредби за предоставяне на социални услуги

---

Съгласно Закона за нормативни актове (чл. 8.), общинските съвети могат да издават наредби, с които да уреждат съобразно нормативните актове от по-висока степен неуредени от тях обществени отношения с местно значение. При изработването на проект на нормативен акт е предвидено да бъдат проведени обществени консултации с гражданите и юридическите лица. Законът предвижда улесняване на местната общественост в участието на процеса, като поставя изискване преди внасянето на проект на нормативен акт за издаване или приемане от общинският съвет, той да бъде публикуван на интернет страницата на съответната община и/или общински съвет, заедно с доклада, мотивите и оценката на въздействието.. Предвиденият срок за предложения и становища по проектите е не по-кратък от 30 дни. При изключителни случаи и изрично посочване на причините в мотивите, съответно в доклада, съставителят на проекта може да определи друг срок, но не по-кратък от 14 дни.

Допълнително улеснение за участие на гражданите се осигурява и от Правилник за организацията и дейността на Общинския съвет на община Сунгурларе, неговите комисии и взаимодействието му с общинската администрация. В него регламентиран достъпът на граждани и граждански организации до заседанията на комисиите, доколкото съгласно чл. 28 от ЗМСМА е предвидена правна възможност гражданите да присъстват на заседанията на комисии, а също и да се изказват, да отправят питания, становища и предложения. Публикуването на дневния ред на общинския съвет и комисиите обаче невинаги е обвързано с конкретен срок, което ограничава възможността на гражданите навреме правото си да изпращат писмени становища и предложения.

След приключването на обществената консултация и преди приемането, съответно издаването на нормативния акт, съставителят на проекта публикува на интернет страницата на Общинска администрация – Сунгурларе справка за постъпилите предложения заедно с обосновка за неприетите предложения.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



Основният процес и механизъм за разработване на процедури, правила и наредби в социалната сфера в община Сунгурларе е систематизиран в следващата таблица, която обобщават съдържанието и процеса на ангажиране на гражданите в процесите на мониторинг и контрол.

Таблица 2 – Възможности за участие на гражданите в мониторинга и контрола в местния законодателен процес в община Сунгурларе

Процес и механизъм за гражданско участие	Действия на местната власт и администрация	Действие на гражданите	Минимални изисквания
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Изготвяне на нормативния акт;</li> <li>➤ Включване на заинтересованите страни;</li> <li>➤ Представяне на нормативен акт пред местната общественост (форуми, дискусии и др.);</li> <li>➤ Представяне на устни или писмени мнения / предложения и становище до комисииите на общинския съвет;</li> <li>➤ Физическо участие в дискусиите и обсъжданията преди гласуване на проекторешението.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Публикуване и разпространение на проекторешение и мотивите към него не по-малко от 30 дни преди да бъде гласувано;</li> <li>➤ Изграждане на капацитет на обществеността за разбират местния законодателен процес и защо техният принос е важен;</li> <li>➤ Събиране и систематизиране на информация за публичния принос на гражданите и СГО;</li> <li>➤ Публикуване на отзиви за това как гражданите и местната общественост са допринесли за взетите решения, какво от техния принос е било използвано и какво не е било приложимо и мотивите за това.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Запознаване с документа;</li> <li>➤ Търсене на допълнителни разяснение за въпроси, които не са ясни;</li> <li>➤ Участие в заседанията на комисииите към общинския съвет и обсъжданията;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Разкриване на целта на процеса на разработване на местни нормативни актове и политики;</li> <li>➤ Лесен и своевременен достъп до информацията;</li> </ul>

### 9.2.2. Планиране, изпълнение и управление на социалната политика и годишните планове за управление в община Сунгурларе

В основата на определяне на социалната политика и услуги на местно ниво стои разработената Стратегия за развитие на социалните услуги в община Сунгурларе. Законът за социални услуги и правилника към него предвижда, че общината следва да разработи пет годишна Стратегия за развитие на социалните услуги, базирана на анализ на потребностите от социални услуги на общинско равнище, предизвикателствата, ясни стратегически цели и дейности, ресурсно обезпечаване, разпоредби за мониторинг и оценка и механизъм за участие на гражданското общество, доставчиците на социални услуги и самите потребители в дейностите по стратегията. Кметът на община Сунгурларе организира

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



разработването на стратегия за развитие на социалните услуги на общинско равнище, като осигурява участието на представители на дирекция "Социално подпомагане", обществените съвети и други заинтересувани органи, лица и организации, имащи отношение към развитието на социалните услуги<sup>7</sup>.

Изготвената стратегия, която определя социалната политика и услуги предоставяни в общината следва да бъде публикувана и подложена на обществено обсъждане преди нейното приемане от общинския съвет. Това е последния етап, в който гражданите и СГО могат да изкажат своите коментари, мнения и предложения и да изложат своите становища. За да се гарантира и улесни активното ангажиране на гражданите и структурите на гражданското общество в този процес, местната власт и администрация трябва да предостави на обществеността ясна и недвусмислена информация по всеки въпрос, който се разглежда в процеса на планиране. В рамките на този етап, рамката за извършване на гражданския мониторинг и контрол в община Сунгурларе може да включва следните основни въпроси.

- Осигурено ли е пълноценно участие на заинтересованите страни в процеса на планиране. Какви са били основните форми на гражданско и обществено участие ?
- Взети ли са предвид коментарите / становищата и предложенията на представителите на местната общност, в т.ч. потребителите на социални услуги
- Отразени ли са нуждите и потребностите на местните жители ?
- Съобразени ли са целите и приоритетите с нуждите на и потребностите?
- Какви са наличните ресурси за реализация на стратегията (човешки, материални, финансови)? Има ли мотиви за тяхното разпределение по този начин ?
- Какви дейности и проекти са идентифицирани, как и кога ще бъдат реализирани?
- Каква е рамката за мониторинг и оценка?

След като Стратегията бъде одобрена от Общинския съвет, изпълнението на изготвената и одобрена стратегия се осъществява чрез приемане до 30 април на Годишен план за развитие на социалните услуги на общинско равнище за следващата календарна година, като съгласуване с дирекция "Социално подпомагане" и с обществения съвет. Общата рамка на гражданския мониторинг и контрол относно изпълнението следва да обхваща следните ключови въпроси:

- Какво е било участието на местната общност в изготвянето и приемането на Годишния план ?
- Планът съответства ли на целите, приоритетите и мерките на Стратегията ? Ако има отклонение дадени ли са мотиви за него ?
- Какво е действително изпълнение на Годишния план за развитие на социалните услуги ?
- Какви ресурси са били планирани и реално разходване за реализация на социалната политика и услуги ?
- Има ли осигурен ресурс за всички предвидени дейности, проекти и мероприятия ?

<sup>7</sup> Съгласно чл. 366, ал. 2 от ППЗСП



- Отделените ресурси били ли са достатъчни за предоставяне на качествени социални услуги на нуждаещите се ?
- Има ли достатъчно ресурс за поддържане на текущото ниво на предоставяните социални услуги?
- Има ли отклонения от приетия план и на какво се дължат ?
- Какъв е ефектът върху потребителите от изпълнение на годишния план ?
- Реализирани ли са поставените цели ?
- Планът достатъчно ясен ли, за да се знае за какво се изразходват публичните ресурси ?

---

За да бъде ефективен, гражданският мониторинг и контрол на социалната политика в община Сунгурларе следва да се основа на ясна, достоверна и навременна информация. В община Сунгурларе са разработени, приети и се изпълняват основните стратегически документи и програми, предвидени в Закона за социалното подпомагане и правилника за неговото прилагане. Към момента е осигурена е необходимата публичност, като стратегията и годишните планове са публикувани на достъпно място в интернет страницата на общината. Но в същото време Актуализираната стратегия не е публикувана на Интернет страницата на общината, а Отчети на изпълнението на годишния план е наличен само за 2016 година. Липсва и информация за участието на гражданите и потребителите на социалните услуги в процеса на разработване Стратегията и годишните планове, както и как ще бъдат мотивирани да участват в процеса на мониторинг на изпълнението ѝ. Това поставя въпроса - по какъв начин стратегията и годишните планове са доведени до знанието на потенциалните потребители на социални услуги, които нямат осигурен достъп до интернет. В допълнение няма информация и за предложенията / коментарите и мненията на заинтересованите страни в процеса на разработване на основните документи определящи социалната политика и услуги в община Сунгурларе.

