



ПРЕПОРЪКИ
ЗА ПОДОБРЯВАНЕ
ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ
ПРИ ФОРМУЛИРАНЕТО,
ПРИЛАГАНЕТО И ОЦЕНКАТА
НА ПОЛИТИКИТЕ,
СВЪРЗАНИ С
ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА
СОЦИАЛНИ УСЛУГИ В
ОБЩНОСТТА



УВОД

Настоящият документ с **препоръки за подобряване гражданското участие при формулирането, прилагането и оценката на политиките, свързани с предоставянето на социални услуги в общността** е разработен в рамките на проект „Решения за по-широко гражданско участие в политиката по предоставяне на социални услуги“, финансиран по ОП „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Препоръките са изведени на базата на извършените проучвания и анализи по проекта, а именно:

- ✓ Проучване за гледната точка на администрацията на общинско и областно ниво относно гражданското участие в процеса по формулиране и прилагане на политиките, касаещи социалните услуги;
- ✓ Проучване за гледната точка на НПО, бизнес и граждани относно гражданското участие в процеса по формулиране и прилагане на политиките, касаещи социалните услуги;
- ✓ Анализ от гледна точка на администрациите относно възможностите за подобряване гражданското участие при формулиране, изпълнение и мониторинг на политиките по предоставяне на социални услуги;
- ✓ Анализ от гледна точка на НПО, бизнес и граждани администрациите относно възможностите за подобряване гражданското участие при формулиране, изпълнение и мониторинг на политиките по предоставяне на социални услуги;
- ✓ Доклад за извършената работа на експерт 1, включващ подробно разписаните добри практики от България и други страни в ЕС относно гражданско участие при формулирането, прилагането и



оценката на политиките, свързани с предоставянето на социални услуги в общността.

Изброените по-горе документи са налични на сайта на партньора по проекта Фондация „Обществен дарителски фонд – Габрово“.

Проучванията и анализите, осъществени в рамките на дейност 1 от проекта отразяват текущото състояние за гражданското участие в процеса по формулиране и прилагане на политиките, касаещи социалните услуги на общинско и областно ниво и служат за набелязване на нови форми, механизми и решения за подобряване участието на гражданите.

Препоръките са едно от тези решения. Ето защо целта на настоящия документ с препоръки е да се насърчат публичните администрации да търсят партньорството на гражданите, бизнеса и неправителствените организации при идентифициране на нуждите, реализацията и мониторинга на социални услуги. По този начин ще има съгласуваност на политиките, които ще отразяват общественото мнение.

Документът задава насоки за работа на публичните администрации по отношение осигуряване на гражданско участие в процесите по вземане на решения. Той не е задължителен, но отчитайки и прилагайки препоръките, всяка администрация може да гарантира, че е спазила един важен принцип на доброто управление – провеждане на политика от и за гражданите.

ПРЕПОРЪКИ

Всяко партньорство започва с изграждане на доверие. Затова първата препоръка е да бъдат положени усилия и от двете страни – гражданско общество и публични власти – за изграждане на взаимно доверие. Гражданското общество и администрациите са



двете страни на едно цяло, а доверието е най-съществената „спойка“. **Доброто опознаване** на тези две страни, е ключово за решението дали те ще се превърнат в потенциални партньори или опоненти. Самото опознаване се случва на възможно **повече инициирани срещи, с възможно повече дискусии и разговори**. На тях трябва да се стане ясно за гражданите до къде точно се простират правомощията на дадена администрация, а на администрациите да им стане ясно кои са силните страни на НПО сектора и как неговият потенциал може да бъде използван. И докато неправителствените организации, бидейки по-опитни, по-осведомени и по-активни, много пъти са по-запознати с функциите на общинските и областните администрации, то отделните граждани и бизнеса често имат погрешни представи за възможностите – правни и финансови – които публичните власти имат за разрешаването на конкретни проблеми и реализацията на конкретни политики. А в случаите, когато се касае за социална политика, за предоставяне на социални услуги, моралните и етични възможности също не са за пренебрегване. Емоционалният компонент при изграждане на доверие е свързан със споделени ценности и загриженост за едни и същи каузи, които в повечето случаи имат и своя социален елемент. Често пъти укрепването на доверието зависи само от степента, в която дадена организация изглежда искрено и дълбоко посветена на каузата.

