



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

2019

**Препоръки
към община Дългопол
относно отвореността на
администрацията към гражданите и
бизнеса, качеството на
предоставените административни
услуги и гражданското участие на
територията на община Дългопол**



ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

„МЕСТНА ИНИЦИАТИВНА ГРУПА ДЪЛГОПОЛ-СМЯДОВО“

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

„ЯНИСТА ПРОДЖЕКТ“ ЕООД гр. Шумен



Настоящата разработка е изпълнена от експертен екип на „ЯНИСТА ПРОДЖЕКТ“ ЕООД в изпълнение на Договор № 4/11.01.2019 г. с предмет: „Изпълнение на дейности по извършване на проучвания и изследвания, свързани с подобряване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство по проект: „Умно гражданство“ по договор № BG05SFOP001-2.009-0124-C01 по процедура BG05SFOP001-2.009 за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ чрез подбор „Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство“ с бенефициент „МЕСТНА ИНИЦИАТИВНА ГРУПА ДЪЛГОПОЛ-СМЯДОВО“.

Проведе се местно представително проучване относно отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса и нивото на удовлетвореност от предоставяните от общините Дългопол-Смядово услуги, както и възможността за ползване на електронни услуги, използване на сайтовете на общините за публикуване на актуална информация за промени в нормативните документи в периода януари- април 2019г. В резултат бяха събрани 156 попълнени анкети от двете общини, от които 87 броя от Община Дългопол и 69 броя от Община Смядово. От тях, най-голямо представителство имат анкетите, събрани от гражданското общество – 108, от които 53 анкетирани граждани от Община Дългопол и 55 анкетирани граждани от Община Смядово. От представители на институции бяха получени 28 бр. анкетни карти, от които 24 бр. от Община Дългопол и 4 бр. от Община Смядово. Най-малка извадка беше получена от представители на бизнеса в двете общини бяха получени общо 20 попълнени анкети по 10 бр. във всяка община.

Обобщените данни от проучването показват, че и в двете общини Дългопол и Смядово анкетираните дават висока оценка за качеството на административни услуги. Голяма част от участниците в проучването споделят, че получават необходимата информация, напълно са удовлетворени от сроковете, в които се изготвят документите им и са доволни от обслужването на служителите предоставящи административни услуги, които смятат, че са компетентни, вежливи и внимателни. Значителна част от лицата, попълнили анкетата, се информират от дейността на общинските администрации чрез интернет страниците им (76%) и смятат, че интернет страницата на общината е по-лесно достъпна, лесна за разбиране и търсене, добре е структурирана, има добри връзки в нея с подходяща скорост и предоставената информация е актуална, обективна, ясна, изчерпателна и навременна. Наблюдава се удовлетвореност на гражданите от обслужването в Центъра за информация и услуги на гражданите (ЦИУГ) и от работата на администрацията като цяло и в двете общини.

Същевременно се установи, че значителен процент от анкетираните в двете общини – 80% биха ползвали административни услуги по електронен път. Именно в тази насока трябва да работят общините, за да се повиши ефективността на предоставяните услуги, чрез въвеждането на качествено административно обслужване и развитие на електронното управление.



Паралелно се проведе проучване, свързано с основните права на гражданите в процеса на вземане на решения на местно ниво, участието им в консултации за създаване на нормативни и стратегически документи на местно ниво и в заседанията на Общинския съвет, внасяне на писмени становища и предложения до комисиите на Общинския съвет, участие в обсъждането на общинските бюджети, местни референдуми и в местни обществени/консултативни съвети, отправяне на запитване за оказване на съдействие от местния омбудсман; достъп до информация и др. Бяха анкетирани общо 164 жители на двете общини, от които 88 от община Дългопол и 76 от община Смядово.

Резултатите от двете проучвания подробно са разгледани, анализирани и обобщени в следните подробни доклади: Доклад – анализ „Отворени общински администрации-Дългопол и Смядово“ и Доклад – анализ за „Гражданското участие на територията на МИГ „Дългопол-Смядово“, които са представени на двете администрации.

На база резултатите от проучванията са изведени изводи и препоръки, структурирани в две части:

I. Изводи и препоръки относно отвореността на общинска администрация Смядово към гражданите и бизнеса и качеството на предоставените административни услуги.

II. Изводи и препоръки относно гражданското участие на територията на община Смядово.

ОСНОВНИ ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ ОТ МЕСТНО ПРЕДСТАВИТЕЛНО ПРОУЧВАНЕ НА ТЕРИТОРИЯТА НА МИГ „ДЪЛГОПОЛ-СМЯДОВО“, ПРОВЕДЕНО СРЕД НАСЕЛЕНИЕТО.