#### *Препоръка 2*

*Имайки предвид, процеса на мониторинг и контрол се базира на информация, липсата на актуална и навременна такава, не позволява ефективното му провеждане. За тази цел е препоръчително актуалната информация за социалната политика и услуги, в т. ч. постигнатите резултати да бъде публикувана регулярно в страницата на община Сунгурларе и разпространяване чрез медии (в т.ч. социални медии), чрез обществени обсъждания и форуми и др. позволяваща информацията да достигне до всички заинтересовани страни.*



Следващата таблица показва етапите на формулиране и изпълнение на социалната политика и услуги и какво се очаква от гражданите, местната власт и администрация в процеса на мониторинг и контрол.

Таблица 3 – Участието на гражданите в мониторинга и контрола в процеса на планиране, изпълнение и управление на социалната политика и услуги в община Сунгурларе

Етапи	Процес / механизъм за граждански мониторинг и контрол	Минимални изисквания
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Идентифициране на проблемните области, оценка на нуждите и потребностите;</li> <li>⇒ Разработване на Стратегията за развитие на социалните услуги, която: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Очертава приоритетите на социалната политика</li> <li>○ Посочва конкретни дейности съобразно потребностите на хората</li> <li>○ Предвижда нужните ресурси за изпълнение на заявените дейности</li> <li>○ Осигурява механизъм за участие на заинтересованите страни в изпълнение на социалната политика</li> </ul> </li> <li>⇒ Подлагане на разработената Стратегия на публично обсъждане и дискусия;</li> <li>⇒ Обсъждане и одобрение на документа в Общинския съвет;</li> <li>⇒ Оценка на изпълнението на Стратегията;</li> <li>⇒ След приемане на Стратегическия документ се разработва Годишен план за развитие на социалните услуги;</li> <li>⇒ Одобрение на изготвения План;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Заинтересованите страни са уведомени и поканени за участие;</li> <li>⇒ Участие на заинтересованите страни в организиране на обществени форуми / дискусии / обсъждания и др.;</li> <li>⇒ Сформиране на група/и за мониторинг и контрол</li> <li>⇒ Проследяване на процеса по планиране и изпълнение;</li> <li>⇒ Запознаване с публикуваните документи;</li> <li>⇒ Искане на разяснение и/или информация за по-голяма яснота (при необходимост);</li> <li>⇒ Провеждане на анкетни проучвания<sup>8</sup></li> <li>⇒ Изготвяне на писмени становища с констатации;</li> <li>⇒ Внасяне на резултатите от мониторинга и контрола в Общинската администрация, Общинския съвет и комисиите към него.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Осигуряване на достъп до информация;</li> <li>⇒ Организиране на обществени събития с участие на заинтересованите страни, където да бъдат представени и изложени техните мнения / коментари и предложения;</li> <li>⇒ Същите са обобщени и публикувани</li> <li>⇒ Проектът на стратегия и годишния план е публикуван, информацията за него е разпространена;</li> <li>⇒ Становището и констатациите на независимата гражданска група са публикувана, като приноса е взет предвид и са набелязани мерки за подобряване на процесите.</li> </ul>

<sup>8</sup> Примерен въпросник – приложение 4



Етапи	Процес / механизъм за граждански мониторинг и контрол	Минимални изисквания
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Отчет на изпълнение на Годишен план за развитие на социалните услуги в Община Сунгурларе;</li> </ul>		

В случаите, когато община Сунгурларе взема решение за кандидатстване и/или изпълнява проект финансиран чрез външни източници (национален бюджет, европейски програми, международни донори), ангажирането на гражданите и местната общественост може да бъде извършено на различни етапи, както е показано по-долу.

- ⇒ Определяне на приоритетните потребности: За определянето на приоритетите и нуждите на общността се предоставя достатъчно време. Ясно установяване на проблема, какви нужди и потребности ще бъдат решени с реализацията на проекта;
- ⇒ Идентифициране на проекта: Трябва да се идентифицират проекти, които да отговарят на приоритетните нужди. Трябва да се търси консенсус между гражданите и местната власт относно обхвата на проекта, чрез обществени консултации. Водещо при идентификацията на проекта са нуждите и потребностите на местните хора
- ⇒ Оформяне и остойностяване: Проектите, идентифицирани по време на консултативните срещи и договорени, трябва да бъдат проектирани и оценки на разходите, направени от окръжния технически комитет.
- ⇒ Изпълнение на проекта: Целта на изпълнението на проектите и дейностите е да доведе до осигуряване или подобряване на социалните услуги и да отговарят на нуждите, установени по време на процеса на консултации.
- ⇒ Мониторинг и оценка на проекта: Мониторингът се определя като процес на събиране и анализиране данни за измерване на действителното изпълнение на проекта, процеса или дейността спрямо очакваните резултати. Целта е да се определи дали реализацията на проекта е в съответствие със потребностите на местната общност и отговаря на стратегията за социални услуги.

### 9.2.3. Предоставяна на социални услуги в община Сунгурларе

В България, стандартите и критериите за качество на социалните услуги са регламентирани на национално ниво в нормативни актове. Услугите предоставяни в общината отговарят на изискванията за качествено предоставяне на социалните услуги. Това се отразява и в положителни промени по отношение на начина на организация, броя, обхвата, разнообразие и достъпност на социалните услуги. Постепенно се случва и промяната на нагласите в обществото, и възприемане на ново разбиране за основната мисия на социалната услуга.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----





Очертаните в „Доброволната рамка за качество на социалните услуги“<sup>9</sup> принципи за качество на социалните услуги са на няколко нива и засягат - отношение на предоставянето, връзката между доставчиците на услуги и потребителите, връзката между доставчиците, публичните власти и другите заинтересовани страни, както и човешки и физически капитал. По отношение на предоставянето на услуги принципите са:

**Наличност:**

Осигуряване на достъп до широка гама от социални услуги така, че на потребителите да се предоставят съответни на техните потребности решения, когато това е възможно, като им се даде възможност за избор сред набор от услуги в рамките на общността, на място, което е възможно най-благоприятно за потребителите, и когато това е целесъобразно – за техните семейства.

**Достъпност:**

Социалните услуги следва да бъдат леснодостъпни за всички, които биха имали нужда от тях. За всички потребители следва да се осигури достъп до информация и безпристрастни съвети относно налични услуги и доставчици на услуги. На лицата с увреждания следва да бъде осигурен достъп до физическата среда, в която се предоставя на услугата.

**Приемлива цена:**

Социалните услуги следва да бъдат предоставяни на всички лица, които се нуждаят от тях (универсален достъп) – безплатно или на цена, която отделните лица могат да си позволят.

**Ориентираност към отделната личност:**

Социалните услуги следва да отговарят навременно и по гъвкав начин на променящите се потребности на всяко отделно лице, с цел да се подобри качеството му на живот, както и да се осигурят равни възможности.

**Всеобхватност:**

Социалните услуги следва да бъдат замислени и предоставени по всеобхватен начин, отразяващ многостранните потребности, способности и предпочитания на потребителите и, когато това е целесъобразно – на техните семейства и на лицата, полагащи грижи за тях, и целящ да подобри тяхното благосъстояние.

**Непрекъснатост:**

Социалните услуги следва да бъдат организирани така, че да се гарантира непрекъснато предоставяне на услугите през целия период на съществуване

<sup>9</sup> <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6140&langId=en>



на потребностите, като същевременно се избягват възможните отрицателни въздействия от прекратяването на предоставянето на услугата.

**Ориентираност  
към резултата:**

Социалните услуги следва да бъдат съсредоточени предимно върху ползите за потребителите, като се вземат предвид, ползите и за техните семейства, непрофесионални болногледачи и общността.

По отношение на връзката между доставчиците на услуги и потребителите се открояват следните принципи:

<b>Уважаване на правата на потребителите:</b>	Доставчиците на услуги трябва да зачитат основните права и свободи, както и достойнството на потребителите.
<b>Участие и овластяване:</b>	Доставчиците на услуги трябва да насърчават активното участие на потребителите и техните семейства или доверени лица, както и на неформалните лица, които се грижат за тях, по отношение на решения, свързани с планиране, доставяне и оценка на услугите.

Участието на гражданите и местната общественост в община Сунгурларе може да гарантира спазването на тези принципи. В таблица 4 са дадени насоките за участие на гражданите в мониторинга и контрола относно качеството на предлаганите социални услуги.