Показателен е примерът с граждани, които се обръщат към Областните управители, мислейки, че те могат да отменят всички решения на кметовете, да им разпоредят какво да предприемат и така да разрешат даден случай, жалба, оплакване и т.н. Нещо повече – тръгват си разочаровани и загубили доверие в институциите. За взаимното опознаване, за изграждането на доверие от съществено значение е **откритият диалог и намирането на пресечна точка на интересите** на публичните администрации и гражданското общество. **Липсата на познания сред гражданите за работата на институциите е предпоставка да се развива все повече гражданското образование**. Направените проучвания показват, че голяма част от гражданското общество не е запознато със социалната



система – коя институция с какво се занимава и какви функции има, например, че Отделите „Закрила на детето“ са към Агенцията за социално подпомагане, а не към ДАЗД. За развитие в посока гражданско образование биха могли да работят както НПО, така и администрациите.

Втората препоръка е насочена към добро познаване на законодателството и възможностите, които осигурява то за разгръщане на взаимодействието между администрации и граждани.

Новият Закон за социалните услуги се очаква през 2020г. вече да влезе в сила. Процесът по неговото изработване продължи близо две години, с широка обществена консултация, множество етапи на обществени дискусии по спорните моменти, тематични работни срещи, обществено обсъждане на концепцията за закон и др. преди внасянето на закона в 44-то Народно Събрание. Законът стъпва върху всички успешни и добри модели, пилотни практики, познати в България, с амбицията да ги направи национални политики. Процесът на широко обществено обсъждане със заинтересованите страни преди приемането на даден закон е гаранция, че отразените в него нови положения са резултат от дискусии и са взети предвид различните гледни точки. Следва да се отбележи, че в края на 2019г. бе отложен срокът за влизане на Закона в сила с 6 месеца, за да има време да се проведат нови обществени обсъждания със заинтересованите страни, тъй като се появиха нови негативни становища. Все още се счита, че новият закон има доста дискуссионни моменти и защитава определени интереси. Един от най-обсъжданите пунктове в него е водещата роля на частните доставчици на социални услуги, основно НПО. Съществуват опасения, че именно те могат да бъдат проводници на чужди интереси, които Св. Синод и други организации отчитат като вредни за обществото ни, като предпоставка за „социално инженерство“, което може да осакати много детски съдби. Изчакването да бъде постигнат консенсус по спорните въпроси в текста на закона показва още веднъж намерението в него да бъдат припознати



законови постановки, които удовлетворяват всички заинтересовани страни.

Познаването на релеванното законодателство и стратегическата рамка са от съществено значение за определяне компетентностите на гражданския сектор и привличането му като основен партньор на администрациите за реализация на политики.

И от проучването по проекта сред администрациите, и от това сред гражданското общество, се налага изводът, че процентът на гражданско участие е по-голям при организирано такова, т.е. НПО и неформални сдружения се изявяват като партньори на администрациите в по-голяма степен, отколкото отделни граждани. Идентифицирането на активни НПО е много по-лесно и за администрациите, отколкото идентифициране на отделни граждани. **Ето защо се препоръчва на публичните администрации да идентифицират всички НПО на дадена територия, работещи в сферата на социалните дейности и да потърсят контакт с тях с оглед обсъждане на конкретни възможности за взаимодействие.** Проучванията по проекта показаха, че гражданското общество се възприема като компетентен потенциален участник в процесите по вземане на решения, но на този етап има ограничено участие и реален опит при определяне на политиките, свързани със социалните услуги. По тази причина е препоръчително публичните администрации да положат допълнителни усилия при привличането на граждани, бизнес и НПО в процесите по вземане на решения.

