



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление” 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика”

МЕТОДИКА ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ В ПРОЦЕСИТЕ НА ФОРМУЛИРАНЕ, ИЗПЪЛНЕНИЕ И МОНИТОРИНГ НА ПОЛИТИКИ В СОЦИАЛНАТА СФЕРА

ФОНДАЦИЯ „СОЦИАЛНИ НОРМИ”

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление 2014 -2020“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Фондация „Социални норми” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или на Управляващия орган.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление” 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика”

Съдържание:

I – СЪЩНОСТ.....	3
II – ГРАЖДАНСКО УЧАСТИЕ В ПРОЦЕСИТЕ НА ФОРМУЛИРАНЕ, ИЗПЪЛНЕНИЕ И МОНИТОРИНГ НА ПОЛИТИКИ В СОЦИАЛНАТА СФЕРА.....	4
Мониторинг на политиките в социалната сфера.....	4
Участие в процесите на планиране на социалните политики на местно ниво.....	5
III - ПОДОБРЯВАНЕ НА ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ В ПРОЦЕСИТЕ НА ФОРМУЛИРАНЕ, ИЗПЪЛНЕНИЕ И МОНИТОРИНГ НА ПОЛИТИКИ В СОЦИАЛНАТА СФЕРА.....	7



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление” 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01-
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика”

I – СЪЩНОСТ

Проект „Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика” се реализира в четири общини в България – Драгоман, Рила, Ботевград и Якимово. Дейността включва гражданско участие в процесите на вземане на решения, реализиране на политики, периодичен граждански мониторинг върху действията им при осъществяване на политики в социалната сфера. По този начин се реализира принципа на правовата държава, че хората следва да имат гарантирани възможности за пряко участие в управлението. С реализация на проекта гражданите ще имат възможността да участват в работата на общинските органи и институции, както и да влияят при вземането на решения, изработването на стратегически общински документи и при изпълнението на политики.

Основната цел на проекта е: Увеличаване на гражданското участие в процеса на формиране и контрол на изпълнението на политики и по-специално на социалните политики в общински администрации.

Сред стратегическите цели, които следва да се изпълнят по отношение на подобряване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики в социалната сфера са:

- Партньорско управление с гражданите и бизнеса – реализирането му ще допринесе за избягване разпиляването на ресурсите и създаване възможности за засилено участие на гражданското общество и бизнеса в управлението.
- Открито и отговорно управление – изпълнението постига усъвършенстване на мониторинга и оценката на провежданите политики на местно ниво. Включва изпълнение на серия от мерки, включващи граждански мониторинг и анализи за дейността и политиките, осъществявани от общинските администрации, като в дългосрочен план ще спомогне за спазването на етично и отговорно поведение от страна на служителите.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика“

-Отправяне на препоръки за подобряване процесите по предоставяне на услуги, по-добра регулаторна среда, борба с корупцията, предотвратяване на конфликта на интереси и злоупотреба със служебно положение, спазване на етичните норми от държавните служители. Целта ще се постигне чрез изпълнение на действия, свързани с отправяне на препоръки, активен диалог и провеждане на дискусии за намиране на конкретни решения по отношение на борбата с корупцията, предотвратяването на конфликт на интереси и злоупотребата със служебно положение.

II – ГРАЖДАНСКО УЧАСТИЕ В ПРОЦЕСИТЕ НА ФОРМУЛИРАНЕ, ИЗПЪЛНЕНИЕ И МОНИТОРИНГ НА ПОЛИТИКИ В СОЦИАЛНАТА СФЕРА

Гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики в социалната сфера основно се изразява в две направления:

1. Мониторинг на политиките в социалната сфера

Мониторингът на социалните политики следва да включва постоянен контрол, преглед и анализ на следните ключови аспекти от общинската социална политика:

1. Периодично да се отчита:
 - Брой услуги в общността;
 - Брой на лица, ползващи услуги в общността;
 - Процентно изменение на броя на лица, постъпили в специализирани институции спрямо предходната календарна;
 - Процентно изменение на броя на лицата, изведени от специализирани институции спрямо предходната календарна година;
2. Да се въведе стратегически процес на планиране на социалните политики, който да е съобразен със специфичните характеристики и индивидуални нужди на съответните целеви групи, който включва мониторинг на:



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление” 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика”