**Таблица 4 – Граждански мониторинг и контрол на качеството на социалните услуги в община Сунгурларе**

Процес и механизъм на гражданско участие в процеса на мониторинг и контрол	Действия на местната власт и администрация	Действия на гражданите	Минимални изисквания
<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Сформиране на Независима гражданска група за мониторинг и контрол;</li> <li>⇒ Провеждане на наблюдение – анкетни проучвания и интервюта с потребители на социални услуги <sup>10</sup> и доставчици<sup>11</sup>;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Предоставяне на информация на гражданите включени в Независима гражданска група за мониторинг и контрол и осигуряване на достъп до доставчиците на социални услуги;</li> <li>⇒ Изграждане на капацитет на гражданите за ефективно участие в</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Да се проучат плановете за изпълнение и да се осигури навременна информация чрез предвидените механизми;</li> <li>⇒ Търсене на разяснения по въпроси, които не са ясни, или за които липсва публично достъпна информация;</li> <li>⇒ Запознаване с годишните планове и предоставяните</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Прозрачен процес на подбор на членове на Независима гражданска група за мониторинг и контрол;</li> <li>⇒ Достъп до одобрени планове за развитие, работни планове за изпълнение и подробни бюджети.</li> </ul>

<sup>10</sup> Примерен модел на анкетна карта е дадено в приложение 3

<sup>11</sup> Примерен модел на анкетна карта е дадено в приложение 5





Процес и механизъм на гражданско участие в процеса на мониторинг и контрол	Действия на местната власт и администрация	Действия на гражданите	Минимални изисквания
<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Провеждане и дискусия на получените резултатите;</li> <li>➔ Изготвяне на независим доклад за качеството на предоставяните социални услуги и внасянето му в Общинска администрация, Общински съвет и свързани с него комисии.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>процесите на предоставяне на услуги;</li> <li>➔ Обратна връзка на предприетите действия въз основа на доклада от извършения граждански мониторинг.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>социални услуги на територията на община Сунгурларе;</li> <li>➔ Осигуряване на възможност на участниците в групата да изразят свободно и безпристрастно своята позиция;</li> <li>➔ Физическо присъствие на работни срещи за обсъждане на резултатите;</li> <li>➔ Осигуряване на независима обратна връзка относно качеството на предоставяните социални услуги;</li> </ul>	

Рамката за извършване на граждански мониторинг и контрол относно качеството на социалните услуги в община Сунгурларе, взема предвид основните области на качеството на услугите залегнали Европейската рамка за качество на социалните услуги:

- ➔ Организация по предоставяне на услугата;
- ➔ Процес на предоставяне;
- ➔ Ползи/промени/резултати от предоставянето на услугата.

#### *9.2.4. Участие в процесите на мониторинг и оценка на социалната политика и услуги в община Сунгурларе*

Гражданите и местната общественост в община Сунгурларе трябва да бъдат ангажирани с проследяването и контрола на изпълняваната на местно ниво социална политика и предоставяните социални услуги на територията на община Сунгурларе. Местната власт и администрация имат задължението да включат всички заинтересовани страни в различните етапи на изпълнение на политиките, предоставяйки възможности на местната общност за участие в процесите. От своя страна, обществеността (граждани и структури на гражданското общество), трябва да бъдат ангажирани както с формулирането, така имат и своята роля в управлението и мониторинга и оценката на изпълнението.

Формулирането и изпълнението на социалната политика в община Сунгурларе се реализира, чрез два основни документа – Общински план за развитие и Стратегия за развитие на социалните услуги, като за тяхното изпълнение се разработват и годишни планове за изпълнение. Планът, Стратегията се използват за оценка на изпълнението на местната власт, във връзка с прилаганата и реализирана социалната политика на територията на Община Сунгурларе, и на проектите и програмите свързани с тях. Те

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



предвиждат освен всичко друго и обективни, измерими и времево обвързани показатели за изпълнение и бюджетната рамка. Изпълнението е обвързано с изготвяне на годишни доклади за изпълнение, възможностите за участие на гражданите, структурите на гражданското общество и други заинтересованите страни в процесите на мониторинг и оценка на резултатите, дейностите по планиране и изпълнение и методите и способите за информиране и осведомяване за напредъка на изпълнението.

Задължение на местната власт в лицето на общинската администрация е да подготвя годишни доклади за изпълнението на плановите и стратегическите документи имащи отношение с изпълнението на политики, в т.ч. в социалната сфера и на годишните планове, които предоставят финансова и нефинансова информация за тяхното изпълнение. Съгласно законовите разпоредби, към средата на периода следва да се извърши и междинна оценка на напредъка, в чиято основа са именно годишните доклади за напредъка. Всички изготвени доклади следва да бъдат представени на местната общественост и Общинския съвет – Сунгурларе за одобрение.

Управлението на изпълнението обхваща целия процес на; разработване на показатели, тяхното измерване чрез система за мониторинг и оценка, докладване и използване на информацията за подобряване на изпълнението и фокусиране на усилия. Изградената по този начин, системата трябва да гарантира, че местната власт е съсредоточила своите усилия върху предоставяне на качествени социални услуги за гражданите съобразно техните нужди и потребности.

Публикуването на докладите от изпълнение и напредъка по постигане на целите в областта на социалната политика, трябва да помагат на гражданите и заинтересованите страни в процеса на наблюдение и оценка. Системите за мониторинг трябва да осигуряват и механизма, който да позволи на общинското ръководство, отговорно за провеждане на социалната политика на местно ниво да проследява случващото, посредством систематично събиране и отчитане на резултатите. За да може да участието на представите на местната общност да бъде ефективно в процеса на мониторинг, те трябва да имат достъп до ключови документи, свързани с изпълнението. Рамката на тази информация трябва да съдържа следната информация:

- Дирекция и служител отговорен за процеса на изпълнение и контакти;
- Ресурси, които ще бъдат използвани в процеса на изпълнение;
- Период на изпълнение
- Реализирани дейности / постигнати резултати;
- Приложени мерки за информиране на заинтересованите страни;
- Участие на гражданите и структурите на гражданското общество в процеса на изпълнение на социалната политика / услуга;
- Възникнали проблеми;
- Предложени решения.



Данните от проведените проучвания сочат, че местната власт и администрация трябва да представя повече информация, свързана с осъществяването на мониторинг на изпълнението на социалната политика и услуги в община Сунгурларе. Има необходимост от осигуряване на отделно място / платформа, където активните граждани да изпращат своите предложения, оценки, становище и т.н. по въпросите, свързани със социалната политика и те да бъдат публикувани.

### Препоръка 3

*Една от идентифицираните слабости в приетата Стратегия за развитие на социалните услуги на Община Сунгурларе и Годишните планове към нея е липсата на индикатори за мониторинг и оценка на изпълнението. Индикаторите трябва да измерват колкото е възможно по-пряко прогреса към целите, подцелите и задачите, поставени при реализиране на социалната политика на общината. Те трябва да включват базови и целеви стойности, дефинирани точно спрямо целите, да са разбираеми и да не предполагат различни интерпретации. За реализацията на оценка в средата на периода е препоръчително показателите да включват и междинни стойности, които да индикират рискове и проблемите области при постигане на целите. При изготвянето на годишните планове също така е препоръчително да се посочват конкретни индикатори, с които ще се измерва степента на изпълнение на плана, както и да се отрази степента на участие на заинтересованите страни в процеса на мониторинг.*

*При определянето на индикаторите трябва да има баланс между това, което трябва да бъде измерено и това, което може да бъде измерено, т.е. да предполага ефективност и целесъобразност на разходите. Индикаторите трябва да позволяват редовното и постоянно събиране на данни за ефективността на изпълнение на програми и проекти. Източникът на информация, както и начинът на събиране на информация спрямо избраните индикатори трябва да бъдат постоянни, така че да позволяват проверка на обективността, надеждността и качеството на измерването. Събраните данни от мониторинга трябва да бъдат систематизирани, за да бъдат използвани за неговото евентуално коригиране с цел повишаване на ефективността му.*

*Данните от постигнатите резултати е необходимо да бъдат публично достъпни, за да може да се осигури публичност, а гражданите да могат да проследят напредъка по всеки един от тях.*

*Примерни индикаторите и матрица за тяхното изготвяне, която може да бъде използвани при разработване на следващата Стратегия за развитие на социалните услуги в община Сунгурларе представена в следващата таблица.*



Таблица 5 – Примерна матрица и индикатори за проследяване на напредъка в реализацията на социалната политика в община Сунгурларе

Стратегически приоритет	Наименование на индикатора	Мярка	Базова стойност (2020 г.)	Целева стойност	Източник на информация
	Намален брой изоставени деца	%			
	Увеличение на броя приемни семейства	%			
	Разкрити нови социални услуги	Бр.			
	Повишен капацитет на социалните услуги в общността	%			
	Създадени нови услуги за дългосрочна грижа	Бр.			
	Организиран и проведен съвместни информационни кампании	Бр.			
	Участие на гражданите и СГО	Бр.			
	Ниво на удовлетвореност на ползвателите на социални услуги	%			
	Персонал преминал обучения за подобряване на квалификацията	Бр.			