I. Изводи и препоръки относно отвореността на общинска администрация Дългопол към гражданите и бизнеса и качеството на предоставените административни услуги.

Основната цел на проучването е да се проучи и обобщи качеството на административното обслужване на потребителите на административни услуги в Община Дългопол, както и проблемните области при комуникацията им със служителите в Център за информация и услуги на гражданите.

В проучването относно отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса и нивото на удовлетвореност от предоставяните от община Дългопол услуги, както и възможността за ползване на електронни услуги, използване на сайтовете на общините за публикуване на актуална информация за промени в нормативните документи се включиха 87 участника, разпределени в следните представителни групи:

- 53 граждани;
- 10 представители на бизнеса;
- 24 представители на институции.



Резултатите от проучването в Община Дългопол показват висока оценка и удовлетвореност на гражданите от обслужването в Центъра за информация и услуги на гражданите (ЦИУГ) и от работата на администрацията като цяло. Мнозинството от анкетираните (82%) заявяват, че получават необходимата информацията за услугите, извършвани от Община Дългопол. Високо е оценена работата на обслужващите служители 86 % от анкетираните изразяват положително мнение и определят отношението им, като компетентно, вежливо и внимателно. По отношение на качеството на обслужване, спазване на посочените срокове за изпълнение на услугите, компетентността на служителите и бързина на обслужване над 72% от анкетираните граждани дават положителна оценка. Според 67% от анкетираните общинската администрация реагира своевременно и адекватно на подадените от гражданите жалби и сигнали и определените приемни дни в администрацията са достатъчни, а 90% от анкетираните споделят, че не са били обект на системно лошо отношение или натиск от страна на служител в общинската администрация. Половината от анкетираните смятат, че обслужването се нуждае от подобряване по отношение на количеството на предоставената информация, други 32% споделят, че трябва да се подобри обслужването по отношение на достъпа до информация, а останалите смятат, че промяната трябва да бъде в отношението на служителите към потребителите и в обстановката, в която се предоставят услугите.

При проява на корупция в общината голяма част от анкетираните биха уведомили ръководителя на звеното за административно обслужване. Над 67% от анкетираните споделят, че никога или рядко им се налага да посещават служителите от специализираните отдели, което е показател, че обслужването на принципа на „едно гише“ добре работи. Но останалите 33% от анкетираните са посочили, че винаги или често се налага да посещават служители от специализираните отдели, за да им бъде извършена услугата.

Болшинството от анкетираните високо оценяват интернет страницата на общината по отношение на структура и информация. Те смятат, че е добре структурирана, има добри връзки в нея с подходяща скорост, достъпна е и е лесна за разбиране и търсене. Някои от анкетираните са предложили на интернет страницата да има възможност за електронно подаване на заявления, да се публикува актуална информация и всички новости по дадени закони да бъдат публикувани на сайта на Община Дългопол. Значителна част от анкетираните (над 71%) смятат, че информацията, която се публикува в сайта на общината е актуална, обективна, ясна, изчерпателна и навременна;

Значителен е процентът на желаещите да ползват услуги по електронен път – над 83%. Предпочитаните канали за получаване на информация са: интернет страницата на общината с 75%, електронна поща – 33%, информационни табла – 31% и телефон – 28%. Прави впечатление факта, че само малка част от потребителите на административни услуги са пожелали за изразят позиция относно административното обслужване в община Дългопол въпреки, че достъпа до средствата за



обратна връзка е свободен. В Община Дългопол 18 анкетирани граждани са направили коментар или препоръка, които касаят достъпност и ефективност на услугите, по-бързо разглеждане на преписки и заявления и издаване на документи от отдел УТОС, предоставяне на услугите през целия работен ден без почивка, по вежливо отношение от страна на служителите и поставяне на изисквания при подбора им, обучение и запознаване на административните служители с новостите на закони и наредби и предоставяне на електронни услуги.

Резултатите от анкетното проучване, като цяло показват удовлетвореност от административното обслужване в Община Дългопол от страна на гражданите и бизнеса и голям интерес към предоставянето на административни услуги по електронен път.