След идентифицирането на подходящи партньори сред гражданите, бизнеса и неправителствения сектор и създаването на първоначално доверие, процесът трябва продължи. Активността на публичните администрации по отношение партньорството с гражданското общество не се изчерпва само с идентифициране и първоначално обсъждане. **Препоръката на следващо ниво е да има планиране на работата. Всеки от партньорите следва да открие своето място по отношение изпълнението на целите и**



приоритетите, свързани със социалната политика. За работещо партньорство е необходимо да се провеждат регулярни целенасочени работни срещи. В идеалния случай има ясно разпределение на човешки и финансов ресурс за реализацията на конкретни мерки. Как стои обаче това на практика с новия Закон за социалните услуги по отношение на Областните управители и местните власти?

Според новия Закон за социалните услуги ще отпадне ангажиментът на Областните администрации за разработване на Областни стратегии за развитие на социалните услуги и съответно извършването на годишен мониторинг на изпълнението им. В тази връзка намаляват законовите правомощия на Областните управители да реализират социална политика. Начинът, по който са формулирани правомощията на Областните управители в новия Закон за социалните услуги, не конкретизира дейностите, които трябва бъдат предприети и извършени, а само задава посоката на действие - „координация и взаимодействие“:

Чл. 24. Областните управители подпомагат:

- 1. координацията и сътрудничеството между общините на територията на областта при оценката на потребностите от социални услуги, планирането и предоставянето на социални услуги на областно ниво;*
- 2. взаимодействието между общините на територията на областта и териториалните звена на държавни органи.*

Тази практика, в която законът само „задава посока“ на действие, е характерна и за други закони, с които се определят правомощията и задълженията на Областните управители като представители на централната власт на областно ниво. Тя обаче не е особено продуктивна, тъй като не определя конкретните действия, които Областните управители следва да предприемат за ефективно изпълнение на социалната политика.



Според новия закон за социалните услуги, ролята на Областните управители е по-скоро на ниво планиране на социалните услуги. Те трябва да организират координацията между общините и останалите териториални звена при планирането на услуги, така че да има съгласуваност на областно ниво. За изготвянето на Националната карта на социалните услуги ще се вземат под внимание анализите и предложенията на общините относно потребностите от социални услуги на общинско и областно ниво, които се финансират изцяло или частично от държавния бюджет.

Във връзка с новото законодателство се препоръчва на Областните управители **да създадат работни групи по планиране на социалните услуги на територията на областта, която управляват с широкото участие на граждани, граждански организации и бизнес.**

В работните групи е препоръчително да бъдат включени ресорните заместник-кметове по социалната политика, експерти в общините, представители на РДСП, ДСП, НПО, които са активни в социалната сфера или са доставчици на социални услуги, хора с увреждания, бизнеси, които подпомагат социални дейности в дадена община и др.

Основна дейност, които ще изпълняват работните групи, е свързана с планирането на социалните услуги на областно ниво. Съгласно Закона за социалните услуги „Общините, в които се създават социални услуги на областно ниво за удовлетворяване на потребностите на населението от цялата област, се определят въз основа на споразумение между общините в съответната област при спазване на критериите, определени в Наредбата за планирането на социалните услуги“. В рамките на работните групи към Областните управители ще бъдат обсъждани възможностите за постигане на споразумения между общините за услуги с надобщински характер.

Съгласно новия закон органите на местно самоуправление – кметове и общински съвети - изпълняват всички задачи в процеса по предоставяне на социални услуги - от анализа на нуждите от социални



услуги, през планирането им, организацията по тяхното предоставяне, мониторинга на изпълнение и контрола по събираемост на таксите. С оглед реализацията на тази политика във всяка община се създава съвет по въпросите на социалните услуги, в който се включват представители на:

- ✓ териториални структури на Министерството на труда и социалната политика, Министерството на здравеопазването, Министерството на образованието и науката, Министерството на вътрешните работи и други държавни органи;
- ✓ частни доставчици на социални услуги на територията на общината и областта;
- ✓ юридически лица с нестопанска цел за общественополезна дейност;
- ✓ лицата, ползващи социални услуги;
- ✓ висши училища, обучаващи социални работници на територията на общината и областта.