Контролът по време на изпълнение на социалната политика / услуги и проектите и програмите в рамките на тяхната реализация, позволява на представителите на местната общност да бъдат ангажирани в предоставяне на полезна обратна връзка, като някои от законите възможности включват:

Отправяне на питания, становища и предложения на гражданите, организиране и провеждане на подписка, оспорване на индивидуални актове и др.

Гражданският контрол може да обхваща обаче, и независим преглед на финансовите разходи на местната власт, свързани със социалната политика и предоставяните социални услуги. Това може да бъде извършено чрез провеждане на социален одит и/или чрез участие в процеса на формиране и отчитане на бюджета на общината, вкл. и със свързаните с това задължения за обществени обсъждания. Това предлага на гражданите и местната общественост възможност да допринесе за подобряване на изпълнението на социалната политика и услуги.

Следващата таблица посочва, основните въпроси, които могат да бъдат обект на мониторинг и контрол от страна на индивидуалните граждани, така и от Независимата гражданска група за мониторинг и контрол.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



Таблица 6 - Рамка за граждански мониторинг и контрол в община Сунгурларе

<b>Подкрепа за социалната политика</b>	До каква степен процесът на изпълнение се подкрепя от съответните прогресивни политики.
<b>Ефективност</b>	До каква степен нуждите на гражданите и членове на местната общност са удовлетворени от предлаганите социални услуги и продукти на територията на община Сунгурларе, съгласно формулираната политика и поетите ангажменти.
<b>Ефикасност</b>	Какви ресурси (финансови, човешки и физически) са били вложени за постигане на набелязаните цели и до каква степен са постигнати резултатите. Прави се сравнение между вложените ресурси и постигната единица резултат.
<b>Устойчивост</b>	До каква степен гражданите и членове на местната общност ще продължат да се възползват и в бъдеще от постигнатите резултати от реализираните мерките и дейностите в областта на социалната политика.
<b>Уместност</b>	До каква степен реализираните дейности / процеси удовлетворяват социалните нужди и потребности на местната общност и останалите заинтересовани страни.

Участието на гражданите и структурите на гражданското общество в управлението, особено чрез мониторинг и контрол на провежданата социална политика и предоставяните социални услуги е непрекъснат процес. В таблицата по-долу е даден механизма на участие.

Таблица 7 – Участие на гражданите в процеса на мониторинг и контрол на социалната политика

Процес и механизъм на гражданско участие в процеса на мониторинг и контрол	Действия на местната власт и администрация	Действия на гражданите	Минимални изисквания
--	--	------------------------	----------------------

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект BG05SFOP001-2.009-0055-C01 „Повишаване на гражданското участие в процеса на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалните политики в община Сунгурларе”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Сформиране на Независима гражданска група за мониторинг и контрол;</li> <li>⇒ Провеждане на наблюдение/ контрол на отчетността с помощта на различни инструменти - проучвания за проследяване на отчетността на публичните разходи, социален одит, карти за граждански отчети и др.;</li> <li>⇒ Анкетни проучвания (онлайн и физически);</li> <li>⇒ Доклади за напредъка по изпълнение на социалната политика;</li> <li>⇒ Покана към заинтересованите страни да предоставят обратна информация относно нуждите, потребностите и качеството на социалните услуги;</li> <li>⇒ Провеждане на интервюта, дискусии и фокус групи на гражданите ангажирани с процеса.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Публикуване на информация и осигуряване на достъп до докладите за напредък, особено до постигнатите резултати по конкретните индикатори / показатели;</li> <li>⇒ Събиране на отзивите и получената обратна връзка от граждани и СГО и публикуване на информацията.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Осигуряване на навременна, обективна и безпристрастна обратна връзка по въпросите на мониторинга / контрола;</li> <li>⇒ Стремеж към изграждане на капацитет за ефективно участие в процеса на мониторинг и контрол на социалните политики и услуги;</li> <li>⇒ Преглед на докладите за напредък и проверка на осъществените инвестиции в социалната сфера.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Осигурен достъп до плановите и стратегически документи, годишните планове и докладите за напредък в социалната сфера, особено на постигнатите резултати по отделните показатели включени в системата за мониторинг;</li> <li>⇒ Достъп до конкретни планове и бюджети за проекти в социалната сфера.</li> </ul>
---	--	--	---

Ангажиране на гражданите и местната общност в община Сунгурларе в търсенето на отчетност чрез мониторинг и контрол на изпълнението на социалната политика и услуги, може да бъде постигнато с помощта на инструменти за социална отчетност. Тези инструменти гарантират прозрачност, отчетност и участие на гражданите. За тази цел могат да се използват различни инструменти, включително посочените в таблица 6. Такива социални инструменти и методи за отчетност включват; социални одити, проучвания за проследяване на публични разходи, карти за оценка на общността, медии, публични обсъждания и дискусии и др.

## 10. Събиране и анализ на информация от обществеността

Основен аспект, който информира за съдържанието на гражданско участие в процеса на граждански мониторинг и контрол в община Сунгурларе, е как информацията от гражданите се събира, анализира и

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

*Проект BG05SFOP001-2.009-0055-C01 „Повишаване на гражданското участие в процеса на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалните политики в община Сунгурларе”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд*





взема предвид при вземане на решения свързани с провеждане на социалната политика и / или за предоставяне на дадена социална услуга. Следователно местната власт и администрация трябва да създаде добре организирана система за събиране, съпоставяне и анализ на информация, която идва от гражданите и представителите на местната общност. Данните могат да идват директно от обществени или общински инициативи или външни източници. Администрацията трябва също да анализира данните, за да гарантира тяхното качество по отношение на:

- **Валидност:** Данните измерват това, което са предназначени да измерват;
- **Надеждност:** Данните се измерват и събират последователно според и резултатите са същите, когато измерванията се повтарят;
- **Пълнота:** Всички елементи от данни са включени
- **Прецизност:** Данните имат достатъчно подробности;
- **Цялостност:** Данните са защитени от умишлени пристрастия или манипулиране за политически или лични цели; и
- **Навременност:** Данните са актуални и информацията е достъпна навреме.

Информацията може да се събира чрез писмени или устни становища, сформирани консултативни групи, изразени позиции в обществените и социални медии, дискусии във фокус групи, интервюта, семинари, проучвания на общественото мнение, кръгли маси и др

Два от основните начини за получаване на информация са чрез становища и обществени форуми и дискусии. Те са разгледаните по-подробно в настоящия механизъм.

### Писмени становища

Те представляват начин на гражданите и структурите на гражданското общество да изразят своите коментари, предложения или мнения, свързани с провежданата социална политика или качеството на предоставяните социални услуги. Типичният формат относно дадено становище е:

---

Дата:

Лични данни – име, контакти (ако е необходимо):

Тема – въпрос който касае настоящето становище:

Специфични предложения / мнения / коментари относно социалната политика и/или услуга:

---

### Обществени форуми и дискусии

Обществени форуми и дискусии предоставят възможност за ангажиране лице в лице между представителите на местната власт и администрация от една страна и гражданите и СГО от друга. Те

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



предлагат шанс за незабавна обратна връзка и наблюдение на състоянието на провежданата местна социална политика и предоставяната услуга. Логистиката при организирането на публични форуми и дискусии може да бъде тромав процес. Ключови въпроси, които следва да бъдат взети предвид при организиране на подобен форум или дискусия, включва:

- Място – трябва да бъде лесно достъпно и удобно за гражданите;
- Насоченост – ясно структурирани въпроси за обсъждане. Препоръчително е да се ползват фасилитатори. Тяхната роля е да водят дискусията/обсъждането, като гарантират, че всички участници, независимо от възраст, пол, религия и т.н. имат еднакви възможности да изразят своето мнение;
- Предложение за структура на обществения форум / дискусия;
- Разпространение на материалите, покани за участие и регистрация на участниците;
- Въведение - Фасилитаторът трябва да разбият леда, като представят форума и участниците и да даде възможност на участниците да се представят, като същевременно изразят очакванията си.
- Цел на форума – на този етап фасилитатора дават кратка информация относно предложената тема подготвена за обсъждане. Представя се кратка справка по въпроса и очаквания резултат от дискусията. Фасилитаторът също така посочва вида на информация, която следва да бъде извлечена от събитието и как ще се използва. Определят се основните правила за провеждане на форума / дискусията;
- Принос на участниците - В зависимост от броя и многообразието на хората, присъстващи на форум, фасилитаторите могат да решат да имат един форум или да го разбият на много сесии. По-малко участниците са идеални за един форум, но когато броят е голям, участниците могат да бъдат разделени на по-малки групи;
- Обобщение на обсъжданията на форума/ дискусията - фасилитаторът прави заключително обобщение на дадения принос от страна на гражданите и осведомява участниците как резултатите ще бъдат използвани при формулиране, изпълнение и управлението на социалната политика или услуга.
- Обратна връзка - След събиране на мненията/коментарите и предложенията от проведения форум/дискусия, местната власт е необходимо да информира гражданите и местната общественост за резултатите от тяхното участие. Това може да стане чрез; доклад, съобщение в медиите и интернет страницата или пресконференция, като се изтъкне естеството и броя на получените мнения/предложения и коментари. Също така обратната връзка трябва да включва, кои от тях са взети предвид и кои са отпаднали. По този начин би се засилило общественото доверие и мотивацията за участие на гражданите в процесите по мониторинг и контрол.