- Специфики и описание на целевите групи;
 - Изготвяне на план за грижа за всяка целева група;
 - Изготвяне на план за развитие на всяка една услуги;
 - Анализ на попълнените въпросници за оценка качеството на социалните услуги от страна на потребителите;
3. Повишаване на обществената сензитивност към проблемите на хората в риск, преодоляване на негативните обществени нагласи. Тук следва да се наблюдава изпълнението на следните мерки:
- Изготвяне на стратегия за комуникация, насочена към подкрепа и разбиране от институциите, общността и гражданите;
 - Организиране на регулярни срещи на специалисти от общината с представители на медиите;
 - Провеждане на информационни кампании с цел възпитаването в дух на толерантност, преодоляване на негативни обществени нагласи;
 - Създаване на отделен модул на сайта на общината, където на разбираем език да се представя цялата информация, която е свързана с планирането и провеждането на социалните политики. Там следва да има и секция за обратна връзка и за оставяне на сигнали и мнения.
2. **Участие в процесите на планиране на социалните политики на местно ниво** – много често, както се наблюдава и в целевите общини по проект „Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика”, в местните неправителствени участват и членуват местни жители, всеки със свой принос за развитието на общността, хора, които са допринесли с труда си за развитие на образованието, културата, спорта и други на местно ниво. Това е много добра практика, защото тези хора от една страна познават отлично спецификите на региона и общността, а от друга страна – имат достатъчно добра репутация, за да могат



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика“

да участват и да влияят в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики в социалната сфера.

Както се твърди в анализи на Агенцията за социално подпомагане, в продължение на няколко години се утвърди практиката да се договарят услуги без да се изготвя задълбочен анализ на ситуацията в общността, при което много нуждаещи се са лишени от социални услуги и подкрепа, а в много случаи силно нуждаещи се общини почти нямат какво да предложат на хората в риск. В съответствие с утвърдената областна стратегия, общинските съвети са натоварени със задачата да приемат стратегии и годишни планове за развитието на социалните услуги на общинско ниво. По този начин се гарантира откриване на социални услуги, които да отговорят на конкретните потребности на хората от целевите групи не само на територията на общината, но и в областта.

В процеса на планиране са включени основните институции с отговорности по отношение на планирането, създаването, предоставянето и управлението на социалните услуги на местно ниво:

- Областен управител и Областен съвет за развитие и областни комисии да планират социалните услуги;
- Регионална дирекция за социално подпомагане да изготвят становища за откриването/закриването на социални услуги – държавно-делегирана дейност;
- Общините – създават общинската политика по отношение на социалните услуги, планират и предоставят социални услуги; възлагат и договарят предоставянето на социални услуги с външни доставчици и контролират тяхното качество;
- Управлението на социалните услуги се извършва от доставчици на социални услуги (в т.ч.и общините, както и вписаните в регистъра на Агенцията за социално подпомагане физически лица, регистрирани по Търговския закон, и юридически лица);
- Дирекции “Социално подпомагане” са ангажирани с идентифицирането на случаи, оценка и насочване към различни доставчици на социални услуги;



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика“

- Обществените съвети за социално подпомагане в общините са ангажирани с обществения контрол.
- Планирането е основна функция на управление. То е продължителен процес на изясняване на развитието на дадена система в бъдеще, който систематизира и обхваща следните аспекти: анализ на състоянието и тенденциите на развитие на външната среда на системата, комплексна оценка на нейните ресурси и възможности, определяне на целите на системата и определяне на пътищата за тяхното постигане, създаване и анализ на условията за реализация на предвижданото развитие и контрол на постигнатите резултати.
- В допълнение планирането е важен инструмент за управление на системата, който се използва за:- разкриване на бъдещото развитие на общината;- определяне на целите и стратегиите за тяхното постигане;- определяне на потребностите и на възможностите за осъществяване на необходимите инвестиции;- целенасочено осигуряване, разпределение, използване, развитие и контрол на ресурсите на организацията;- повишаване възможностите на мениджмънта да взема управленски решения в условия на неопределеност, риск и изненади.

III - ПОДОБРЯВАНЕ НА ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ В ПРОЦЕСИТЕ НА ФОРМУЛИРАНЕ, ИЗПЪЛНЕНИЕ И МОНИТОРИНГ НА ПОЛИТИКИ В СОЦИАЛНАТА СФЕРА

Социално планиране е форма на регулиране на обществените процеси в обществото, свързани с живота на населението. Целта на социалното планиране е да се оптимизират процесите на икономическо и социално развитие, подобряване на социалните и икономически ползи.

Планирането е основа за приемане на управленски решения и следва да представлява съвместна дейност, която обхваща разработване на целите и задачите за формулиране и



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г. съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01– „Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика”

реализиране на социалните политики, а също така определяне на пътищата за осъществяване на плановете за постигане на поставените цели.

Прогнозирането в управленския цикъл предшества планирането и поставя като своя задача научното предвиждане на развитието на дейността, търсенето на решения, които осигуряват развитието на тази дейност и на неговите части в оптимален режим.