Въпреки че законът регламентира най-общо участниците, в настоящите препоръки ще обърнем внимание на по-конкретни подходи и начини за определяне състава на съветите по въпросите на социалните услуги. В тях е предвидено участието на нестопанските организации и гражданите като потребители на социалните услуги. **От изключително значение е какви представители ще включат общините в състава на съветите от гражданската квота.** С оглед на това е необходимо да бъде направен подбор на участници. По-долу представяме възможни критерии, на които би могъл да се основава този избор:

- граждани, НПО и бизнес, които имат опит, доказана практика и активно взаимодействат със социални услуги и публични власти, работещи в тази сфера;



- граждани, НПО и бизнес, които вече са предоставяли обратна връзка, участват в диалог и дискусии за подобряване на социалните услуги, имат конкретни компетентностите в тази сфера;
- граждани, НПО и бизнес, които не само да присъстват на заседания, а и участват реално и имат принос към формулирането, реализацията и мониторинга на социалните политики.
- граждани, които са потребители на социалните услуги
- граждани, НПО и бизнес, които биха могли да подпомогнат взаимодействието между сектора на социалните услуги и здравеопазването

Препоръчително е в състава на съветите по въпросите на социалните услуги да бъдат поканени представители на:

- ✓ **Бизнеса** - Ролята на бизнеса за развитието на социалните услуги на местно ниво е все по-голяма, тъй като те развиват корпоративната си социална отговорност предимно в социалната сфера. Много често бизнесът дава допълнителни средства за подобряване условията на живот на хората, които ползват социални услуги.
- ✓ **Младежи** – Трябва да бъдат привлечени в общинските съвети по въпросите на социалните услуги, тъй като те са хората, които носят „свежите“ идеи за подобряване на целия социален сектор. Изграждането на капацитет и натрупването на информация по темата са от съществено значение за бъдещата им реализация в подкрепа на социалните политики.
- ✓ **Доброволци на различни възрасти** – Това са хората, посветили част от свободното си време да подпомагат по различен начин социалните услуги, да се срещат и грижат за техните потребители. До голяма степен те допринасят за интеграцията на хората с увреждания, възрастните, уязвимите и рискови групи.



Както е видно, законът не предвижда участието на представители на Областните управители в съветите по въпросите на социалните услуги към общините. По този начин не само участието на Областните администрации, но „потокът на информация“ относно изпълнението на тази политика към тях би се прекъснал на етап планиране на услугите. Това ще се отрази негативно на последващата дейност на Областните администрации по няколко причини:

- ✓ остават изолирани от целия процес по предоставяне на социални услуги;
- ✓ експертите им губят потенциал за работа в тази сфера, тъй като не са активно ангажирани освен на етап планиране;
- ✓ не могат да предоставят компетентна информация на граждани, а само ги пренасочват към общините и останалите компетентни органи.

От друга страна чл. 19, ал. 1 от Закона за хората с увреждания задължава Областните администрации се сформират Областни съвети за интеграция на хората с увреждания. Те имат пряко отношение и към решаването на въпроси, касаещи социалните услуги за хора с увреждания. В състава на съветите вземат участие НПО в обществена полза, както и организации на/за хората с увреждания, като представители на гражданското общество. Хората с увреждания са и основна група потребители на социалните услуги в общността. Ето защо е добре да има съгласуваност между политиките, касаещи социалните услуги и хората с увреждания, както и по-голяма координираност на действията на заинтересованите страни. Областните управители като основен координатор на политиките на надобщинско ниво следва да имат „поглед“ и да бъдат запознати с процеса на развитие на социалните услуги на местно ниво.

И макар че новият закон за социалните услуги предвижда ограничена роля на Областните управители, препоръчваме на Областните администрации да намерят подходящи механизми за по-активно включване в процеса по предоставяне на социалните



услуги. Примерни такива механизми биха могли да включват инициране и развитие на социални кампании, които да се извършват в партньорство с неправителствения сектор, граждани и бизнес. Тук трябва да се отчете и още един факт – че Областните администрации не разполагат със собствен бюджет, а са второстепенни разпоредители с бюджетни кредити. Това утежнява ролята им по отношение развитието на социалните услуги още повече. **Областните администрации могат да бъдат институционален партньор на НПО сектора при реализацията на проекти, дейности и инициативи, свързани със социалната политика и в частност със социалните услуги.**

Един от основните механизми, с които Областните управители, изпълняват своите координиращи функции, са различните областни съвети, като колективни органи, които обсъждат и вземат решения по отношение прилагането на политики на областно ниво. В областните съвети участват и представители на НПО, граждани или бизнес. По отношение на това дали трябва да бъдат създадени Областни съвети за развитие на социалните услуги и какъв да бъде редът за тяхното функциониране, е редно да реши всяка Областна администрация. Създаването на областни съвети за всяка отделна политика не винаги е удачен вариант, както и провеждането на задължителен брой заседания в година. Напротив, дейността на тези съвети трябва да бъде реална и насочена към конкретни цели и резултати. В противен случай се достига до отлив на интерес от страна на институциите, които участват в състава. Ето защо е препоръчително вместо провеждане на заседания, Областните администрации да наблегнат на допълнителни дейности и инициативи, насочени към подкрепа на социалните услуги, които да бъдат осъществени в партньорство с активни граждани, бизнес и НПО. **Такива биха могли да бъдат: дни на доброволчеството в подходящи социални услуги, организиране на благотворителни базари с предмети, изработени в социалните услуги, тематични срещи по повод различни празници и др. Подобни инициативи биха насърчили и бизнеса, и гражданите да опознаят съществуващите социални услуги, да**



бъдат по-активни в подпомагането им, да се почувстват ангажирани в процеса по обществена интеграция на потребителите в социалните услуги.

Тази препоръка се потвърждава и от направените по проекта проучвания и анализи. Те показаха, че и администрациите, и гражданското общество предпочитат форми на сътрудничество, които предполагат по-голяма активност и включване на участниците, динамична среда и чуваемост на по-широк кръг гледни точки. Затова те отличиха в анкетните изследвания следните форми като най-успешни и ефективно работещи за развитие на партньорството между администрации и НПО, граждани, бизнес: обмен на добри практики, съвместни инициативи и кръглите маси с по-широк кръг заинтересовани лица.

По отношение провеждането на заседания на работни групи и съвети към Областните администрации и Общинските съвети, в които участват и представители на гражданския сектор, е **препоръчително да се предприемат нововъведения, касаещи и все по-нарастващите възможности на електронното управление.** Участието на гражданите и НПО в работни групи и съвети е не само безвъзмездно, но и в много случаи свързано с финансови разходи, особено за участници от отдалечени райони. За бизнеса участието в такива срещи е свързано и с отделяне на достатъчно време. За да не се изключва участието на периферните територии, както и да се насърчи цялостното включване на НПО сектора, гражданите и бизнеса в работни срещи с администрациите, е **препоръчително администрациите да въведат и дистанционната форма на участие чрез видео-конферентни връзки.** По този начин ще се пести време и средства за провеждането на заседания, ще се насърчи и участието на повече заинтересовани страни. **Още едно предимство е, че заседания, които са от голям обществен интерес могат да се излъчват на живо/LIVE по интернет.** Мярката е особено подходяща за работа по време на кризи, бедствия и пандемии, когато не се



препоръчва събиране на много хора на едно място или условията не позволяват хората да се съберат, поради форс мажорни обстоятелства и същевременна спешност за предприемане на конкретни действия.

Общините имат все по-голяма роля в децентрализацията на социалните услуги, според новия Закон за социалните услуги. В рамките на делегираните им по закон компетенции, общините носят отговорност за развитие на широка и интегрирана мрежа от достъпни и качествени социални услуги. Нараства броят на общините, които използват различни ефективни модели за предоставяне на социални услуги чрез делегиране на управлението им на външни доставчици.