## 11.Общи механизми за комуникация и достъп до информация

Достъпът и реда до информация за гражданите и СГО е утвърден в различни закони и нормативни разпоредби. Информацията, която се предоставя на местната общественост трябва да бъде автентична, точна и коректна.

Обществената комуникация има за цел:

- A. Създаде ниво на осведоменост относно провежданата социална политика и предоставяните социални услуги;
- B. Насърчи и подпомогне разбирането на гражданите за целите политиката; и
- C. Ангажира гражданите и СГО за участие в процеса на мониторинг и контрол на социалната политика.

Стратегическата комуникация е критична и трябва да бъде включена във всички етапи – от идентифициране на проблема в социалната сфера, до наблюдението и оценката на изпълнението на социалната политика и услуга. Местната власт и администрация трябва да бъдат в постоянна комуникация с гражданите. Трябва да се определят най-ефективните канали за комуникация по отношение на цена и достигане до заинтересованите страни. Тази среда може да включва:

- ⇒ Брошури;
- ⇒ Бюлетени;
- ⇒ Официални интернет страници на общинска администрация и Общински съвет – Сунгурларе;
- ⇒ Социални медии;
- ⇒ Медии – електронни и печатни;
- ⇒ Електронна поща;
- ⇒ Местни радиостанции;
- ⇒ Публични срещи; и
- ⇒ Поставяне на информация на информационни табла в общината, обществени сгради, клубове на пенсионера и др.

Комуникацията, в нейните различни форми и видове също трябва да бъде съобразена с нуждите и възможностите на хората с увреждания, възрастните граждани, маргинализираните и по-слабо образованите жители на общината. Съобщението относно гражданското и общественото участие в различните процеси на мониторинг и контрол на социалната политика и услуги в община Сунгурларе е необходимо да съдържа минимум следното:

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



- Кратко описание;
- Информация за достъп до съответните публични документи, необходими за участието на гражданите;
- Институцията, която свиква участието;
- Местата за гражданско участие;
- Дата /и за гражданско участие;
- Канали, чрез които гражданите могат да дадат информация по въпроса подложен на обсъждане;
- и
- Контактна информация, отговорно лице или дирекция/отдел.

Комуникационните инструменти трябва да бъдат пригодени, за да отговарят на различни групи в общината. Таблица 7 предоставя инструментите за различни групи.

Таблица 8 - Инструменти за комуникация за различни групи от населението на община Сунгурларе

Местно население	Предложени методи за комуникация
Младежи	Социални медии, радио, електронни платформи, електронни медии
Хора с увреждане и потребителите на социални услуги	Публикации, местно радио, вестници, информационни табла
Жени	Местно радио, социални и електронни медии, електронни платформи, информационни табла
Възрастни хора	Съобщения на информационните табла в общината, клубове на пенсионера и др. социални институции, радио и печатни издания, брошури
Специалисти	Бюлетени, социални и електронни медии, електронни платформи, вестници, местно радио

Сроковете за комуникация са изключително важни, за да се гарантира, че гражданите имат достатъчно време да се запознаят с информацията и да се подготвят за участие. Независимо, че закона/ите определят административно някой от сроковете, често е необходимо гражданите да имат по-дълъг срок да изразят своята позиция.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



## ЧАСТ 5: МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ

Важно е да се провежда мониторинг и оценка на участието на гражданите и обществеността в община Сунгурларе, за да се оценят успехите, проблемите и провалите и да се предприемат корективни мерки, в т.ч. адаптиране на предложени механизми. Местната власт и администрацията трябва редовно да улеснява рамката за мониторинг и контрол за целите на гражданското участие и да направи оценка на всички използвани инструменти и методи. Всички доклади за мониторинг и оценка на гражданското участие в процесите трябва да бъдат направени публично достояние.

Проверка на основните показатели за ефективност, които могат да бъдат подготвени за мониторинг и оценка трябва да става чрез използване на доклади на различни етапи на гражданското участие, интервюта и дискусии и др. Ефективното наблюдение и оценка на гражданското участие може да се извършва посредством:

- ➔ **Проучвания:** Това включва редовно събиране на информация за различни аспекти на общественото участие. Може да се направи от общинска администрация и/или от външен изпълнител. Проучванията могат да се провеждат физически или онлайн чрез уебсайта или дори мобилни телефони. Целта е да се гарантира, че анкетите се администрират чрез едно и също платформи, използвани за участие на обществеността. Опростени проучвания могат да се извършват в края на организирани срещи.
- ➔ **Фокусни дискусии:** Това включва провеждане на дискусии с различни публични личности и групи за илюстриране на различни гледни точки, за това как работи процесът на участие на гражданите в процеса на мониторинг и контрол, как процеса може да се подобри и механизма да се адаптира. Това може да бъде направено както лице в лице, така и чрез социалните мрежи. При възможност онлайн дискусийни форуми също могат да осигурят механизъм за групови дискусии.
- ➔ **Срещи с обществеността:** Това е незаменим начин за получаване на обратна връзка и наблюдение за напредъка в участието на обществеността на различните етапи от формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика и предоставяните социални услуги. Срещи лице в лице с гражданите за предоставяне на незабавна обратна връзка, а също и възможност за изясняване на всякакви недоразумения могат да бъдат ключови. По-важно е че тези срещи могат да бъдат използвани като път за изграждане на капацитет чрез предоставяне на информация.

Някои от ключовите сведения, които трябва редовно да се събират за оценка на участието на обществеността, в различните процеси, в т.ч. за осъществяване на граждански мониторинг и оценка в община Сунгурларе включват:

- ➔ Наличност на информация за обществеността;
- ➔ Брой на жителите, които имат достъп до информация;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
Европейския  
социален фонд

сдружение  
РАВНОВЕСИЕ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- ⇒ Форма и брой съобщения, направени до жителите на общината;
- ⇒ Брой проведени форуми за обществено участие;
- ⇒ Брой хора, посещаващи форуми за обществено участие;
- ⇒ Брой хора, участващи в публични форуми;
- ⇒ Разнообразие от хора, участващи в публични форуми;
- ⇒ Разнообразие от хора, посещаващи форуми за обществено участие;
- ⇒ Брой направени писмени предложения.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

*Проект BG05SFOP001-2.009-0055-C01 „Повишаване на гражданското участие в процеса на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалните политики в община Сунгурларе”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд*





## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1 – Модел за организиране и провеждане на фокус - група

Методът е един от най-разпространените качествени методи за набиране на данни и анализ. При него вниманието се фокусира върху една проблемна област и разговорът се води не с един, а с няколко събеседници. Основните предимства на метода са свързани с възможностите за изследване на даден проблем в дълбочина. Фокус – групите позволяват събиране на гражданите и заинтересованите страни на едно място за един ден или част от деня. Целта е да се съберем информация за мненията на участниците в процесите, поведението им или да бъдат обяснени нуждите им по отношение на социалната сфера и възможностите за нейното развитие в бъдеще. Участниците трябва да бъдат представително подбрани по отношение на цялата общност или специфична група граждани. Членовете на фокус групата получават информация и са интервюирани индивидуално и групово за техните възгледи и реакции. Този инструмент позволява на управляващите да получат задълбочена обратна връзка.

#### Предимства на фокус-групите

- Дава възможност добре да се определи целта и да се проведе структурирана дискусия.
- Целевото набиране на участници може да допринесе за включването на групи, които в противен случаи биха били изключени.
- Може да се възложи сравнително евтино на външна организация. Може да допринесе за засилване на чувството на съпричастност по отношение на въпросите чрез участие.
- Може да се комбинира с други методи, например групи за допитвания до бизнеса, за да се задълбочи разбирането на въпроса.
- Може да се използва за оценка на комплексни регулации, които трудно се измерват чрез група за допитвания или фокус група.