Проучи се местната нормативна уредба в областта на административното обслужване, публикувана на интернет страницата на Община Дългопол и се установи, че същата е актуална и в съответствие с националното законодателство. Организацията на административното обслужване в община Дългопол е регламентирана чрез утвърдени през 2017г. вътрешни правила, изготвени на основание чл.5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, които са публикувани на интернет страницата на Община Дългопол. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Община Дългопол уреждат организация на работата по приемане, регистриране, разпределение и разглеждане на заявления, искания, запитвания и жалби, сигнали, предложения на гражданите и юридическите лица, взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия, както и координираност в дейността на звената при осъществяване на административното обслужване. Определени са различните канали за достъп, като: хартиени носители на информация, чрез лицензиран пощенски оператор, по факс или друг оповестен от нас технически възможен начин; чрез друг административен орган, участващ в обслужването, лице в лице, факс и телефон и по електронен път при условията и реда на Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги /в сила от 01.03.2017г./. Въведено е служебното уведомяване, по смисъла на Закона за електронното управление.

Административното обслужване в община Дългопол се осъществява в Центъра за информация и услуги на гражданите с непосредственото сътрудничество между отделите и дирекциите в общината и съответните институции и организации при извършване на комплексни административни услуги. Осигурен е непрекъснат процес на административно обслужване на гражданите и са регламентираны задълженията на служителите в отдел Център за информация и услуги на граждани. Въведено е комплексно административно обслужване и устно заявяване на услугите. Ясно са определени канали за достъп до информацията, касаеща административното



обслужване. Състоянието на административното обслужване в община Дългопол се отчита веднъж годишно в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване чрез попълване на доклад за състоянието на администрацията в Информационната система за попълване на отчетните доклади за състоянието на администрацията. Всички документи, свързани с изпълнение на комплексни административни и технически услуги и решения се регистрират в електронната система, като се контролират движението на документите и срочното им изпълнение. Видовете административни и технически услуги и сроковете за изпълнението им са определени в Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Дългопол. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно вътрешни правила, инструкция за деловодната дейност в Община Дългопол и устройствения правилник на общинската администрация на Община Дългопол. Писмените заявления/искания, жалби, предложения и други документи, приети от служителите в Центъра за информация и услуги на гражданите се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за деловодната дейност и документооборота в община Дългопол, Правила за приемане и отчитане на сигнали и жалби на граждани и юридически лица, касаещи организацията и административната дейност на община Дългопол и Вътрешните правила за работа с деловодната система „Акстър деловодство“. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на община Дългопол и на информационните табла. При работа с потребители на услуги служителите от Центъра за информация и услуги на гражданите спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в община Дългопол с Хартата на клиента и Етичния кодекс за поведение. Уреден е начина електронна идентификация и предоставянето на електронни административни услуги, но на интернет страницата на Община Дългопол няма обособен е-портал за електронни административни услуги с публично достъпен потребителски интерфейс за заявяване на електронна административна услуга.

В Община Дългопол е определен реда за подаване и получаване на документи по електронен път, както и осъществява комплексно административно обслужване чрез вътрешни електронни административни услуги и обмен на електронни документи чрез Единен технически протокол, утвърден от Държавна агенция за електронно управление.

Взаимодействието с потребителите и оценката на удовлетвореността се осъществява по реда на Вътрешните правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в община Дългопол, приети на основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване. Вътрешните правила уреждат видовете средства за осъществяване на обратна връзка, приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, системата за уведомяване на потребителите, неправителствените



организации на гражданите, бизнеса и обществеността за предприетите действия в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка. Използваните видове средства за обратна връзка са вътрешни: Пощенски кутии за подаване на коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, за сигнали срещу корупция и анкетни карти за обратна връзка в Центъра за информация и услуги на гражданите и външни: електронна поща: i-centre@dalgopol.org и електронна форма на адрес: www.dalgopol.org. Периодично се извършва анализ и обобщаване на информацията по следните показатели:

1. Видът средство за обратна връзка, чрез което е получена информацията;
2. Видът фокус група, към която принадлежи автора на информацията;
3. Основната тема в информацията;
4. Други показатели, необходими за ефективното анализиране на информацията.

Изготвят се писмени доклади, съдържащи анализ за съществуващото положение, характеристика на съществуващите проблеми, предложения за тяхното отстраняване и т.н., които се публикуват в официалната електронна страница на Община Дългопол.

Комуникационните канали за обратна връзка се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

Община Дългопол е включена и в системата за защитен обмен на документи по електронен път между различни администрации. Чрез модула Акстър Комуникатор на деловодната система на Общината „Акстър офис“, се изпращат и получават документи, което съкращава срока на издавания краен документ, при необходимост от получаване на данни от друга администрация. Освен време, системата дава възможност да се спестят и средства, както на гражданите така и на Общината.

Независимо че във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в община Дългопол е уредено подаването на документи по електронен път да се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги такава възможност не е създадена на интернет страницата на община Дългопол чрез е-портал за електронни административни услуги.

След анализиране на отговорите от анкетното проучване и запознаване с вътрешно – нормативните документи в община Дългопол, имащи отношение към административното обслужване се правят следните



ПРЕПОРЪКИ:

1. Да се въведе предоставяне на административни услугите по електронен път чрез е-портал за електронни административни услуги с публично достъпен потребителски интерфейс за заявяване на услугите на следните нива:

Ниво 1: Информация – предоставяне на информация за административни услуги по електронен път, включително начини и места за заявяване на услугите, срокове и такси.

Ниво 2: Едностранна комуникация – информация съгласно дефиницията за Ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри.

Ниво 3: Двустранна комуникация – заявяване и получаване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна персонална идентификация на потребителите.

Ниво 4: Извършване на сделки или транзакции по услуги от Ниво 3, включващи онлайн заплащане или доставка.

2. Да се създаде възможност за он-лайн попълване на анкетна карта в интернет страницата на община Дългопол относно удовлетвореността от предоставяните от община Дългопол административни услуги.

3. Провеждане на обучения на служителите от центъра за информация и услуги на гражданите във връзка с предоставяне на административни услуги по електронен път.

4. Провеждане на периодични обучения на служителите от центъра за информация и услуги на гражданите при значими промени в приложимото законодателство.

5. Всички документи, касаещи административното обслужване и публикуване на интернет страницата да се публикуват в секция „Административни услуги“ хронологично по датата им на изготвяне или публикуване.

II. Изводи и препоръки относно гражданското участие на територията на община Дългопол.

Основната цел на проучването бе да се установи сред жителите на общините Дългопол и Смядово степента на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство. От община Дългопол се потърси мнението на 88 жители. 49 от тях



са работещи в публичния сектор-представители на образователни институции, местна власт, Социални грижи, Бюро по труда, читалища, банки и др., 20 са работещи в частния сектор или имат собствен бизнес, 19 са учащи, пенсионери или безработни.

Анкетната карта съдържа 21 въпроса с възможност както да изберат предложени отговори, така и да дадат своето мнение при желание от тяхна страна. Потърсено бе тяхното мнение относно:

✚ Важността на процеса на планиране на политиките за местно и регионално развитие да се осъществяват с максимално широко участие на заинтересованите страни - граждански организации, организации на бизнеса, граждани и др. групи;

✚ Важността и смисъл, заинтересованите страни да участват както на етап формулиране на политиките, така и на етап тяхната реализация;

✚ Оценка на степента на интереса/активността на гражданите за участие в процесите на планиране на местно ниво.

✚ Участие в консултации за създаване на нормативни и стратегически документи/наредби, правилници, стратегии, планове и др./ на местно ниво.

✚ Съществуващи пречки, които ограничават степента на гражданската активност в процеса на планиране.

✚ Най-ефективни/подходящи форми за включване на структурите на гражданското общество и бизнеса във формирането и изпълнението на местните и регионални политики.

✚ Силните, положителните страни на управлението на общината.

✚ Слабите страни на управлението на общината.

✚ Внасяни писмени становища и предложения до комисииите на Общинския съвет.

✚ Участие в заседания на Общински Съвет.

✚ Участие в обсъждането на общинските бюджети.

✚ Участие в местни обществени/консултативни съвети/туризъм, здравеопазване и образование, социални дейности, хора с увреждания и др.

✚ Полезността от обособи институцията „Обществен посредник“/омбудсман/на територията на общината.

✚ Оценка на публичните услуги в общината относно нуждите на гражданите по 5-степенна скала.

✚ Начини за вземане в предвид мнението и позицията на гражданите и техните сдружения по важни обществени теми.

✚ Организиране на обществени обсъждания през тази година в общината.

✚ Влияе ли се политиката на общината от позицията на местната общност и мнението на гражданите по определени теми.

✚ Общината отговаря ли на нуждите и очакванията на гражданите.



✚ Отделяне на специални средства от общинския бюджет, предназначени за осъществяване на проекти по инициатива на граждани.

✚ Степен на информираност за дейността на Общински съвет и администрацията.

✚ Начини за информиране за въпросите, които общинският съвет и администрацията обсъждат.

След анализиране на отговорите и запознаване с вътрешно – нормативните документи в община Дългопол, имащи отношение към участието на местните общности в процесите на планиране, формулиране и изпълнение на местните политики се направиха следните изводи:

ИЗВОДИ:

1. 97% от анкетиранияте жители на община Дългопол оценяват с важно, много важно и изключително важно, процеса за планиране на политиките на местно ниво, както и на етап тяхната реализация да се осъществява с участието на максимален брой заинтересовани страни. Интересуват се и са съпричастни със случващите се процеси на територията на общината, но оценявайки активността, резултатите са по-слаби. Най-висок е процента на слабо активните – 53,41%. Активни и силно активни са – 19,32%.

2. Много малък процент от анкетиранияте са участвали в качество, различно от служебното в консултации при изготвяне на нормативни и стратегически документи- 11,36% са участвали и 88,64% не са.

3. Не малка част от анкетиранияте отговарят, че няма причини, които биха попречили да вземат участие в процесите на планиране на местните политики -20% .

Като пречки, които ограничават степента на гражданската активност е посочено:

- недостатъчни знания - 35% са дали отговор по процесите, което създава дискомфорт и неполезност на участниците.

- недостатъчния интерес- 28% .

- не съществуват пречки – 20%;

- Неэффективните механизми за включване също се нарежда с висок процент – 11%;

- Липсата на ресурси се посочва от 6% - време, парични средства, неудобен, и на места липсващ транспорт е основателна причина за липсата на физическо присъствие на консултациите.

Високият процент на недостатъчен интерес и липсата на пречки, ограничавачи гражданската активност поставя въпроси за търсене на начини за провокирането интереса за гражданска активност.

4. Най-висок резултат за предпочитаните форми за комуникация с гражданското общество се пада на интернет базираната платформа - 28%. Интервюираните са отчели удобството и липса на необходимост от финанси, свободно време, стреса от липса на компетентност, удобно време,



комфорт на обстановката. Следват обществени обсъждания – 22%, работни групи - 20%, неформални разговори – 10%.

5. Интернет страницата на общината, местен вестник и фейсбук са най-предпочитаните начини за получаване на информация за дейността на общинската администрация и Общински съвет.

6. Жителите на общината са подредили положителните страни в управлението на общината по следния начин:

✚ Развити социални услуги/личен, социален асистент, домашен помощник, домашен патронаж, Център за социална рехабилитация и интеграция, Защитени жилища, активни пенсионерски клубове и др./- 17%

✚ Прозрачно управление; - 15%

✚ Подобрено състояние на уличната и пътна мрежа; - 14%

✚ Безплатни детски градини; - 12%

✚ Организиран спортни и културни мероприятия;- 11%

✚ Подобрено сметопочистване; - 9%

✚ Добър достъп до образование и здравеопазване; - 7%

✚ Инициатива за кандидатстване и изпълнение на проекти финансирани с други средства; - 6%

✚ Детски и спортни площадки;- 5%

✚ Добра комуникация с бизнеса; - 3%

✚ Туристически маршрути и екопътеки; - 1%

7. Като отрицателно в работата на общината логично се отчита на първо място:

✚ Недобре развити туристически маршрути и екопътеки; - 23%

✚ Състоянието на пътната и улична мрежа; - 21%

✚ Недостатъчен брой на детски и спортни площадки; - 19%

✚ Инициативи за разработване и кандидатстване с проекти; - 8%

✚ Недобра комуникация с бизнеса; - 7%

✚ Състоянието на сметопочистване; - 6%

✚ Непрозрачно управление; - 5%

✚ Организиран спортни и културни мероприятия;-3%

✚ Друго; - 3%

✚ Достъп до здравеопазване и образование; - 3%

✚ Безплатни детски градини; - 2%

✚ **с нула отрицателни гласа** са развити социални услуги/личен, социален асистент, домашен помощник, домашен патронаж, Център за социална рехабилитация и интеграция,



Защитени жилища, активни пенсионерски клубове и др./, което говори за отговорно отношение и съпричастност на местната власт към хората в неравностойно положение.

Категорично е посочено като отрицателна страна недобрата работа за подпомагане развитието на туризма, като приоритетен отрасъл. Състоянието на пътната и улична мрежа и недостатъчния брой детски и спортни площадки са с близък резултат до този резултат. Останалите негативни страни се нареждат с много по-нисък процент.

8. Нисък процент на внесени предложения и становища до комисиите на Общински съвет - 14% от всички анкетирани и слабо присъствие на заседанията и на обсъждане на общинските бюджети. Липсва механизъм за включване на гражданските организации в тия дейности.