Ролята на гражданските организации и жителите на общината в процесите на формулиране и реализиране на социалните политики обхваща четири етапа:

- Определяне на общите цели;
- Определяне на стратегическите, детайлизирани цели за дадения период;
- Определяне на средствата и начините за тяхното постигане;
- Контрол върху постигането на поставените цели чрез сравняване на плановите показатели с действителните и коригиране на целите;

Например: гражданите сигнализират местната власт, че има лица в риск, които през студените месеци на годината имат големи затруднения да се справят с житейски ситуации – осигуряване на отопление, подслон, топла храна, адекватно лечение. Свиква се среща, на която присъстват представители на общината, на Дирекция „Социално подпомагане”, НПО сектор, заинтересовани граждани.

Планират се общите целите – преодоляване на социалната изолация, насърчаване на приобщаването и реинтеграцията на нуждаещи се лица.

Определят се стратегическите, детайлизирани цели за дадения период - да се осигури подслон и да се окаже социална подкрепа за лицата в нужда.

Определяне на средствата и начините за тяхното постигане – всяка от страните уведомява останалите присъстващи на срещата какво може да направи в зависимост от нейната компетентност и правомощия за преодоляване на неблагоприятното. Общината би могла да предостави помещение/сграда, където да се създаде приют. НПО могат да създадат проекти, с които да се осигури допълнително финансиране за оборудване и обзавеждане, издръжка на



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014-2020г. съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01– „Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика”

приюта, възнаграждения на персонала, Дирекция „Социално подпомагане” може да и издири всички нуждаещи се лица от общината, да направи оценка на потребностите и да определи дали отговарят на условията за достъп до социалната услуга приют.

Друга успешна практика е подписване на споразумение за партньорство между общини и неправителствените организации. Целта е да обедини гражданския сектор и общинската администрация за гарантирането реализацията на местна социална политика и изцяло съобразена с потребностите на населението.

Споразумение за партньорство би осигурило по-висока прозрачност и публичност при разходването на средства, ясни правила и процедури за планиране, разкриване и кандидатстване за управление на нови социални услуги, ежегоден анализ на развитието на социалните политики. Всяка една от страните, на база на опита и експертността си, съвместно с общината, ще акумулират предложения за подобряване на социалната политика на местно ниво и ще споделя опита си при мултиплициране на практиката между други общини и представители на гражданския сектор. Чрез устойчив диалог между основните заинтересовани страни се постигат качествени резултати.

Гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики в социалната сфера се изразява и при дефинирането на основните проблеми, които общинските власти следва да решават, за да удовлетворят специфичните потребности от социална подкрепа. Ето как биха могли да участват гражданите при идентифицирането и изпълнението на политиките в социалната сфера:

Идентифициран проблем - Липса на оценка за нуждите от социални услуги на съответните групи от населението. Промените в Закона за социално подпомагане, Закон за социалните услуги и Закона за хората с увреждания налагат принципа за индивидуална дейност по отношение на оценката на потребностите, която включва и оценка на нуждите, но принципа се прилага по различен начин, в зависимост от изискванията на финансиращия орган. Нерядко кметовете възлагат извършването на индивидуалната социална оценка на общински служители, които отговарят и за социалните дейности. Те обаче нямат опит, съответна квалификация, та



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика“

дори и време, за да направят оценките. НПО и доставчици на социални услуги, които имат достатъчно опит и компетентност, могат безпристрастно и професионално да извършват тази дейност.

Идентифициран проблем - Липса на стандарти за качеството на отделните социални услуги, съобразени с тяхната специфика, както и на измерими индикатори за качество и резултат. Една социална услуга е може да се определи като качествена, когато оказва обективно влияние върху повишаване качеството на живот на потребителите. Няма разработена методология, която въз основа на измерими индикатори да отговаря на въпроса как услугите реално влияят върху благосъстоянието на потребителите. Ролята на гражданите и НПО в случая е поне на местно ниво да участват в регламентирането на количествени индикатори за качество, като например размера на предоставените финансови средства, да съответства на ангажирания персонал и обхванатите потребители.

Идентифициран проблем - недостиг на квалифициран и мотивиран персонал. Възможностите за повишаване на професионалната квалификация на заетите в социалната сфера не са достатъчни. При ниските нива на трудови възнаграждения в сферата е трудно да бъдат привлечени квалифицирани и мотивирани кадри. Ролята на гражданския сектор е да създава достатъчно качествени проекти при едно успешно партньорство с местната власт и да осигурява допълнително финансиране на заетите в социалната сфера в общината.

Идентифициран проблем - недостатъчно ефективно сътрудничество и координация между местната власт, доставчиците на социални услуги и организациите, работещи с целевите групи. Гражданското участие в случая може да се изрази в провеждане на срещи за планиране и управление на социални услуги съвместно между общинската администрация и доставчиците на услуги. Необходимо е да се изработи механизъм за номиниране на представители на неправителствени организации, работещи в социалната сфера, в обществените общински структури, ангажирани със социалната политика.