#### Недостатъци на фокус-групите

- Необходимо е внимателно да се подберат членовете на групата, за да се гарантира представителност.
- Необучените модератори може да не уловят точно ответната реакция.
- Неясните или объркани цели могат да доведат до ниско качество на резултатите.
- Риск от тенденциозни заключения или противоречиви послания, ако се допусне групата да се отклони или да се повлияе от отделни членове.
- Оценката и писането на докладите отнема време.
- Възможно е да бъдат събрани гледни точки или оплаквания без да бъдат дадени реални препоръки за това какво би могло да се направи, за да се реши проблемът.

Фокус-групите служат, като форум за изказване на лични мнения, тревоги и опасения, за обсъждане на спорни интереси между участниците, както и за определяне на потенциалните полета на съвместно действие за подобряване и / или промяна на социалната политика и услуги в община Сунгурларе. Груповите дискусии дават възможност и за кръстосана проверка (cross-check) на информацията, която е била събрана посредством други техники използвани в процеса на граждански мониторинг и контрол.

Важно значение за успешното провеждане на планираните фокус-групи има подхода при подготовка – провеждане – интерпретация на резултатите. Подходът включва:

#### Етап 1: Сценарий на дискусиата

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



Първата стъпка е определяне на темата на дискусия. Тя зависи от целта и специфичната област в социалната политика или услуга, която е предмет на граждански мониторинг и контрол. Съставя се серия от въпроси по конкретната тема, на които трябва да се даде отговор и да бъдат обсъдени по време на дискусията. Въпросите трябва да имат отворен характер поради, което не е целесъобразно да се изготвя формализиран въпросник, който да се чете на участниците.

## Етап 2: Избор на участници

При подборът на участници следва да се вземе предвид темата на дискусия. Така например, ако дискусията е насочена към качеството на социалните услуги, участници могат да бъдат потребителите на услугите и представители на техните семейства и доставчици. Ако темата касае формулиране на социалната политика, то подходящи за участие са представители на местната администрация и общинския съвет, институции и организации отговорни за провеждане на социалната политика, ангажирани граждани и неправителствени организации и др.

Предварителното определяне на участниците ще позволи да се установят типичните нагласи и ориентации на всеки от тях по отношение на разисквания въпрос. Независимо от темата, за да бъде ефективна една фокус – група максималния брой участници не следва да надвишава десет лица.

## Етап 3: Мотивиране на участниците

Привличането на участниците е от ключово значение за ефективността на дискусията. За да бъдат привлечени участници във фокус-групата могат да се проведат лични срещи и интервюта с представителите на целевите групи или да разговоря по телефона с тях. По време на предварителните срещи е препоръчително да се използват аргументи, които ще помогнат за тяхното привличането. Аргументите, които се използват за привличането на конкретни участници са в зависимост от ситуацията, културата и обстоятелствата.

При всички случаи е добре да се обясни идеята и целите на дискусията, важноста на тяхното участие и др.

## Етап 4: Логистика

След като участниците са потвърдили своето присъствие е необходимо да се осигури място и да се определи времето за провеждане на фокус – група, като участниците бъдат информирани своевременно. Минималното изискване за логистика включва подходящо помещение и осигуряване на водещ на събитието – това може да бъде и член на Независимата група за граждански мониторинг и контрол.

## Етап 5: Провеждане на фокус-групата

Основна фигура във фокус групите е водещият на дискусията (модератор), който следва да въведе и осигури:

- ⇒ общи правила за провеждане на дискусията, които да бъдат приемливи за всички поканени участници. В тази област трябва да има гъвкавост, за да може дискусията да не бъде ограничена и формализирана.



- възможност на всеки участник да изразява свободно, без притеснение и без оказване на натиск своите възгледи, идеи, опасения и несъгласия с останалите участници.
- контрол върху групови влияния, внушения и натиск, за да се избегне доминирането на един или няколко участника върху хода на дискусиите, което може да ограничи приноса на останалите.

Модераторът трябва да успее да установи пълноценен контакт с всеки участник, като слушат внимателно, проявяват уважение към различните гледни точки, избягват употребата на технически, професионални или жаргонни термини, които са трудно и нееднозначно разбирани. Дискусията трябва да се разгръща по основните теми и въпроси, набелязани предварително от гражданската група за контрол и мониторинг, като целта на модератора е да разграничи различните становища, оценки и практики на участниците. В заключителния етап на дискусията стремежът ще е точно обратният – да намери единни становища и оценки, които да се споделят от всички като се оценят потенциалните възможности за постигане на консенсус. Те могат да бъдат на базата както на мнения, споделени от участниците, така и на предложения на водещия – предварително зададени от експертния екип.

#### **Етап 6: Анализ и интерпретация на резултатите**

Трябва да се отбележи, че резултатите от дискусиите във фокус групите трудно се поддават на квантифициране. Получените коментари по време на дискусията, трябва да бъдат разгледани в цялостния контекст на изводите и следствията, до които водят по отношение на изследваната тема.

#### **Примерна програма за провеждане на фокус – група**

##### **1. Направете въведение**

- Благодарете за участието;
- Напомнете за целите на фокус групите и програмата на срещата.

##### **2. Обменете информация между членовете на фокус групата**

- Помолете всеки член да се представи и предостави информация за техните текущи занимания;

##### **3. Обяснете целите на дискусията**

##### **4. Дайте възможност за отворена дискусия**

##### **5. Получете обратна връзка**

- Участниците могат да попълнят въпросник за целта.

##### **6. Правете си бележки**

- Не забравяйте да си водите бележки по време на цялата среща.

##### **7. Заключение**

- Обобщете следващите стъпки;
- Благодарете за участието.



## Приложение 2: Модел за разработване на анкетна карта (въпросник) за провеждане на интервюта

Анкетата дава възможност за получаване на „моментна снимка“ на общественото мнение, като фиксира и описва определена точка от процеса, а при провеждането на серия от анкети позволява да се сравняват подобни точки от различни моменти. В анкетите гражданите следва да задават поредица от въпроси на заинтересованите страни (местна общност, потребителите на услуги и техните семейства, местна власт и администрация, институции и др.), да събират техните отговори и ги анализират. Създава се структуриран въпросник. При затворени въпроси, заинтересованите страни избират от предварително определени отговори. При отворените въпроси заинтересованите страни отговарят свободно. Анкетите могат да бъдат попълнени директно от респондента<sup>12</sup> или анкетьори. Удобството в случая е, че анкетьорите могат да бъдат изпратени до различни населени места в община Сунгурларе, така, че да обхванат по-голям и разнообразен брой участници. Информацията, получена чрез анкети, позволява да се получи представа за актуалното състояние на нагласите на хората за приемането на една или друга стъпка, оценката им за ситуации в сферата на социалната политика и услуги в община Сунгурларе, а при провеждането на серия от анкети – и промяната в нагласите и мненията.

### Предимства на анкетните проучвания

- При предварително идентифициране на респондентите преките интервюта могат да бъдат бързи и евтини.
- Осигуряват добра качествена информация за относително кратко време.
- По - дългите интервюта позволяват задълбочено изследване на гледните точки, отношенията, поведението и мотивацията.
- Могат да бъдат структурирани или свободни (отворени) в зависимост от случая.
- Може да се контролира изборът на извадка.
- Интервюиращият трябва да притежава необходимите умения за правилно изследване на въпросите.

### Недостатъци на анкетните проучвания

- Необходимо е време за идентифициране на тези, които ще бъдат интервюирани и уговаряне на интервютата.
- Качествените данни могат да бъдат трудни за анализиране.
- Анализът на резултатите може да бъде скъп и да отнеме време.
- Възможно е интервюираните да не са толкова открити, колкото би желал интервюиращият. Риск от имплицитна тенденциозност/ефект на ореола.

<sup>12</sup> Лице, институция или организация, от което се търси всякакъв вид информация за нуждите на проучването. Терминът се отнася до всички случаи, когато трябва да се получи информация; чрез интервюиране; чрез изпращане на въпросници по поща; чрез въпросници за самопопълване (дневници); чрез механично или... електронно оборудване (запис); чрез наблюдение и всеки друг метод с помощта, на който източника на информация може да бъде записан или проследен по друг начин.