Тук е най-важната допирна точка във взаимодействието общини-граждански сектор, тъй като неправителствените организации поемат реалното изпълнение на общинска социална политика. Тук са и част от „притесненията“ на голяма част от противниците на новия закон за социалните услуги. Проблемът е, че социалната услуга се предоставя от частен доставчик и според някои това противоречи на чл. 47 от Конституцията, който казва, че отглеждането и възпитанието на децата до пълнолетието им е право и задължение на техните родители и се подпомага от държавата. Новото законодателство следва да запази регулиращата роля на държавата. Трябва да се отбележи, че и според сега действащото законодателство социални услуги могат да се предоставят от юридически лица. Държавата осигурява необходимата сигурност по отношение спазване на стандартите за качество и финансиране на социалните услуги чрез Агенция за качеството на социалните услуги към министъра на труда и социалната политика. И макар че Агенцията ще прилага определени критерии при лицензирането на доставчиците, от съществено значение е как на местна почва ще се реализира самата социална услуга и каква насока ще вземат отношенията между доставчика - НПО, общината – като възложител, потребителите – граждани и бизнеса – като потенциален партньор.



Препоръчително е тези връзки да се основават на взаимно доверие, ангажираност, сериозно отношение към поетите ангажименти, редовна отчетност, непрекъснат обмен на информация и подкрепа. От една страна общините делегират управлението на социални услуги, а от друга неправителствените организации и търговски предприятия следва да бъдат отговорни към поетите ангажименти. Неправителствените организации са много по-гъвкави структури от администрациите и това е предимство при предоставянето на по-интегрирани и комплексни социални услуги. **С оглед добрата реализация като външен доставчик на социални услуги, общините следва да изберат неправителствени организации, които притежават:**

- ✓ **доказани компетенции и специфичен опит;**
- ✓ **желание за работа и развитие на услугите по възможно най-качествения и добър начин за потребителите;**
- ✓ **да са проактивни, да търсят нови партньорства, да са отворени за прилагане на добри практики, ако те са в интерес на потребителите;**
- ✓ **да развиват връзката потребители-общественост и да работят за тяхната интеграция;**
- ✓ **да са безкомпромисни при спазване на законодателството;**

Спазването на тези принципи отново ни връща към първата препоръка, а именно – изграждането на доверие. **Препоръчително е да има ясно разписани критерии, по които да става подборът на НПО като външни доставчици на социални услуги.** Предварително зададените критерии като част от една ясна процедура за подбор създават доверие в общността.

По отношение включването на гражданите в процесите по мониторинг на социалните услуги, новият закон предвижда ограничено участие. Всяка социална услуга събира обратна връзка от клиентите си; всеки може да подаде и жалба, което също е форма за изразяване на гражданска позиция. Законът предвижда да бъде



структуриран отделен орган - Агенция за качеството на социалните услуги, в чиито функции и правомощия влиза осъществяването на контрол и мониторинг на предоставянето на социалните услуги, лицензирането на доставчиците на социални услуги, разработване на нормативни стандарти и критерии за качество и ефективност на социалните услуги, разработване на критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги, извършване подбор на такива практики и предлагане утвърждаването им на национално ниво. **Последните две от изброените функции изцяло биха могли да бъдат възложени или поне реализирани в партньорство с неправителствения сектор.** Законът е ограничителен по отношение включването на гражданите, бизнеса и НПО на етап мониторинг на социалните услуги. В тази насока са възможни някакви мерки с общините, но не и с Областните администрации. Звената за мониторинг и оценка, които следяха изпълнението на Областните стратегии за развитие на социалните услуги до 2020г. извършваха мониторинг под формата на годишен доклад, в който компилираха информация от различни социални услуги, общини и институции. Този вид мониторинг не беше много неефективен. Малко бяха осъществените на място посещения от ЗМО в социалните услуги, поради липсата на финансов ресурс. Когато са правени проверки на място, констатациите от тях оставаха без отражение за подобряване средата, в която се предоставят социалните услуги, тъй като звената законово не разполагаха с права, които да гарантират, че ще произтекат някакви реални промени в социалните услуги. От тази гледна точка създаването на новата Агенция ще доведе до реални промени в тази сфера, а именно до провеждане на реален мониторинг. Тя ще прилага ефективни мониторингови мерки и санкции, които се очаква да насърчават доставчиците на социални услуги да спазват стриктно стандартите и да се стремят към нужното качество.