9. Жителите на община Дългопол оценяват като положително, на териториите на общините да се обособи институцията „Обществен посредник“/омбудсман/-63%, 28 % не могат да преценят, а 9% са против. Отражение върху тия отговори е дало непознаване работата и правомощията на омбудсмана, недоверието към институциите, нагласата за пристрастност в малките населени, необосновано изразходване на публичен финансов ресурс и др.

10. **Положителна е оценката** на качеството на предоставените административни услуги предоставени от общинската администрация, свързани с гражданско състояние, местни приходи, устройство на територията, предоставяне на достъп до информация, деловодство - 16.2%, следват социални услуги в общността - 15,2%; услуги, свързани с културата, вкл. места за провеждане на културни дейности; услуги, свързани с образованието. Високата оценка на административното обслужване говори за добра организация, бързо и качествено извършване на административните услуги и вежливото отношение на служителите. Не на последно място е и комфортната обстановка, която се предоставя в Център за информация и обслужване на гражданите. Доброто отношение, загрижеността и финансовата обезпеченост на културните и спортни мероприятия са оценени също подобаващо. **Слаба оценка** на услуги, свързани с обществения транспорт и транспортната достъпност.

11. Най-предпочитана форма за отчитане на мнението на гражданите са: директните контакти, обществените обсъждания и градските и селски събрания, предложения в социалната мрежа.

12. На въпроса дали се повлиява политиката на общината от позицията на местната общност и мнението на гражданите по определени теми, при отговорилите „да” и „донякъде” се получава внушителния процент от 79,54% за община Дългопол. Това е много добра оценката за отвореност на местната власт към структурите на гражданското общество и отчитане на тяхното мнение при осъществяване на непосредствените контакти, при предлагане на мнения и решения на проблеми касаещи общината, зачитане на тяхното мнение, предложенията се чуват, обмислят и ценните се взимат в предвид. Контактите с местната власт са достъпни.



13. Не се заделят специални средства от общинския бюджет, предназначени за осъществяване на проекти по инициатива и изпълнение от гражданите, по предварително определени критерии.

14. Не добра е информираността на част от гражданите за заседанията и решенията на Общински съвет - добре информирани - 44%; не винаги добре информирани - 31% ; недостатъчно информирани – 20%; слабо информирани – 5%. В сайта на общината се публикуват редовно съобщения за предстоящи заседания на общинските съвети.

Провеждат се и изнесени сесии в по-големите населени места, но още има резерви по отношение на информираността за предстоящите заседания.

ПРЕПОРЪКИ:

1. Трябва да се търсят механизми за събуждане на интереса на граждански организации, организации на бизнеса, граждани при процесите на планиране на политиките на местно ниво и на етап тяхната реализация.

2. Да се предоставят по подходящ начин и вид на материалите за темите, които ще се дискутират при процеса за планиране и формулиране на политиките на местно ниво.

3. Да се популяризират положителните неща, случили се по идеи и предложения на граждани.

4. Да се търсят и други форми за отчитане на мненията при консултациите, освен физическото присъствие.

5. Необходимо е да се приеме Наредба за реда и начина за провеждане на обществени обсъждания.

6. Създаване на възможност за он-лайн отчитане на мнението на гражданите по проекти на Наредбите на общински съвет.

7. Създаване на интернет базирана платформа, която да отчита мненията, предложенията, да дава възможност за он-лайн анкети, което би създавало бърза обратна връзка.

8. Да се използва по-често една от формите за консултиране „проучване на мненията” чрез провеждане на анкети.

9. Активизиране на дейността на обществените съвети, привличане експерти в тях и по-голяма публичност на дейността им.

10. Подобряване на работата на общинските администрации за развитие на туристически маршрути и екопътеки; комуникация с бизнеса; състоянието на пътната и улична мрежа; увеличаване броя на детските и спортни площадки; сметопочистване.

11. По-добро информиране за времето на провеждане на обсъждането на общинските бюджети и механизъм за включване на гражданските организации в организиране на обсъждането.



12. Да се доведе до знанието на Общинските съвети, че повече от половината жители оценяват като положително да се обособи институцията „Обществен посредник“/омбудсман/.

13. Да се търсят начини за подобряване на транспортната достъпност на населените места.

14. Да се внесе предложение пред Общинските съвети за гласуване на специални средства от общинския бюджет, предназначени за осъществяване на проекти по инициатива и от граждани, по предварително изготвени правила.