## Сфера на приложение на модела

Анкетата като метод за проучване на мнението на заинтересованите страни е актуална на различни етапи от провеждане на процеса на граждански мониторинг и контрол в община Сунгурларе: при идентифициране на проблеми, при предстоящо вземане на решение, при изработване на планове и стратегии за развитие и др.

## Етапи на анкетно проучване

**А. Етап на планиране** – идентифициране на проблемите, разпределение на ролята и дефиниране отговорностите между участниците в анкетирането, определяне на целевите групи, конструиране на въпросник, определяне на методиката.

Възможни са различни начини на провеждане на анкетното проучване в зависимост от такива фактори като цел, обхват, значимост и степен на интерес на гражданите към проблема, целева група и др. За по-малки като обхват и степен на конфликтност проблеми могат да бъде използвано анкетно проучване, което на всички етапи се осъществява със заинтересованите страни. В тези случаи целият процес на подготовка и провеждане на анкетирането, както и обработката и анализът на данните се извършват от гражданите в община Сунгурларе включени в Независимата група за мониторинг и контрол.

По-сериозни обществено значими социални проблеми могат да бъдат подложени на проучване чрез анкетно допитване, при чието провеждане представителите на гражданите, местната власт и на НПО участват при конструиране на въпросника, определяне на проблемните области и формулиране на въпросите.

**Б. Етап на провеждане на анкетата** - по пощата, лично интервю с помощта на анкетъори, в интернет на страниците на община Сунгурларе или чрез социални медии.

**В. Етап на обработка и анализ на данните** – в зависимост от капацитета на гражданите и/или представителите на неправителствения сектор, които участват при подготовка на анкетното допитване, този етап може да бъде реализиран със собствен ресурс.

## Основен подход при прилагане на модела

### Етап 1: - Планиране

#### ➤ Стъпка 1: Формулиране на основните целеви теми

Това е основен момент при разработване на анкетното проучване. Преди да се започне със същинския въпросник, трябва да бъдат определени основните теми – напр. качеството на предлаганите социални услуги, включване на заинтересованите страни при формулиране на социалната политика и др. Рамката на темите по отделните специфични области е разгледан в т. 9.2 в настоящия механизъм. При определяне на темата следва да се отговори на следните два важни въпроса:

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



- Кои събития водят до необходимостта от провеждане на обществено обсъждане ?
- Какво се очаква ?
- ⇒ Стъпка 2: Определяне на заинтересованите страни – в зависимост от темата това могат да бъдат:
  - Потребителите на социални услуги и техните семейства в община Сунгурларе;
  - Граждани ;
  - Структури на гражданското общество – медии, неправителствени организации, бизнес и др.;
  - Представителите на местната администрация и Общинския съвет – Сунгурларе;
  - Доставчици на социални услуги;
  - Институции и организации ангажирани с провеждане/изпълнението на социалната политика – Дирекция „Социално подпомагане“ - Карнобат, образователни институции и др.
- ⇒ Стъпка 3: Разработване на работни въпроси, разработка на конкретни групи отговори и избор на тип на въпроса (въпроси от типа Да/Не, избор от множество варианти, скала на значимост и приложимост и количествени показатели).

Независимо, че в повечето случаи въпросника ще бъде анонимен, следва да бъдат включени въпроси посочващи пола, възраст, семейно положение и образование. Тези характеристики позволяват да се осъществи първоначално разделяне на анкетираните лица, въпреки че те могат да послужат само за приблизителен ориентир за това доколко анкетираните лица са съпричастни към определена ситуация.

За да бъде въпросника лесен за обработка е препоръчително въпросите да проучват посоката и интензивността на мнението. Това е свързан с:

  - Посоката на мнението означава определяне на „позитивно/ негативно/ неутрално” отношението към даден социален проблем или социално явление. Различните нива се фиксират основно чрез предварително зададени варианти на отговор „Да/Не” към определен въпрос от анкетата. Посоката е удобна и лесна за фиксиране и последващо обобщаване на резултатите, които най-често в обобщени проценти.
  - Интензивността е показател за степента, в която интервюираните лица са склонни да отстояват мнението си, изразено в отговора за проучване на посоката. Използва се форма на въпросите, която разширява диапазона на „съгласие/несъгласие” – не само „позитивно/ негативно/ неутрално” отношение, но и нюанси на отношението, изразени чрез вариативни отговори от типа „напълно съгласен/ съгласен/ неутрален/ несъгласен/ напълно несъгласен”. С помощта на тези отговори може да се прецени едновременно и посоката, и интензивността на отношението към проблема.
- ⇒ Стъпка 4: Редакция на работните въпроси с цел постигане на яснота и недвусмисленост, максимално опростяване на езика, разработка на пояснителни текстове, където е необходимо; Много е важно при формулиране на въпросите, да не накърняват личното достойнство на анкетирания или ценностите на общността, към която той традиционно, по собствен избор или по стечение на обстоятелствата принадлежи. Въпреки че целта на анкетирането често може да бъде





получаване на информация за нагласи, проблеми и пр. по деликатни въпроси, за предпочитане е да се избягват или да се формулират внимателно въпросите, свързани с т.нар. теми-табу, които обикновено са почти идентични за различните групи, но в същото време отделни публики могат да проявят по-висока степен на чувствителност към определена тема.

- Стъпка 5: Групиране на въпросите в логически тематичен ред, като се започва от по-лесните за да се предразположи анкетираният;
- Стъпка 6: Съгласуване на окончателната формулировка на въпросите, включени в анкетната карта.

Анкетите ще бъдат оформени графично, така че попълването им да е удобно, както за интервюирувания, така и за последващата обработка на резултатите. Различните тематични раздели е препоръчително да бъдат визуално маркирани.

- Стъпка 7: Определяне на времето за провеждане на анкетата - От това доколко е спешно получаването на необходимите данни зависи времето и продължителността за провеждане на анкетата. Препоръчително е анкетата да бъде с продължителност до един месец.

## Етап 2: Обучение на анкетъори (при използване)

След съгласуването на подготвената анкета / въпросник насочена към заинтересованите страни при необходимост могат да бъдат ползвани и анкетъори (граждани на община Сунгурларе проявяващи интерес да се включат). Включването в ролята на анкетъори на представители на гражданите създава у анкетирания усещането за близост на мнението и го прави относително по-свободен в изразяване на позицията. В този случай, представител на Независима група за мониторинг и контрол следва да направи кратка инструкция, като се обяснят:

- Основните цели на проучването;
- Коя е целевата група и какво трябва да постигнем;
- Как се провежда анкетирането;
- Каква е темата на проучването
- Как се попълва анкетата / въпросник;
- Какви са задълженията и отговорностите на анкетъора.

## Етап 3: Провеждане на социологическо проучване

Провеждането на същинското анкетно проучване е свързано с работа на терен (посещение на място или по телефон), с конкретните заинтересованите страни групи. Може да бъде проведено и онлайн, чрез използване на Google Forms и разпространено чрез интернет страницата на община Сунгурларе, по имейл или чрез социалните медии.

## Етап 4: - Обобщаване на събраните данни и анализ на резултатите

В рамките на този етап се включват три основни стъпки, които ще бъдат извършени в следния ред:

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

*Проект BG05SFOP001-2.009-0055-C01 „Повишаване на гражданското участие в процеса на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалните политики в община Сунгурларе”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд*



- ➔ Стъпка 1 - Подготовка и обобщаване на събраните данни
- ➔ Стъпка 2 - Предварителен анализ
- ➔ Стъпка 3 - Същински анализ

### **Стъпка 1 - Подготовка на данни**

Първата стъпка е проверка на данните. Анкетите трябва да бъдат проверени за точност и наличие на непълнота в попълнените въпросници. Препоръчително е данните да бъдат въведени в компютър, в табличен вид, във формат на MS Excel, което да улесни последващата им обработка.

### **Стъпка 2 - Предварителен анализ**

Това е количествен анализ на събраните данни, който представя основната ситуация.

### **Стъпка 3 - Съдържателен анализ**

Съдържателният анализ има за задача да ни даде възможност да излезем извън непосредствените данни и да правим заключения. На база на изводите могат да се формулират и конкретни препоръки свързани с подобряване и/или промяна на социалната политика и услуги предоставяна в община Сунгурларе

**Етап 5: Предоставяне на обратна информация за данните и тяхната интерпретация на всички заинтересовани страни, на гражданите и медиите, местната администрация, общински съвет и др.**

В определения на етапа на планирания срок се предоставя информация на заинтересованите страни за резултатите от проведеното анкетно допитване. Информацията се обобщава и онагледява с помощта на диаграми, схеми, модели.