Как обаче да се насърчи включването на гражданите, НПО и бизнес в мониторинга на социалните услуги, след като Законът е доста ограничителен спрямо тях, определяйки нов държавен орган,



който да следи за качеството на предоставяните социални услуги? **Препоръката към общините и областните администрации е да насърчават гражданите, НПО и бизнес да бъдат по-активни при подаването на информация за тяхната удовлетвореност от дадена услуга. За целта те могат да прилагат различни нови механизми.** Препоръчително е да се разпространява редовно информация за услугите. Обратната връзка може да се осъществява не само с анкетни карти/интервюта в самите социални услуги. **Общините и областните администрации могат да разкрият специални и-мейли, на които да се подават предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. На уеб-страниците им могат да бъдат публикувани анкетни карти, чрез които да се извлича сравнителна информация за удовлетвореността в различните социални услуги. Анкетите могат да оценяват отношението на персонала, отделните области, които се нуждаят от подобрене, цялостната подкрепа и грижа и т.н.**

Според последни изследвания обаче изброените по-горе мерки са приложими най-вече за хора във възрастовия диапазон 25-50 години. Новото поколение, както и голяма част от възрастните хора не използват така активно услугата „и-мейл“, а и не биха изтеглили публикувана анкета онлайн, която да попълнят и върнат. Администрациите биха могли да **иницират и цялостни обществени допитвания** до гражданите относно качеството на определен брой и вид предлагани социални услуги, които да се осъществят в рамките на даден период. Допитванията ще могат да обхванат и хора от предишните поколения, които нямат необходимите дигитални познания, за да изтеглят и подадат попълнена анкета он-лайн. За младежите е препоръчително да бъдат обхванати в социалните мрежи. Голяма част от социалните услуги следва да бъдат популяризирани там и да има възможност за оценка или тъй наречените „ревюта“.

Периодичният анализ на резултатите от анкетирането, ще носи ценна информация за ръководството на общината. При получаване на



сигнали от страна на гражданите общината ще трябва да сезира Агенцията за качество на социалните услуги за допълнителни проверки. При отправени предложения, общината може да ги обсъди допълнително с гражданите, ако те водят до подобряване качеството на социалната услуга. Изводите от анкетирването трябва да накарат общините и областните администрации да потърсят решения за дадени проблеми, които гражданите са идентифицирали. Чрез регулярна обратна връзка общинската администрация има по-добра възможност да оцени целесъобразността и ефективността на предоставяната услуга. Чрез изброените механизми за насърчаване мониторинга на социалните услуги от страна на гражданите, ще се постигне активно гражданско чувство и гражданско участие в сфери на работа на общините и областните администрации, значими за гражданите.

Друга препоръка е свързана разширяване възможностите за осигуряване на навременна и достъпна информация за гражданите по отношение реализираната социална политика. Постигането на по-голяма публичност и прозрачност на дейността на администрациите е една от главните предпоставки за добро управление. Активността на гражданите се определя от тяхната информираност и зависи пряко от това да получат сведения по даден въпрос от първа ръка. Направените по проекта проучвания показаха, че те са по-плахият партньор в партньорската двойка „администрации - НПО“. Забелязва се тенденция представителите на НПО, граждани и бизнес да бъдат пестеливи при предоставена възможност да изразяват своето мнение, като това зависи много от тяхната компетентност по въпроса. С оглед на това се препоръчва на администрациите да:

- Публикуват навременна, разбираема и достъпна информация, касаеща реализацията на социални политики на своите уеб-страници, фейсбук страници, да изпращат материали до средствата за масово осведомяване;



- Да се публикуват стратегически документи, предложения за гласуване в Общинските съвети и др., които могат да предизвикат широки обществени дискусии. Стратегическите документи следва да бъдат достъпни на уеб-страниците на публичните администрации.
- Да се приемат участия в специализирани радио и телевизионни предавания от страна на експерти и ръководен състав на администрациите с оглед разясняване на конкретни казуси и проблеми, касаещи социалните услуги.
- Да създадат и популяризират форми за обратна връзка и коментари към своите официални статии, където гражданите ще имат възможност да се изкажат. За целта трябва да се поддържат актуални уеб-страниците на администрациите, с високо ниво на съвременните технологични решения. Ще се насърчава конструктивния диалог и последващи срещи на „живо“ за обсъждане на предложенията.

Направените по проекта проучвания показаха, че нито публичните администрации, нито гражданското общество не виждат себе си като партньор, който следва да е инициатор на партньорство и по-активна страна. Липсата на ясно разписани права и задължения на страните в партньорствата и разчитането такива партньорства да се случват на доброволен принцип води до известна пасивност и прехвърляне на отговорност. **Напротив, за успешно партньорство двете страни трябва ясно да осъзнаят взаимните ползи, да елиминират конкурентността помежду си и да бъдат достатъчно активни, участвайки на равни начала.** Проучванията по проекта доведоха до извода, че гражданското общество отчита своите компетентности и възможности, но няма достатъчно смелост да бъде водещият партньор, не прави крачката между възможности и действия. Администрациите от своя страна заявяват, че са активни, но според тях доста по-активни трябва да бъдат гражданските организации и бизнеса. **Пресечната точка на техните виждания би било**



осъзнаването на взаимния интерес и полза. В тази посока трябва да се потърсят стимули, които да насърчават този интерес.

Гражданите, бизнеса и неправителствените организации могат да отправят към общините предложения, касаещи допълнителни форми на социално подпомагане, със собствени общински средства, извън националната политика. **Гражданското общество може да инициира много допълващи мерки, насочени към предоставяне на безплатни общински услуги, преференциални размери на социални такси, субсидиране на пътувания с градския транспорт, отстъпки от местни налози, специфична подкрепа за различни уязвими групи от общността – младежи, самотни майки, млади семейства, самотно живеещи.** Публично-частното партньорство може да бъде един от инструментите за намаляване на значителни социални и икономически несъответствия и диспропорции, осигурявайки едновременно икономически растеж и подобряване на благосъстоянието и на качеството на живот на населението.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В раздел VIII. на „Препоръка CM/Rec(2007)14 на Комитета на министрите на държавите-членки относно правния статут на неправителствените организации в Европа” се гарантира участието на НПО в процеса на вземане на решения. Според него Правителствените и квази-правителствените механизми на всички нива трябва да гарантират ефективното участие на неправителствените организации, без дискриминация при диалога и консултациите по отношение на целите и решенията на държавната политика. Такова участие следва да гарантира свободното изразяване на многообразието на мненията на хората по отношение на функционирането на обществото. Това участие и сътрудничество трябва да бъде улеснено чрез осигуряване на подходящо разкриване



или достъп до официална информация. Държавните органи трябва да консултират и обсъждат с НПО изготвянето на първичното и вторичното законодателство, което засяга техния статут, финансиране или сфери на работа.

Предвид всичко това препоръките към администрациите и гражданското общество, работещи в сферата на социалните услуги, са насочени към засилване тяхното партньорство и прилагане на нови механизми за взаимодействие, съобразени с действащото законодателство. На национално ниво политиката за развитие на социалните услуги трябва да гарантира по-ясно гражданското участие и това да залегне като конкретен ангажимент в Закона за социалните услуги. Остава в пълна сила и общата препоръка за по-голяма информираност на обществото за социалната система, като гражданското образование би могло да запълни тази празнина и да осъществи координация с останалите политики – образование, здравеопазване, пазар на труда.

Никоя политика не се развива самоцелно и в изолация от останалите. Никоя политика не се реализира само от администрациите, тъй като касае цялото общество и изисква неговата подкрепа. Именно затова и политиката за социалните услуги трябва да се развива комплексно в контекста на останалите и да бъде широко подкрепена и легитимирана чрез гражданско участие във всеки един от нейните етапи – формулиране, изпълнение, мониторинг.