

*Модел за включване на  
гражданското общество за по-  
широко и ефективно включване на  
гражданите и организацията в  
процеса на изработването,  
обсъждането и приемането на  
общинските решения и политики в  
областта на туризма*

---

*Проект № BG05SFOP001-2.009-0131 „Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, управление и мониторинг на местната политика за развитие на туризма на територията на общини Берковица и Годеч“, финансиран по Оперативна програма „Добро управление“ съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд*

*Август, 2019 г.*



## Съдържание

Въведение .....	2
Идентифицирани потребности .....	3
Правила за участие на всички заинтересовани страни в процесите на изработване, обсъждане и приемане на общинските решения и политики в областта на туризма.....	6
Принципи на изграждане на местни политики с гражданското участие .....	6
Стъпки на въвличане и участие на заинтересованите страни.....	7
Права и отговорности на заинтересованите страни в процеса на въвличане и участие .....	9
Права и отговорности на общинските администрации и Консултативните съвети по въпросите на туризма .....	13
Права и отговорности на НПО/ бизнеса/гражданите .....	15
Как могат гражданите лесно да участват в процеса по вземане на решение .....	17
Няколко правила „Как да привлечем хората“? .....	17
Комуникационен план .....	18
Информираност .....	18
Консултации .....	20
Ангажираност .....	20
Приоритети на Комуникационния план.....	21
Препоръки за активизиране на гражданското участие в политиките за развитие на туризма .....	25
Управление на подадените мнения/предложения и отговори .....	26
Приложение 1: ФОРМУЛЯР ЗА МНЕНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ .....	29
Приложение 2: РЕГИСТЪР НА ПОДАДЕНИТЕ МНЕНИЯ/ПРЕДЛОЖЕНИЯ.....	30
Приложение 3: ФОРМУЛЯР ЗА ПЪРВОНАЧАЛЕН ОТГОВОР .....	31



## Въведение

Този документ е изготвен в изпълнение на договор между „Профюжън Консулт“ ЕООД и Сдружение „МИГ - Берковица и Годеч“, в изпълнение на административен договор № BG05SFOP001-2.009-0131-C01/ 27.12.2018 г. по проект № BG05SFOP001-2.009-0131 „Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, управление и мониторинг на местната политика за развитие на туризма на територията на общини Берковица и Годеч“, финансиран по Оперативна програма „Добро управление“ съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Целта, която си поставя документът е насърчаване на дългосрочно сътрудничество между публичните власти чрез създаване на ефективен иновативен модел за по-добра координация и комуникация между заинтересованите страни от публичния, гражданския и бизнес сектора по въпросите свързани с туризма, включително като използва възможностите на ИКТ.

Моделът, предложен в настоящия документ, следва да създава условия и предпоставки за по-широко и ефективно включване на гражданите и организациите в процеса на изработването, обсъждането и приемането на общинските решения и политики в областта на туризма. За изготвянето му са взети предвид резултати от проведено проучване на състоянието и механизмите на гражданско участие в провежданата до сега политика за развитие на туризма в общини Берковица и Годеч, проучване на дейността на отговорните звена от администрацията в двете общини и Консултативните съвети по въпросите на туризма и проучване на добри практики в България в провеждани местни политики за развитие на туризма, които да намерят приложение на територията на общини Берковица и Годеч.

За структуриране на мерките, предложени в настоящия документ, особено внимание е обърнато на резултатите от проведено онлайн анкетно проучване и стандартизирани интервюта на територията на двете общини с представителите на заинтересованите страни.

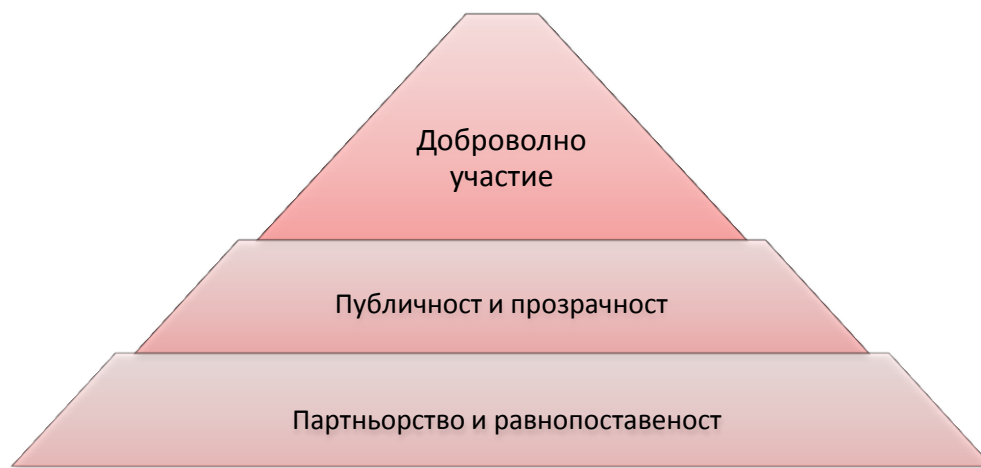
Моделът предвижда систематизиран подход за прилагането на различни техники и начини за активно въвличане на гражданите и бизнеса в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на местната политика за развитие на туризма и предлага конкретни стъпки как могат гражданите лесно да участват в процеса по вземане на



решения от администрацията, като предоставя модел за партньорство на всички заинтересовани страни.

В резултат от проведени обществени обсъждания в община Берковица и община Годеч за съдържанието и принципите на предложения модел, участниците в дискусиите определиха следните основни принципи, върху които трябва да се основават обществените отношения:

(фиг. 1 – Пирамида на обществените отношения)



**Целевите групи**, към които е насочен моделът, са определени в заданието на Възложителя както следва:

- ✓ общински администрации Берковица и Годеч;
- ✓ Консултативен съвет по туризма в двете общини;
- ✓ гражданското общество;
- ✓ бизнеса.

### Идентифицирани потребности

В изготвения анализ на силните, слабите страни, възможностите и заплахите (SWOT анализ) в резултат на анализираната информация са определени като слаби страни няколко ключови елементи на обществените отношения, които са взети предвид:

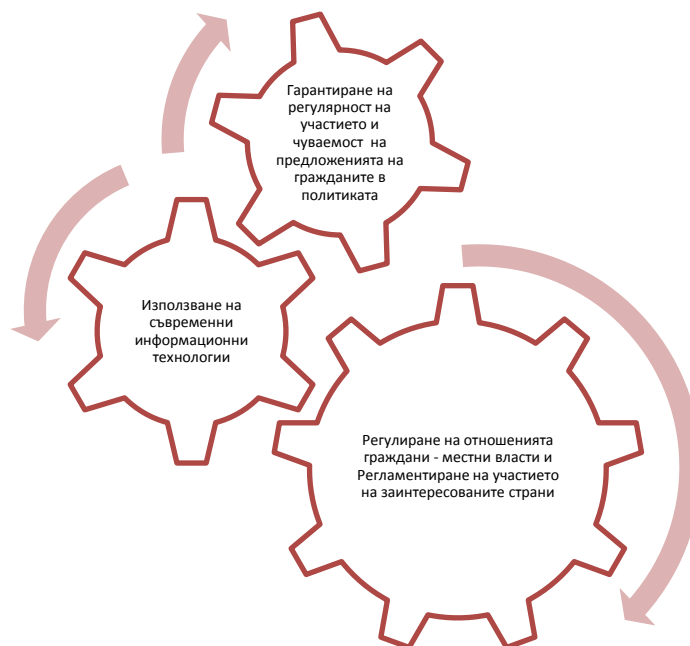


Фигура 2



След като са идентифицирани слабите страни, и като се вземат предвид силните страни: наличие на установени практики за участие на гражданското общество в процесите на формулиране и изпълнение на местните политики за развитие на туризма, които са познати на много граждани, самоопределянето на гражданското участие като изключително важно, са определени следните възможности:

Фигура 3





Анкетното проучване показва **висока оценка на гражданите по отношение на важността от участието на заинтересованите страни във всички етапи на формулиране и реализиране на политики в областта на туризма**, което е предпоставка за разработване на модел, който да спазват всички страни в обществените отношения на место ниво.

**Провокирането на обществен интерес** е определено като най-важна стъпка за подобряване възможностите за участие на заинтересованите страни в процеса на планиране на регионалните и местни политики за развитие на туризма.

Вземането на решения в режим на **обществена прозрачност** е трета по важност възможност.

Изключително важно за създаването на модел за гражданско участие е **наличие на регламентирани правила и участници в тези процеси**.

При изразена готовност от страна на гражданското общество за участие в политиките за развитие на туризъм е необходимо изготвяне на два основни документа, които да регламентират участието на заинтересованите страни в процесите за подготовка, изпълнение и мониторинг на местните политики:

- **Правила за участие на всички заинтересовани страни**, които да гарантират равнопоставеност и ангажираност на всички участници в процеса и проследимост на постигнатите резултати.
- **Комуникационен план**, който да определя основните подходи на двете общини за връзка и споделяне на информация между заинтересованите страни в процесите за развитие на политиките в областта на туризма.

**Правилата** определят основните принципи, които да гарантират равнопоставеност в партньорските отношения, ангажираност и проследимост на всички участници в процеса.

**Комуникационният план** включва средства за комуникация и информиране, с цел ангажиране и взаимодействие с целевите групи. Определянето на ефективните комуникационни канали на точните послания е резултат от анализите, извършени в проучвателната част от предходните дейности.



## **Правила за участие на всички заинтересовани страни в процесите на изработване, обсъждане и приемане на общинските решения и политики в областта на туризма**

### **Принципи на изграждане на местни политики с гражданското участие**

За осъществяване на съвместно партньорско управление на политиките за развитие на туризъм е необходимо заинтересованите страни (местните власти, бизнеса, гражданското общество и отделния гражданин) да спазват следните общи принципи, които да залегнат в правилата за участие, като по този начин се гарантира равнопоставеност, ангажираност и проследяемост на всички участници в процеса:

#### **1. Участие**

За този принцип е необходимо като предварително условие процесите на участие да са отворени и достъпни за всички заинтересовани страни в процеса.

Местната общинска администрация е необходимо да систематизира/обобщава и предоставя пълна, навременна информация на членовете на Консултативните съвети по въпросите на туризма (КСВТ), местната общност и гражданското общество. Това е принос от основно значение за отговорно партньорско управление в процеса на вземане на решения, който повишава качеството, разбирането и приложимостта в по-далечна перспектива на местните инициативи.

#### **2. Доверие**

Отвореното демократично управление с участието на гражданите се основава на коректно взаимодействие между участниците и отделните сектори. Въпреки че заинтересованите страни (гражданите, бизнеса, неправителствените организации и местните власти) имат различни роли, тяхната споделена цел за подобряване на средата и живота на хората може да бъде осъществена само ако е основана на взаимно доверие, което предполага прозрачност, зачитане и взаимна надеждност.

#### **3. Отчетност и прозрачност**



Работата за обществените интереси и демократичното партньорско управление при формулиране на различните местни и обществени политики изисква откритост, отговорност, яснота и отчетност от страна на всички участници заинтересовани страни. Необходима е прозрачност на всички нива.

#### 4. **Равнопоставеност**

Различните участници (заинтересовани страни) трябва да бъдат свободни и независими от местната власт по отношение на техните цели, мнения, позиции, решения и дейности. Необходимо е те да имат правото да действат независимо и да заемат позиции, различни от тези на органите, с които си сътрудничат.

### **Стъпки на въвличане и участие на заинтересованите страни**

По същество въвличането и участието на заинтересованите страни в процеса на формулиране и изпълнение на местни политики представлява информиране, обсъждане и отчитане на интересите и мнението на заинтересованите страни по прилаганите политики, по конкретните мерки за изпълнението им, както и по отношение на резултатите от изпълнението на мерките за постигане целите на политиките.

Процесът може да бъде обобщен в 4 основни стъпки:

#### 1. **Информирание**

Достъпът до информация е в основата на демократично управление с участието на гражданите и процеса на вземане на решения. Това е най-ниското ниво на участие в процеса на вземане на решения, което обикновено се изразява в еднопосочно предоставяне на информация от страна на местните власти, без да се изисква взаимодействие или участие на останалите заинтересовани страни. Предоставянето на обективна, точна и изчерпателна информация, която да даде възможност на заинтересованите страни да разберат проблема, алтернативите, възможностите и/или решенията е приложима на всеки етап от процеса на вземане на решения. Това може да се направи чрез предоставяне на документи, участие в





срещи, информационни семинари и др. Важно е всички заинтересовани страни да бъдат информирани за начините, по които могат да участват в процеса на вземане на решения.

## **2. Изслушване/консултация**

Получаване на обратна връзка от заинтересованите страни относно проблема, алтернативите и/или резултатите. Това е инициатива, при която местните власти се допитват до обществото за тяхното мнение обикновено за определена тема или разработка. В този случай местните власти информират обществеността (посредством информационните табла на общинските администрации и интернет сайтове) относно определена тема/казус/въпрос и очакват коментари, предложения, възгледи и обратна връзка. Инициативата и темите идват от местната власт, а в случай на специална тема може да се инициира от гражданския сектор, бизнеса и НПО.

Консултацията е приложима на всяко ниво от процеса на вземане на решения, по-специално при изработване, проследяване и преформулиране. Може да бъде направено чрез участие в работни групи (вкл. онлайн), анкети, консултативни срещи/обществени обсъждания и др.

## **3. Ангажиране**

Инициативата може да бъде поета както от страна на публичните органи, така и от страна на някоя от другите заинтересовани страни – НПО, бизнеса, гражданите. Този етап се основава на взаимни интереси във връзка с разработването на конкретна политика и директна работа между заинтересованите страни, за да е сигурно, че техните притеснения и нужди са разбрани и взети предвид, като обикновено води до съвместни препоръки, проекти, стратегии и други. Етапът на ангажиране обикновено включва чести и редовни общи срещи за очертаване на основни насоки на даден проект, стратегия и нерядко води до резултати, приети с общо съгласие.

## **4. Сътрудничество**



*Партньорство със заинтересованите страни при разглеждането на алтернативи и идентифициране на предпочитаните решения, разрешаване на конфликти и др.*

*Партньорството предполага споделени отговорности на всеки етап от процеса на вземане на решения, от определянето на дневния ред и изработването до решението и изпълнението на инициативите за политики. То може да бъде определено като най-висшата форма на участие. На този етап всички заинтересовани страни се обединяват.*

*Партньорството може да включва дейности като възлагане на специфична задача на НПО, например предоставяне на услуги, както и форуми за участие, и създаване на нови органи за съвместно вземане на решения, включително за разпределяне на средства.*

*Партньорството е особено уместно и ефективно най-вече при етапите на определяне на дневния ред и на изпълнение на решенията.*

### **Права и отговорности на заинтересованите страни в процеса на въвлечане и участие**

*Стратегическото партньорство подпомага разработването и прилагането на нови подходи и инструменти за съвместна работа при формулирането и изпълнението на местни политики, посредством които различните заинтересовани страни – НПО, бизнес, граждани, местни власти да създават съвместно общи, обществено значими проекти, стратегии, политики.*

*Партньорското управление на местните политики с активно гражданско участие не следва да се разбира само като предвиждане на мерки, които да касаят формално включване на гражданите, бизнеса и НПО, а като реална възможност за пряко участие на гражданите и техните организации в процеса на формулиране, управление и мониторинг на местна и политики с конкретен резултат.*

*За да можем да говорим за ефективно гражданско участие при формулиране и изпълнение на местните политики, а гласът на местната общност (бизнес, НПО, гражданско общество и активния гражданин) да има значение, да бъде чул и взет под внимание, би следвало да и предоставят следните права:*

- ✓ Правото на достъп до информация;
- ✓ Правото да имаш възможност да предлагаш;



- ✓ Правото да получиш мотивиран отговор, особено когато се касае за отказ на отправено предложение/препоръка/мнение и т.н.;
- ✓ Правото да можеш да участваш при изработването на конкретни мерки – чрез организирани дискусии, подадени писмени и мотивирани предложения, в заседания на КСВТ и др.;
- ✓ Правото да бъдат чути аргументите ти, чрез предоставяне на публичен достъп;
- ✓ Правото да имаш предоставена възможност да повлияеш на крайното решение, чрез изразяване на позиция, която да бъде подложена на обсъждане, чрез гласуване на крайните текстове и др.

Тези права естествено могат да бъдат опорочени и използвани за различни цели, не по предназначение. За да бъдат предоставени права е необходимо да бъдат поети и някои **задължения**.

- **Ефективно участие в процесите от страна на местната общност**

Ефективното гражданско участие не се състои само в участие в различни консултативни органи, обществени съвети и работни групи, но и да са регламентирани и да се упражняват в максимална степен и прозрачно другите форми на гражданско участие (организиране на местни референдуми, анкети; изготвяне на мотивирани предложения и препоръки, а не само критики, и др.). Участието като заинтересована страна в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на местни политики изисква участникът да знае защо е там и какво трябва да се постигне, да бъде информиран/да е проучил постигнатото до момента.

- **Въвеждане и прилагане на правила за публичност и прозрачност** на състава и дейността на консултативните съвети по въпросите на туризма. Навременно информиране на широката общественост за дейността на КСВТ: задължително публикуване на дневния ред на предстоящи заседания; материали, внесени за обсъждане на заседанията; протоколи от проведени заседания; отправени мнения/предложения/препоръки и тяхното отразяване.

**При избора на участници в КСВТ от страна на заинтересованите страни да се прилагат следните стъпки:**



- 1) публикуване на покана за избор на членове;
- 2) подаване на заявление за интерес за включване в дейността на КСВТ с конкретни мотиви;
- 3) определяне на представители на заинтересовани страни, които ще участват в дейността на консултативния съвет. Секретарят на КСВТ/представител на общинска администрация съставя списък на кандидатите, подали заявление и го публикува;
- 4) подаване на номинации от страна на местната общност. Гласуването ще се осъществява в рамките на 14 дни, посредством интернет сайта на общината/специализирана платформа, като автоматично ще се показва временното класиране на номинираните кандидати. Първите 3-5 представители на заинтересованите страни получили най-много номинации ще бъдат поканени за участие като членове на КСВТ. Те поемат изрично задължение за предоставяне на публична информация на другите заинтересовани страни.

Информирането, за това кой какво решение е взел, кои участници са изразили несъгласия или са дали особени мнения, както и какъв е крайният резултат от предварителното съгласуване и формираните общи становища по дадени въпроси в рамката на цялостния процес на вземане на решения, би довело до увеличаване на доверието и намаляване на съмненията за манипулации от страна на местната администрация.

В тази връзка следва да бъде отбелязан и оценен като положителен опитът да се обедини информацията относно дейността на КСВТ и гражданското участие, чрез изграждането на **Механизъм за граждански мониторинг** – специална онлайн платформа към сайтовете на двете общини. Подобно събиране и обобщаване на информация по отношение на дейността на КСВТ и туризма като цяло липсва на интернет страниците на двете общини.

- **Обратна връзка**

В правилата за работа на КСВТ следва да се въведе правило „**обратна връзка**“ от страна на органа, вземащ крайното решение, като по този начин той демонстрира желание/мотивация да се съобрази със становищата и предложенията, отправени от заинтересованите страни. От своя страна те следва да търсят и настояват за осъществяването на обратна връзка.



Необходимо е да се отчита доколко е взето под внимание мнението на гражданите. Да се създаде механизъм (виж. управление на подадените мнения), в който да се вижда как са отразени предложенията или защо не са отразени. Общинската администрация следва да бъде задължавана да дава обосновка, ако предложенията по различни въпроси не се приети.

- **Поемане на инициатива и отговорност**

Като негативна практиката при разработване на стратегически документи, които касаят развитие и прилагане на политики от страна на местните власти е да се вменяват задължения на една или друга заинтересована страна в процеса на вземане на решения.

Процесът на формулиране на местни политики и стратегическите документи следва да отразяват ангажиментите на местната власт към определени групи и сфери, с конкретни политики за тяхното развитие, които ангажименти (задължения) общината също от своя страна е длъжна да съгласува с представители на заинтересуваните страни.

От друга страна, заинтересованите страни, като част от процесите на формулиране и изпълнение на местни политики, не бива да вменяват допълнително задължения на местната власт, в лицето на общината. Отправяйки конкретно предложение/препоръка/идея/мнение/инициатива, съответната заинтересована страна е необходимо да го мотивира и да посочи конкретните ангажименти, които е готова да поеме за реализацията му.

Това ще допринесе за споделено и отговорно управление с участието на всички заинтересовани страни.

Като възможен лош сценарий може да се спомене вменяването на „лъжливи“ очаквания от страна на администрацията за активното участие на заинтересованите страни като своеобразен „двигател“ (инициатор) на процесите на изготвяне на местни политики. Необходимо е да се избегнат подобни очаквания. Местната общност, като равноправен партньор на администрацията и заинтересована страна участва в процеса и като активна страна, поемайки инициатива и отговорност, така и като пасивна, участвайки в обсъждания и консултации.



*Всички участници в процеса на формулиране, управление и мониторинг на местни политики трябва да насочат усилия в информиране на широката местна общественост за:*

- ✓ създаване на положително обществено отношение (имидж) към гражданското участие посредством разпространението на актуална информация по въпросите, касаещи включването на различните заинтересовани страни;
- ✓ провеждане на информационни кампании за популяризиране на активното гражданско участие и по този начин да промотират мерките за равнопоставеното участие;
- ✓ предприемане на кампании, чиято цел е повишаване степента на информираност на заинтересованите страни относно техните права и възможности за включване и активно гражданско участие в дейността на местните органи на управление;
- ✓ насърчаване на позитивното представяне на участващите заинтересовани страни в публичното пространство/медиите, като търсят консултации с тях и/или техни организации;
- ✓ осигуряване на достъп до информация и публичност на процесите.

*Отговорното партньорско управление, прозрачност и публичност, стремеж да се обхванат нуждите на различни групи в обществото и търсенето на пресечната точка между интересите, постигането на консенсус и правенето на компромиси – всичко това са на първо място ценности и белези на общественото самосъзнание и едва след това се превръщат в нормативно записани стандарти.*

### **Права и отговорности на общинските администрации и Консултативните съвети по въпросите на туризма**

*Публичните власти в качеството си на страни, които улесняват и създават необходимата организация за участие, носят обща отговорност за гарантиране на ефективното и пълноценно включване на заинтересованите страни в процесите на*





вземане на решения. Ролята на местната власт в лицето на местната общинска администрация е ключова. Общинските администрации са длъжни да осигурят участие на заинтересованите страни в местните политики. Това включва мерки, като: идентифициране на заинтересованите страни, споделяне на информация с тях, изслушване на тяхната гледна точка, включването им в процеса на планиране и вземане на решения, принос за изграждането на техния капацитет.

Тук може да се определят и техните **задачи**:

1. **Споделяне на информация:** да предоставят актуална, точна и навременна информация в достъпен формат на всички заинтересовани страни;
2. **Разработване и спазване на прозрачен процес на вземане на решения.** Осигуряване на ясни, открити и достъпни процедури за участие.
3. **Предоставяне на ресурси:** да подкрепят активното гражданско участие, например чрез финансов принос, помощ в натура или административни услуги.
4. **Отзивчивост:** осигуряват активно участие на представители на съответните публични органи, изслушват, реагират и предоставят обратна връзка.

С цел осигуряване на подходящи условия за равноправно партньорство на всички заинтересовани страни в дейността на Консултативните съвети по въпросите на туризма (КСВТ), общинските администрации трябва:

- ✓ да подобрят информираността сред гражданите относно годишните планове на администрацията, дейността на КСВТ и възможността за участие на местната общност. Информирането на гражданското общество и бизнеса относно техните права и задължения с цел мобилизация и активно участие в живота на местната общност;
- ✓ да повишат информираността на заинтересованите страни относно демократичните механизми и процесите, основаващи се на принципа на всеобщо участие;
- ✓ да гарантират, че чрез компютризираната информираност, предлагана на широката общественост е достъпна за всички заинтересовани страни;
- ✓ да се гарантира процеса на информираност - необходимо е освен публикации на интернет сайтовете, да се търсят и други източници на разпространение



на информацията – печатни медии, брошури, информационни табла, кампании и др.;

- ✓ да имат ясно изразена политика по отношение на изготвянето на стратегическите документи, приета и одобрена както от членовете на КСВТ, така и от широката общественост, като предвидят достатъчно време за целия процес на консултиране на документите (не по-малко от 1 месец);
- ✓ да насърчават заинтересованите страни да участват, изказват своите мнения и защитават своите интереси в рамките на КСВТ, групи в общността и квартални обединения, местни сдружения и т.н.
- ✓ да осигурят гъвкавост, приспособимост и допълване на програмите, въпросите и темите, които подлежат на обсъждане;
- ✓ да стимулират местната общност да участва в процесите като използва и развива своите ресурси;
- ✓ да се отчита доколко е взето под внимание мнението на гражданите;
- ✓ да се създаде подробен протокол след всяко заседание, който да бъде достъпен за всички заинтересовани страни посредством използването на интернет платформи;
- ✓ да търсят обратна връзка по въпросите обсъждани по време на заседанията и касаещи дейността на КСВТ, извън неговите членове.

## **Права и отговорности на НПО/ бизнеса/гражданите**

### **Местните общности имат правото да:**

- ✓ участват активно в процесите на формулиране, управление и мониторинг на местната политика за развитие на туризма;
- ✓ бъдат информирани за начините, по които могат да участват в процесите на планиране, изпълнение и мониторинг на местната политика свързана с туризма;
- ✓ бъдат включени в обсъждания, срещи, дискусии и др. по въпросите свързани с туризма;
- ✓ участват в определянето на обществено значимите проекти със специално културно, екологично, икономическо, религиозно или духовно значение, както и в планирането на мерки за тяхното изпълнение;





- ✓ *участват в мониторинга по изпълнението на обществено значимите проекти, ако последните засягат техните интереси;*
- ✓ *дискутират въпроси и теми свързани с осигуряването на подходящи възможности за заетост, обучение и други услуги за местните общности;*
- ✓ *участват при разработването и прилагането на мерки за предотвратяване и намаляване на негативните въздействия от туристическите дейности;*
- ✓ *отправят мнения, предложения, препоръки по въпроси и теми свързани с туризма.*

**Местните общности се задължават да:**

- ✓ *подобрят информираността сред гражданите относно съвместната им дейност с местната администрация, дейността на КСВТ и популяризират възможността за участие на обикновения гражданин;*
- ✓ *имат ясно изразена позиция по отношение на подготовката и управлението на стратегически политики и документи, като вземат активно участие в целия процес на формулиране и консултиране на документите;*
- ✓ *осигурят независимост на отправените мнения/ препоръки/ предложения по отношение на допълване на програмите, въпросите и темите, свързани с местната политика по туризма;*
- ✓ *съблюдават доколко е взето под внимание мнението на гражданите, като подават сигнали за неспазването на срокове и задължения.*

**Равнопоставеното включване на представители на гражданското общество в процесите на формулиране, управление и мониторинг на местната политика за развитие на туризма е ефективен начин за съвместно партньорско управление и в същото време може да се използва като механизъм за упражняване на обществен контрол/мониторинг върху текущото управление на обществените местни политики, който е трудно постижим.**



### **Как могат гражданите лесно да участват в процеса по вземане на решение**

- Сами преценете какво целите с повдигането на даден въпрос? Какво искате да постигнете? Очаквани резултати. Полезни за процеса са както негативните, така и положителните коментари.
- Запознайте се с наличната информация по темата която повдигате, така че да сте сигурни, че разбирате обхвата и целите и, и Вашето мнение/предложение/препоръка е обосновано.
- При описание на Вашето мнение/предложение/препоръка бъдете ясни и достатъчно информативни, с необходимата фактология. Ако разполагате с информация, дайте колкото се може повече подробности – вкл. снимки, документи и др. Не правете твърде общи коментари, мнения, предложения, препоръки, тъй като оценяването им е трудно.

### **Няколко правила „Как да привлечем хората“?**

Стратегията за привличане на хората използва различни формати и техники (например, изследвания, интервюта, дискуссионни групи) на различни нива. Няма подход, който да е приложим навсякъде и за всички: той зависи от вашите цели и задачи, какви хора искате да привлечете, с какви ресурси разполагате.

#### **За да осигурите успешно привличане на участници:**

- ✓ Поставете си цели;
- ✓ Преценете контекста на въпроса, който искате да бъде дискутиран (доколко хората имат общи познания по този въпрос, какви са другите свързани въпроси и т.н.);
- ✓ Изберете хората, които искате да привлечете (разпространението на информация е едностранен процес, а привличането на заинтересованите лица е двустранен процес). Каква степен на участие очаквате?;
- ✓ Преценете различните интереси и дейностите на отделните заинтересовани лица;

#### **Подгответе се да привличате заинтересовани лица на всеки проектен етап;**



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- ✓ Използвайте комбинация от методи;
- ✓ Спазвайте законовите изисквания;
- ✓ Използвайте местни ресурси.

**!! В този процес трябва да се обърне специално внимание на оценката и последващите действия.**

#### **За да направите ефективни дейности по оценка:**

- ✓ Опитайте се да предприемате действия, които са резултат от консултациите със заинтересованите страни;
- ✓ Информирайте всички участници в процеса как е използвано тяхното мнение;
- ✓ Оценявайте едновременно процеса и резултатите от консултациите;
- ✓ Дефинирайте индикатори за оценката преди началото на консултацияния процес – това ще ви позволи да набирате необходимата информация през цялото време.

#### **Комуникационен план**

#### **Информираност**

Според направеното проучване на състоянието и механизмите на гражданско участие в провежданата до сега политика за развитие на туризма в общини Берковица и Годеч е направен изводът, че популяризирането на местните политики за развитие на туризъм, както и информирането на местната общност относно процеса остава недостъпен за мнозинството. Каналите за информиране на обществото остават само сайтовете и таблата на двете общински администрации. Освен това липсва структурирана информация за процеса на формиране, формулиране, реализиране и изпълнение на политиката за развитие на туризма.

Предоставянето на информация е определено чрез анкетно проучване като важен аспект за активното включване на гражданите, тъй като предоставя възможност да имат представа какви въпроси се обсъждат или предстои да бъдат разисквани, за



да могат да се включат със своето мнение, препоръки и предложения. Предоставянето на информация се обобщава до „пасивното“ право на такава - да получиш обществена информация, тогава когато я поискаш. Необходимо е „активно“ предоставяне посредством възможностите на електронните медии, интернет и др. източници, което би довело до преодоляване на апатията на обществото и неговото включване в процеса.

Отбелязано е, че все пак съществуват практики (обществени обсъждания), прилагани от общински администрации Берковица и Годеч в процесите на формулиране и прилагане на стратегически документи, касаещи политиката за развитие на туризма, но те остават недостъпни за широкия кръг от заинтересовани страни.

Най-използван метод за информиране на гражданите е публикуване на информация на интернет страницата на общината в рубрика „актуално“ или „новини“, но тази информация бързо бива изместена от следваща такава. Липсват определени рубрики, които хронологично да обобщават информацията в един раздел, така че да може да бъде проследен даден процес.

Също така на информационните табла, налични на входа на двете общини (Берковица и Годеч) се поставят обявления и информация, която е достъпна за всички ползващи услугите на общинската администрация. Въпреки това се счита, че информацията е трудна за намиране сред многото обяви и ограничен брой хора биха следили такова предлагане на информация.

По отношение на дейността на Консултативните съвети по въпросите на туризма, която е публично отворена, на заседанията им могат да участват (без право на глас) представителите на различните структури на обществото и да изказват мнения и препоръки. Възможността за участие и включване на гражданите в политиките за туризма, провеждани от местната власт са припознати от участниците в анкетата, като мнозинството от анкетираните определят процесът като важен, въпреки че считат възможността за участие на гражданите за ограничена поради недостатъчно популяризиране на КСВТ.

Идентифицирани са налични правила и нормативни актове, които да регламентират участието на гражданското общество в политиката за развитие на туризма в общини Берковица и Годеч – Закон за туризма, Закон за местното самоуправление, правилници за дейността на Консултативните съвети по въпросите на туризма и др.



## Консултации

Консултацията в случая е предложена като възможност за взаимен обмен на мнения, предложения и препоръки между всички заинтересовани страни, като се спазват принципите на равнопоставеност, партньорство и взаимно доверие. Този метод на комуникация най-лесно се осъществява чрез интернет платформа, мейлинг лист и други интернет-базирани инструменти, като задължителен остава и елементът на обратна връзка.

Към момента на проведеното проучване, обществените обсъждания, организирани с достъп на граждани е чрез публикуване на обяви в местните медии и поставяне на такива на таблото за обяви в двете общински администрации и интернет сайтовете на двете общини. Не случайно 35 на сто от анкетираните не са разбрали, че имат някаква възможност да участват в тези процеси, а 7.5 на сто твърдят че няма такава възможност.

На запитване „Кои са според Вас най-подходящите/ефективни форми за включването на структурите на гражданското общество и бизнеса във формирането и изпълнението на местни политики?“ анкетираните са посочили интернет базирана платформа (75% от анкетираните), обществени обсъждания на ключови теми (57,5% от анкетираните), създаване на консултативни/обществени съвети (50% от анкетираните), и в по-малка степен работни групи, фокус групи и провеждане на социологически проучвания по важни теми.

Провеждането на кръгли маси, обществени обсъждания или друга форма на присъствени консултации също е изключително важно, особено при обсъждане на по-важни стратегически предложения, проекти, инвестиции и планове за развитие на туризма.

## Ангажираност

Въпросът за провокиране на ангажираност от страна на гражданското общество беше обсъден на работни срещи с представители на двете общини – Берковица и Годеч. Като важен метод за провокация на ангажираността от страна на заинтересованите страни и увеличаване на доверието между тях се предложи популяризирането на местни добри практики за добро взаимодействие между



граждани и общински власти. Беше даден пример за гражданска инициатива в община Берковица за изработка и поставяне на указателни табели в гр. Берковица, насочващи към туристически обекти – хотели, къщи за гости, културни забележителности и др. Със съдействието на общината са поставени на централната улична мрежа такива табели, като резултат от ползотворно сътрудничество между всички заинтересовани страни. Популяризирането на такива практики с реален резултат, според работните групи, ще даде увереност между заинтересованите страни, че добри и изпълними предложения биха завършили успешно с взаимни усилия.

Ангажираност може да се провокира и с предложената форма за консултации – изрично да подсеца участниците да опишат как ще участват и кой трябва да свърши дадена работа.

Успешните резултати от процеса по консултиране трябва да бъдат популяризирани както на интернет страниците на двете общини, така и в местните медии.

В тази връзка заинтересованите страни следва да определят отговорници за управление и поддържане на цялата информация, като това може да се регламентира на ротационен принцип между активните участници.

### **Приоритети на Комуникационния план**

**Комуникационният план има за цел да определи каналите за дистрибуция на политиките в областта на туризма и да осигури разпознаваемост на местно ниво. Така се предизвиква ангажираност, която е от ключово значение последващо активно участие.**

**Приоритет 1:** Повишаване информираността на гражданите за ролята на местната власт и гражданското общество в процеса за развитие на местните политики за развитие на туризма;

**Приоритет 2:** Изграждане на единен информационен стандарт в диалога между местната власт и структурите на гражданското общество;





**Приоритет 3:** Формиране на реалистични обществени представи за възможностите за създаване на благоприятна среда за взаимно сътрудничество;

**Приоритет 4:** Изграждане на компетентни обществени представи за ролята на местната власт в процесите за формиране на политики и за приобщаване на заинтересованите страни.

По отношение на заинтересованите страни, комуникационният план предвижда следната стратегия за насърчаване на участието, ангажираността и партньорството за всяка от тях:

Име и роля на заинтересованите страни (ЗС)	Степен на важност (ниска, средна, висока)	Какво очакват от ЗС?	Какво е важно за ЗС?	Каква е стратегията за насърчаване на подкрепата от ЗС?	Информационни канали
Собственици на хотели и заведения	висока	подкрепа	развитие политика	на Информираност Консултации Ангажираност	Специализирана интернет платформа Списък с ел. адреси на ЗС (mailing list) Обществени обсъждания и кръгли маси
Търговци	средна	подкрепа	повече туристи	Информираност Консултации	Специализирана интернет платформа Обяви и публични събития
Общинска администрация	висока	активност	развитие политика	на Информираност Консултации Ангажираност Лидерство	Специализирана интернет платформа mailing list Обществени обсъждания и кръгли маси



<b>Туристи</b>	<i>висока</i>	<i>обратна връзка</i>	<i>добри туристически услуги</i>	<i>Информираност Консултации (обратна връзка)</i>	<i>Специализирана интернет платформа Обяви и плакати Анкетни карти</i>
<b>ТИЦ</b>	<i>висока</i>	<i>подкрепа</i>	<i>добри туристически услуги</i>	<i>Информираност Консултации Ангажираност</i>	<i>Специализирана интернет платформа mailing list Обществени обсъждания и кръгли маси Анкетни карти</i>

Фигура 4

Специализираната интернет платформа е удобен и с ниска стойност на поддръжка ефективен метод за комуникация и информация. Освен публикуване на статична информация, в подобна платформа може да се иницират дискусии и обсъждания на различни предложения – както за коментари по предложени документи от страна на общинската администрация и КСВТ, но и по актуални теми, предложения от заинтересованите страни или инициативи, свързани с развитието на туризма.

Специализираната интернет базирана платформа е удобен инструмент за информиране, систематизиране хронологично на информацията и обратна връзка със заинтересованите страни.

Тъй като определените с висока важност за процеса заинтересовани страни са изброими и за двете общини – Берковица и Годеч, е възможно и лесно управляемо поддържане и самоподдържане на подобна платформа, като се използва и принципа на социалните мрежи, за да се идентифицират както участниците, така и да се осигури проследимост на темите.

Интернет платформите могат да поддържат календар на културните събития, където е необходимо освен общинските администрации и другите заинтересовани страни да отбелязват интересни за общността събития, така че да се обединява информацията с отношение към развитието на туризма.

Важно е всяка заинтересована страна, независимо на кой от секторите е представител, да се регистрира и удостовери, така че да е разпознаваема за останалите участници в консултациите. Също така, по предложение на





заинтересованите страни, общинските администрации в Берковица и Годеч може да изготвят списък с електронни адреси на регистрираните потребители на интернет платформата, като изпращат кратки съобщения за актуално публикувани документи/въпроси/дискусии.

Подлагането на гласуване сред регистрираните участници в онлайн анкети по конкретни въпроси, когато е подходящо, също е удобен и евтин метод на проучване сред заинтересованите страни.

Провеждането на обществени обсъждания/кръгли маси по значими теми, свързани с политиката за развитие на туризма в двете общини е съществуваща практика, което трябва да продължи.

От една страна това е възможност за участие на заинтересовани страни, които не са интернет потребители, а от друга може да привлече нови участници, които имат желание да се включат в процеса. Дискусиите от типа „очи в очи“ носят своята историческа полза във взаимоотношенията между участниците, като осигуряват в повечето случаи незабавна обратна връзка за резултатите от нея.

Обществените обсъждания е необходимо да се случват поне веднъж годишно, за да запознават широката общественост с годишните програми на общините за развитие на туризма, за участие в европейски проекти или други важни за общността събития.

Анкетните карти, които са най-популярната форма за обратна връзка с потребителите на туристически услуги, също са популярна форма за обратна връзка и е полезно да продължи да се използва. Особено важно е за заинтересованите страни да използват този метод при вземане на решения за бъдещи действия в областта на туризма.

Обявите на хартиен носител или информационните табла се припознават от заинтересованите страни като полезен модел за предлагане на информация. Изработването на информационни табла би могло да бъде една от първите общи инициативи в партньорските взаимоотношения между заинтересованите страни.

Както при всеки един процес, така и тук, за да се поддържа комуникацията между заинтересованите страни по въпросите на туризма, трябва някой да поеме отговорност за администриране на този процес. На обществените обсъждания единодушно като администратор на процеса бяха определени Общинска администрация – Берковица и Общинска администрация - Годеч.



Ролята на администратор може да бъде мандатна, като се делегира за конкретен период на различни участници в процеса, след тяхно решение. Администраторските права върху интернет платформата могат да бъдат споделяни между повече от един от участниците.

## **Препоръки за активизиране на гражданското участие в политиките за развитие на туризма**

### **1. Участие на граждани в местни обществени/консултативни съвети**

Обществените съвети са консултативни органи за гражданско участие и обществен контрол на местно ниво, които съдействат на местната власт за формулиране и реализиране на общинската политика по важни за местната общност проблеми.

За постигане на ефективно участие в дейността на консултативните съвети е необходимо гражданите и организациите, които участват в работата, да притежават експертиза и опит в разработването на проекти в обществена полза, в работата с нормативни документи, в отстояването на обществено значими каузи или да представляват важна обществена група или група в заинтересована страна. Номинирането и изборът на членовете трябва да са максимално прозрачни, подчинени на ясно формулирани правила и критерии. Местните консултативни съвети следва да работят максимално публично и да включват в дейността си и граждани и организации, които формално не са техни членове.

За да се мотивира и насърчава въвличането на гражданите в процеса е необходимо да се поставя акцент върху начина, по-който участието им би повлияло върху техния живот т.е. да се приведе на езика на отделния гражданин какво означава участието за него и да се осигурява обратна връзка за евентуалния ефект от неговото участие.

Ето защо, след обсъждане със заинтересованите страни, отправяме следната препоръка към КСВТ:

- ✓ Приемане на допълнение към правилата за сформирането и функционирането на консултативни съвети;
- ✓ Въвеждане на ясни критерии за избор на представители на гражданското общество;



- ✓ Въвеждане на ясни правила с точно определени срокове за получаване на обратна връзка;
- ✓ Подобряване на прозрачността по време на целия процес на консултации.

**2. Да се популяризират успешните практики свързани с участието на гражданите във вземането на решения или граждански инициативи така, че те да станат „видими“ за обществото.**

- ✓ Да се разработят отделни раздели посветени на гражданското участие и неговите успехи в интернет страниците на общините, НПО и други партньорски организации;
- ✓ Представянето на информация в медиите за различни инициативи и/или механизми свързани с гражданското участие да не бъде разпокъсано, частично или основано само на гръмки заглавия, а да проследява развитието и резултатите от него.

### Управление на подадените мнения/предложения и отговори

#### Цели

- ✓ Да осигури на заинтересованите страни ясен процес за подаване на мнения, предложения и оплаквания чрез интернет;
- ✓ Да структурира и управлява дейностите в отговор на подадени мнения, предложения и жалби, и да позволява мониторинг на ефективността на механизма; и
- ✓ Да осигури честно и прозрачно разглеждане на подадени мнения, предложения и жалби.

#### 1. Роли и отговорности

Определяне на отговорно лице, което да обобщава и докладва на заседанията на КСВТ всички подадени мнения, предложения и оплаквания, постъпили през определен период (3 или 6 месеца).



Това може да бъде служител от общинска администрация, секретарят и/или друг член на КСВТ. Допустимо е всеки един от членовете на КСВТ на ротационен принцип да бъде определен за отговорник по обобщаване на подадените мнения, запитвания и предложения.

Отговорното лице ще отговаря за получаването на мненията, запитванията и предложенията и за тяхното правилно документиране. Той/тя е лицето за контакт за отговор на постъпилите предложения, и ще отговаря за поддържането на ясна комуникация и надлежно информиране на подателите им съобразно указаните срокове.

Отговорното лице ще отговаря изготвяне и изпращане на отговорите/обратната връзка. Той/тя ще отговаря за мониторинга и прегледа на ефективността на механизма за подаване на мнения и препоръки.

## **2. Процедура за мнения и предложения**

### **2.1: Подаване на мнение или предложение**

Мненията и предложенията могат да се подават по няколко начина, чрез попълването на специален формуляр (Приложение 1):

- По време на редовни срещи и др. провеждани с местната общественост;
- По време на заседания на КСВТ;
- По време на неформални срещи с членове на КСВТ, кмета, общински съвет;
- Чрез директна комуникация с общинска администрация/общински съвет – например чрез писмо, адресирано до кмета или общински съвет;
- Директно по и-мейл,
- В кутии за мнения, предложения и оплаквания.

За мнения и предложения, подадени по неформален път, отговорното лице организира среща с подателя, на която те да бъдат обяснени и записани във формуляра за мнения и предложения. За всички мнения и предложения, основното лице за контакт и предоставяне на отговор на подателя ще бъде отговорното лице.

### **2.2: Вписване на мнението/предложението в регистър.**



След получаване на мнението/предложението, то трябва да бъде вписано в Регистъра за мнения и предложения и да бъде информиран подателя от отговорното лице. Регистърът е непрекъснато обновяващ се документ, пример за който може да се види в Приложение 2.

### **3: Предоставяне на първоначален отговор.**

В 7-дневен срок от получаване на мнението/предложението, отговорното лице изпраща отговор на подателя, с който го уведомява, че отправеното от него предложение/мнение е регистрирано и предоставя информация по темата. В отговора трябва да се посочат следващите стъпки в хода на разглеждане на случая, включително лицето/отдела, отговорни за това.

### **4: Разглеждане на постъпило мнение или предложение**

На този етап се разглежда постъпилото мнение или предложение. Отговорното лице обобщава и представя/докладва постъпилите в периода мнения, предложения, препоръки и т.н. Отговорното лице съобщава на подателя дата и място на провеждане на обсъждането, като му предоставя възможност да участва и предоставя разяснения по въпроса.

КСВТ на свое редовно заседание разглежда постъпилите мнения от граждани и взема решения (когато е приложимо).

### **5: Вземане на решение по постъпило мнение или предложение**

На този етап се приключва разглеждането на постъпилото мнение или предложение. Компетенции за вземане на решение може да има на различни нива - Общински съвет, кмет, Консултативен съвет по въпросите на туризма и т.н.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## Приложение 1: ФОРМУЛЯР ЗА МНЕНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Вх. № в регистъра			
Дата на подаване			
Име на подателя			
Данни за обратна връзка:			
Адрес, телефон, е-майл			
Заинтересована страна			
Съдържание на мнението/ предложението/ препоръката			
Описание			
Мотиви/Аргументи защо е необходимо			
Какво ще се промени? / очакван резултат			
Кой ще го осъществи?			
Какъв ресурс е необходим?			
Какъв ангажимент поемате?			
Начин за изпращане на отговор	По телефон: <input type="checkbox"/>	Емайл: <input type="checkbox"/>	Поща: <input type="checkbox"/>
Първоначален отговор			
	Дата на изпращане		
От кого е изпратен първоначалния отговор:			
Подателят е уведомен	На дата ....	От .....	По телефон: <input type="checkbox"/>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

за заседанието на което ще се разгледа предложението			Емайл: <input type="checkbox"/> Поща: <input type="checkbox"/> Лично: <input type="checkbox"/>
Предложението/мнението е разгледано от.....		На дата .....	
Описание на взетото решение			
Подателят е информиран за взетото решение	На дата ....	От .....	По телефон: <input type="checkbox"/> Емайл: <input type="checkbox"/> Поща: <input type="checkbox"/> Ел.страница <input type="checkbox"/> Друго: <input type="checkbox"/>

## Приложение 2: РЕГИСТЪР НА ПОДАДЕНИТЕ МНЕНИЯ/ПРЕДЛОЖЕНИЯ

№	Дата на получаване	Подател	Относно



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

### Приложение 3: ФОРМУЛЯР ЗА ПЪРВОНАЧАЛЕН ОТГОВОР

Относно:	
Дата:	
<p>Уважаеми (име на подателя на мнение/предложение/препоръка/....)</p> <p>Във връзка с Вашето ..... от (дата), Ви уведомяваме за следното:</p> <p><b>ИЗЛИШНОТО СЕ ЗАЧЕРТАВА</b></p> <p>КСВТ към община ..... ще разгледа постъпилото мнение/предложение/препоръка на следващото свое заседание, за което ще Ви уведомим допълнително.</p> <p>Уведомяваме Ви, че имате възможност да вземете участие в заседанието като представите пред КСВТ подробно своето мнение/предложение/препоръка/.</p> <p>.....</p> <p>КСВТ към община ..... няма да разгледа постъпилото мнение/предложение/препоръка оплакване, тъй като не сте предоставили достатъчно информация, необходимо за разглеждането му.</p> <p>Отговорното лице за контакт от страна на КСВТ по случая ще бъде ....., който при необходимост ще Ви информира по случая.</p> <p>Ако имате въпроси, моля свържете се с него/нея на следния телефон/емайл/адрес</p> <p>С уважение, (име и фамилия)</p>	