*Приложение 3: Въпросник за оценка на удовлетвореността от предоставяните социални услуги в община Сунгурларе (потребителите на социални услуги)*

**А: Демографски профил**

1. Вашият пол е ?
  - Мъж
  - Жена
2. Вашата възраст е ? .....
3. Местоживееене: .....

**Б: Качество на социалните услуги**

4. Коя от предлаганите социални услуги в община Сунгурларе ползвате ?
  - Приемна грижа.
  - Квалификационни курсове и/или програми за подобряване достъпа до заетостта на уязвимите групи.
  - Здравен медиатори.
  - „Център за обществена подкрепа” гр. Сунгурларе.
  - „Клуб на хората с увреждания” – гр. Сунгурларе.
  - „Център за социална рехабилитация и интеграция” гр. Сунгурларе
  - Домашен помощник
  - Личен асистент
  - „Дом за пълнолетни лица с деменция” с. Славянци.
  - Център за настаняване от семеен тип за възрастни с деменция
  - Домашен социален патронаж
  - „Дом за стари хора” с. Лозарево
  - „Дневен център за стари хора” гр. Сунгурларе
  - Клуб на пенсионера
  - Друго (моля посочете) .....



5. От колко време ползвате тази услуга ?

- По-малко от 1 година  
 Между 1 и 3 години  
 Повече от 3 години

6. От къде научихте, че община Сунгурларе предлага тази социална услуга?

<input type="checkbox"/>	От социалните работници в Дирекция „Социално подпомагате	<input type="checkbox"/>	От интернет	<input type="checkbox"/>	От обществено събитие
<input type="checkbox"/>	От брошура	<input type="checkbox"/>	От медиите	<input type="checkbox"/>	От познати / роднини / приятели
<input type="checkbox"/>	От доставчик на социални услуги	<input type="checkbox"/>	От личен разговор със специалисти в общината	<input type="checkbox"/>	От информационни табла в организацията

Друго (моля посочете) .....

7. Знаете ли за други социални услуги се предоставят в община Сунгурларе ?

- Да  
 Не

8. Вие ли избрахте услугата, която ще ползвате?

- Да  
 Не



9. При избора на социална услуга, кое беше важно за вас ?

	Да	Не
Приятелни / познати	①	②
Материални условия (сграда, Обзавеждане)	①	②
Местоположение	①	②
Комфорт и сигурност		
Персонал	①	②
Разнообразието на дейности, които се предлагат	①	②
Лично пространство и запазване на достойнството	①	②
Съобразяване с моите нужди	①	②
Отношението на персонала	①	②
Друго (моля посочете) .....		



10. До колко участвахте в решенията за следните неща, когато започвахте да ползвате социалната услуга предлагана в община Сунгурларе ?

	Не съм участвал изобщо	Участвах донякъде	Участвах активно, но не се съобразиха с мнението ми	Участвах активно и се съобразиха с мнението ми
Кога да ползвате услугата	①	②	③	④
Колко време да продължи ползването на услугата	①	②	③	④
Кой да ви помага, да работи с Вас	①	②	③	④
Какви дейности искате да правите	①	②	③	④
Друго (моля посочете) .....				

11. Питали ли са Ви дали Ви харесва услугата?

Да

Не

12. Ако са Ви питали, как?

На среща

С анкета

На съвет на потребителите

Друго (моля посочете) .....

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----





13. Подавали ли сте жалби?

Да

Не

14. Ако да, за какво сте подавали жалби?

За отношението на персонала

Условието за предоставяне на социалната услуга

За отношението на другите потребители

За храната

Срещу правилата

За хигиената

Друго (моля посочете) .....

15. Колко доволен сте от социалната услуга предоставяна от община Сунгурларе, която ползвате?

По скала от 1 до 5, където 1 означава „Изобщо не съм доволен“, а 5 означава „Много съм доволен“

Изобщо не съм доволен	Не съм доволен/на от някой неща	Нито съм доволен/на нито недоволен/а	Като цяло съм доволен	Много съм доволен
①	②	③	④	⑤

16. От какво друго имате нужда по отношение на социалните услуги, които ползвате?

.....  
.....  
.....

17. Според Вас какво трябва да бъде подобро в услугата, която ползвате ?

.....  
.....



## Приложение 4: Въпросник за оценка на участието на гражданите в процесите на формулиране

### А: Демографски профил

1. Вашият пол е ?
  - Мъж
  - Жена
2. Вашата възраст е ? .....
3. Местоживееене: .....

### Б: Участие в формулирането и изпълнението на социалната политика

4. Участвали ли сте в дискусия/допитване относно социалната политика или услуга?
  - Да
  - Не
5. Ако да, по какъв начин?
  - Дадох информация
  - Попълних анкетна карта
  - Участвах в работни срещи, форуми, фокус-групи, кръгли маси и др.
  - Отправих писмени предложения и коментари
  - Участвах в онлайн дискусии
  - Друго (моля посочете) .....
6. Смятате ли, че е вашето участие е важно
  - Да
  - Не
7. Знаете ли дали във Вашата община има социални услуги?
  - Да
  - Не



8. Ако да, какви?

.....  
.....  
.....

9. Смятате ли, че социалните услуги допринасят за повишаване на качеството на живота?

Да

Не

10. Има ли други социални услуги, които трябва да се предлагат във вашата община?

.....  
.....  
.....



*Приложение 5: Подход за провеждане на интервю с представителите на местната власт и администрация и институции и организации предлагащи социални услуги*

**А. Представяне**

- Разкажете малко за себе си и професионалния си опит -

.....  
 .....  
 .....

- Каква е Вашата позиция? Какви са Вашите отговорности? -

.....  
 .....

- От колко време сте на тази позиция? -

.....  
 .....

**Б. Характеристика на услугата/услугите**

- Какви са услугите, които предоставяте? За какви групи?

.....  
 .....

- Какви са резултатите, които сте постигнали? Моля уточнете, дайте примери?

.....  
 .....

- По какъв начин осъществявате подбора на кадри, професионалисти, работещи в услугата? Има ли достатъчно специалисти с подходящо образование и опит в община Сунгурларе?

.....  
 .....

- Колко често участвате в обучение, целящи да подобрят качеството на социалните услуги в община Сунгурларе?

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----



.....  
.....  
.....

**В: Планиране на услугите**

- Как е осъществено планирането на разкриването на услугата/услугите?  
.....  
.....  
.....
- Какви са нейните цели и задачи? До колко отговаря на нуждите на хората, за които е планирана? -  
.....  
.....  
.....
- Как е осигурено участието на потребителите в анализа на техните потребности? Какви форми са използвани? Взето ли е тяхното мнение под внимание? -  
.....  
.....  
.....
- В каква степен считате, че услугата е достъпна? Как е осигурен този достъп? -  
.....  
.....  
.....
- Имате ли създадена система за мониторинг и оценка? Оценявате ли постигнатите резултати периодично? Колко често, през какъв период от време?  
.....  
.....  
.....
- Съществува ли оперативен план за развитие на услугата/услугите, базиран на оценка на потребностите на потребителите? Ако да, какво точно планирате? -  
.....  
.....  
.....

**Г. Потребителско участие и удовлетвореност**

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

*Проект BG05SFOP001-2.009-0055-C01 „Повишаване на гражданското участие в процеса на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалните политики в община Сунгурларе”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд*



- Участват ли потребителите в процеса на оценка и планиране на услугите? В каква степен? Смятате ли, че е необходимо да участват?

.....  
 .....  
 .....

Считате ли, че потребителите са удовлетворени от услугата, която предоставяте? По какво съдите за това? Какво може да се подобри? -

.....  
 .....  
 .....

По какъв начин получавате обратна връзка от потребителите в услугите? -

.....  
 .....  
 .....

- В каква степен потребителите са информирани за правата си? Как ги информирате? -

.....  
 .....  
 .....

#### Д. Процес на предоставяне на услугата

-В каква степен смятате, че услугата е съобразена с индивидуалните потребности на клиентите? -

.....  
 .....  
 .....

#### Е: Анализ на промени на ниво потребител и услуга

Анализирате ли постигнатата промяна и по какъв начин? -

.....  
 .....  
 .....

Потребителите информирани ли са за промяната и как и кога ги информирате? -

.....

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
Европейския  
социален фонд

сдружение  
РАВНОВЕСИЕ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

.....  
.....  
Общността има ли достъп до тази информация? Как се осигурява този достъп? -  
.....  
.....  
.....

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

*Проект BG05SFOP001-2.009-0055-C01 „Повишаване на гражданското участие в процеса на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалните политики в община Сунгурларе”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд*