

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

МЕХАНИЗЪМ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА СРЕДАТА ЗА ГРАЖДАНСКО УЧАСТИЕ В РАБОТАТА НА ТЕРИТОРИАЛНИТЕ ЗВЕНА НА БЮРАТА ПО ТРУДА В ОБЛАСТИТЕ СМОЛЯН И РАЗГРАД

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“

Октомври, 2020 г.

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



СЪДЪРЖАНИЕ

I.	ВЪВЕДЕНИЕ.....	4
1.	Характеристики на механизма	5
2.	Обхват	7
3.	Правомощия и отговорности на институциите по изпълнение на държавната политика на заетост.....	8
II.	МЕТОДИ ПРИ РАЗРАБОТВАНЕ НА МЕХАНИЗЪМ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА СРЕДАТА НА ГРАЖДАНСКО УЧАСТИЕ В БЮРАТА ПО ТРУДА.....	9
1.	Основни методи за гражданско участие.....	9
2.	Методи на гражданско участие в предоставяните услуги по заетост в областите Смолян и Разград.....	10
3.	Модел на механизъм и възможни мерки за въздействие за подобряване на гражданското участие в работата на бюрата по труда в областите Смолян и Разград.....	10
3.1	Услуги предоставяни от бюрата по труда в общините на областите Смолян и Разград.....	10

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

3.2	Канали и механизми за предоставяне на информацията относно услугите, предоставяни от бюрата по труда в общините от областите Смолян и Разград.....	11
3.3	Взаимодействие с други субекти на пазара на труда. Участие в програми и мерки за подкрепа за безработни, работодатели и други.....	11
3.4	Обратна връзка относно качеството на предоставяното обслужване. Механизми за контрол относно (не)ефективно изпълнение на дейността и сигнали за нередности.....	11
3.5	Проблеми, които възпрепятстват ефективната работа на служителите в бюрата по труда.....	11
3.6	Предоставяни услуги от местните бюра по труда според опита и информираността на гражданите.....	12
3.7	Практически опит на гражданите относно достъпа до публикуваната информация на сайта на бюрата по труда.....	12
3.8	Оценка на гражданите относно услугите, които са търсили от местните бюра по труда.....	13
3.9	Удовлетвореност на гражданите от предоставяните услуги.....	13
3.10	Причини за липсата на съдействие от бюрата по труда. Проблеми, с които се сблъскват гражданите....	13
3.11	Информираност на работодателите и практически опит при ползване на услугите на бюрата по труда....	13
3.12	Причини за липсата на съдействие от бюрата по труда. Проблеми и затруднения, с които се сблъскват работодателите.....	14
III.	ЕВРОПЕЙСКИ МОДЕЛИ И ПРАКТИКИ НА ГРАЖДАНСКО УЧАСТИЕ В ИНСТИТУЦИИ ПРЕДОСТАВЯЩИ ЗАЕТОСТ	14
IV.	ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ В РАБОТАТА НА БЮРАТА ПО ТРУДА.....	18
V.	ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	21

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Разработването на механизъм и предложения за подобряване на средата за гражданско участие и за граждански мониторинг върху действията и политиките, провеждани от държавата в областта на работата на териториалните звена на бюрата по труда чрез провеждане на проучване за достъпност и качеството на предоставяните услуги от териториалните звена на бюрата по труда в областите Смолян и Разград, е една от ключовите дейности по проект „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“, Проектът се осъществява с финансовата помощ на Оперативна програма „Добро управление“, по приоритетна ос „Ефективно и професионално управление в партньорство с гражданското общество и бизнеса“. Наименованието на процедурата е Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство, с код BG05SFOP001- 2.009.

Проектът се изпълнява от Сдружение „Нови Хоризонти“ за срок от 24 месеца. Неговата основна цел е да допринесе за насърчаване на съвместното управление с гражданите и бизнеса в ключови области на общинските администрации и на бюрата по труда, за подобряване на процесите на предоставяне на услуги, изпълнение на политики и създаване на благоприятна регулаторна среда.

Независимо от начина, по който гражданите участват в местните политики – лично или като част от организации на гражданското общество или бизнес структурите, те винаги играят позитивна роля, правейки местната власт по-прозрачна и с ясни отчети пред местната общност, като придават по-голяма легитимност на решенията, които те вземат.

Включването на гражданите във вземането на обществено значимите решения спомага за повишаване на доверието им в системата и гарантира по-добро реализиране на политиките, предвид факта, че същите са били взети след тяхно мнение и формулирани с тяхно участие. Изразявайки открито своите интереси и виждания по дадена обществена тема, гражданите се чувстват обвързани с нея, формират потребност за даване на своя принос към намирането на решения и така стават по-отговорни към проблемите и въпросите от дневния ред на обществото, от което те са част. За да стане това факт, е необходимо да се поддържа текуща комуникация от страна на местната власт с гражданите

Ефективната комуникация с гражданите засилва тяхната ангажираност с целите и стратегията на всяка местна политика, затова обратната връзка е от особено значение за местната власт, за нейните структури и за ефективността на тяхната дейност.

Целта за разработване на механизма е да се постигне по-отговорно, прозрачно и партньорско управление. Разработването на механизма като инструментариум за граждански мониторинг и обратна връзка за общините от област Смолян и област Разград обхваща няколко основни етапа заложи в проектното предложение:

- 1) **Проучване** на достъпността и качеството на предоставяните услуги от общинските администрации и Бюрата по труда в общините от областите Смолян и Разград;
- 2) **Анализ** на получените резултати от проучването на общините и бюрата по труда в областите Смолян и Разград за взаимодействието им с граждани.
- 3) **Разработване на механизъм** и предложения за подобряване на средата за гражданско участие в работата на разглежданите институции. Дейността спада към група 2 от допустимите по насоките за кандидатстване дейности.

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

4) Провеждане на общи събития в Смолян и Разград със заинтересованите страни за популяризиране на резултатите от проведеното проучване, анализ и разработения механизъм и предложения за подобряване на средата за гражданско участие

Методът на разработване на механизма за подобряване на средата за гражданско участие в общинските администрации и бюрата по труда е чрез апробиране на резултатите от направените проучвания на 17 общински администрации, 17 бюра по труда в областите Смолян и Разград и анализа на тези резултати.

При провеждането на проучването са използвани различни методи, като по-важните от тях са ¹⁾ анкета, проведена сред 28 служители във всички 17 общини от двете области; ²⁾ изследване по метода „таен клиент“, проведено чрез разговор по телефона или изпращане на е-мейл до структурите на Бюрото по труда в изследваните градове.

Предмет на проучване и анализ са:

- Въпроси към служители работещи в бюрата по труда за определяне на обхвата на предоставяните услуги
- Въпроси към граждани, търсещи работа чрез бюрата по труда
- Въпроси към работодатели, ползвали услугите на бюрата по труда.

Направеният анализ описва и систематизира основните инструменти, обслужващи комуникацията с гражданите. Анализът включва преглед и интерпретация на различни методически документи, въпросници, експертни мнения, включително нормативни актове и други документи, свързани с провеждането на проучването, комуникацията и осъществяването на обратната връзка.

Чрез идентифициране на добри практики са изведени основните констатации и изводи за положителните и отрицателните страни на практиките за провеждане на текуща комуникация с гражданите и с техните граждански структури. Този метод е ключов при формулирането на препоръките и при изработването на проекта на двата документа, които насочват практическите усилия на общините в правилната насока.

Механизмът за подобряване средата на гражданско участие в работата на бюрата по труда ще обезпечи обратната връзка с местното население и ще се подобри текущата отчетност, а това ще доведе до увеличаване съпричастността на гражданите към местните политики.

Разработването и осъществяването на публични политики и програми е сложен и многоаспектен процес, протичащ през различни фази.

Гражданското участие при наблюдение на изпълнението на публичните политики и програми може да се определи като продължителен процес на системно, непрекъснато събиране на информация и нейния анализ за хода на реализацията на дадена политика/програма и постигане на поставените от нея цели/резултати.

Получената информация в такива случаи се използва за целите на управлението – осъществяване на контрол и вземане на управленски решения за продължаване, изменение, допълване или прекратяване на реализацията на съответната политика или програма.

Общественото мнение и консултациите помагат да се гарантира, че политиките са ефективни и ефикасни и повишават легитимността на действията на местната власт от гледна точка на заинтересованите страни и гражданите.

1. Характеристики на механизма

Гражданското участие и гражданският мониторинг и контрол в местното самоуправление е абсолютно необходим елемент на демократичната държава и са важна действена форма за участието



Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

на гражданите в местното самоуправление. Той е съществен фактор за защита правата на гражданите и на техните законни интереси и благополучието на местната общност. Включването на заинтересованите страни е един от начините, който гарантира качествено предлагане на услугите, както и е основен механизъм за противодействие на корупционни практики. Когато се разработва нова местна политика или се обмисля промяна на съществуваща политика, процесът трябва да бъде отворен за всички заинтересованите страни, но трябва да бъдат използвани механизми и процедури, които да отчетат мнението и вижданията на тези, които биха били засегнати или тези, които имат особен интерес към конкретната политика или нейната промяна. База за разработване на настоящия механизъм са бюрата по труда от областите Смолян и Разград, тъй като областите имат много сходни демографски, икономически и социални нива и обхвати, а чрез направения анализ са идентифицирани конкретни различия и проблеми за които ще бъдат предложени и конкретни мерки.

Принципите на добро управление изискват активното участие и сътрудничество между различните партньори – държавни институции, местни власти, гражданите и структури на гражданското общество, при формулиране, изпълнение и мониторинг на различните политики. Диалогът между местната власт и заинтересованите страни (граждани и структури на гражданското общество) е важна част от процеса на разработване, изпълнение и наблюдение на местните политики в общините на област Смолян и област Разград. Този диалог трябва да стане по-официален и по-публичен. Настоящият механизъм осигурява възможност за укрепване на участието на гражданите и структурите на гражданското общество в процесите по формиране и изпълнение на местни политики и услуги. Той е предназначен да се използва от всички заинтересованите страни, които имат отношение към формулирането и изпълнението на политиките на местно ниво, като цели да повиши прозрачността, ефективността, отчетността и легитимността.

Очаква се използването на механизма за гражданско участие да насърчи по-тясно сътрудничество и комуникацията между местната власт и администрация, гражданите и гражданското общество при формулиране, изпълнение и управление на местните политики и услуги в обхвата на дейностите на бюрата по труда в областите Смолян и Разград.

Общественият контрол може да бъде използван от органите на местно самоуправление при изследване на съществуващото положение при даване на оценка на фактическата обстановка и на възникналите ситуации. Безспорно е влиянието на този контрол преди всичко по отношение на активното търсене на проблеми и откриването на нуждите и потребностите на гражданите, чието непреодоляване може да породи противоречия или напрежение в населеното място. Този контрол може да предостави полезна информация и при организацията и изпълнението на взети решения от ръководни служители в местната администрация относно възможностите, средствата и ресурсите за изпълнение, относно предполагаемите затруднения и пречки, които могат да възникнат в хода на изпълнението. За да може обществения контрол да осъществява в пълнота своите функции процесите в самоуправлението трябва да бъдат изразявани комплексно – т.е. контролната информация да отразява и постигнатите успехи и положителните резултати в дейността на местната власт и въз основа на извършени проверки от обществените организации.

Освен това, включването на допълнителни местни ресурси в сферата на обществения контрол дава възможност да се разшири подхода на гражданите към информацията във всички направления от дейността на общината и дава още един способ на местните граждани за влияние върху процесите на взимане на решение относно местните политики. Общественият контрол трябва да бъде насочен към сферите на дейност на общинските органи, които засягат интересите на хората, обществените сдружения, гражданските права и свободи, безопасността, устойчивото развитие на общината. Той е

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

насочен към тестване и преглед на дейността на местната власт и дали те съответстват обществените интереси. Категорията „обществени интереси“ трябва да бъде основата на обекта на обществен контрол и да бъде легитимирана.

Разработването на механизъм за гражданско участие и мониторинг в изпълнението и развитието на политиките на общинските администрации е свързано с необходимостта от периодично наблюдение на различните нива на публичните политики на всеки един етап от тяхната подготовка, реализация и отчитане.

Целта на разработване на механизъм за гражданско участие и мониторинг е да се коригират отклоненията от поставените задачи, като по този начин се подобри средата за гражданско участие в работата на институциите и се улесни по-нататъшното осъществяване на политиките им. Механизмът за гражданско участие и мониторинг като рутинно събиране и анализ на информация позволява проследяване на напредъка и проверка на съответствието на практиките в процеса на реализиране на политиките на институциите с установени европейски и национални стандарти. Резултатите от гражданското участие и мониторинга имат за цел да подпомогнат управленския процес по отношение на осъществяването на контрол и вземане на управленски решения за действия във връзка с успешното прилагане на препоръките и добрите практики в работата на институциите и ще спомогне за насърчаване на съвместното управление с гражданите и бизнеса на ключови области като общинските администрации за подобряване на процесите на предоставяне на услуги, изпълнение на политики и създаване на благоприятна регулаторна среда.

С прилагането на механизъм за подобряване на средата за участие на гражданските структури се цели също така да се подпомогне разбирането и идентифицирането на необходимите промени, към които да се адаптират политиките както на местно, така и на национално ниво, за да се осигури постигане на планираните цели. Също така всеки, загрижен за развитието на качеството, може да допринесе за подобряване на практиките за наблюдение и оценка и да се възползва от тях.

Механизмът за подобряване на средата за участие на гражданите в работата на институциите осигурява възможност за привеждане в действие на политики, базирани на данни и доказателства, за извеждането на изводи и препоръки за политики и конкретни действия от страна на агенцията по заетостта, както и на самите неправителствени организации.

Този механизъм, базиращ се на гражданското участие, може да бъде въведен като инструмент и част от системата за качество на предоставяните услуги от институциите.

2. Обхват

Подобряването на средата за гражданско участие обхваща и четирите целеви групи по проекта- Бюрата по труда в областите Смолян и Разград и техните служители; Неправителствени организации, както и техните служители; Бизнес; Общественост.

С цел изготвяне на механизмите и предложенията за подобряване на средата за гражданско участие в работата на институциите в областите Смолян и Разград ще бъдат изследвани в пълнота методи, инструменти и практики, които използвани, с оглед постигане на качествено включване на обществеността в разработването на програмата за подкрепена заетост. За генериране на резултати, от съществена важност е подобряване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство, да се вземе предвид възможните бъдещи събития и да оцени въздействието при различни начални предположения при различни възможни сценарии на по-нататъшното икономическо развитие.

Целта на представения механизъм и предложения е да се осигури качествена информация за тези,

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

които вземат решенията.

Методите за включване на гражданите в планирането на политики на местно ниво са много и разнообразни.

Разработването на механизма и предложения за подобряване на средата за гражданско участие в работата на институциите съдържа следните параметри:

- Използвани методи и подходи при изготвяне на механизма;
- Проблеми и възможни решения;
- Дейности, които трябва да се предприемат за подобряване на гражданското участие в подкрепа за дотъп до пазара на труда в областите Смолян и Разград.
- Даване на заключения, препоръки и възможни мерки за въздействие.

Моделът на механизма за подобряване на средата за гражданско участие при процесите за подкрепена заетост има за цел да подпомогне ангажираните структури с процеса на намиране на работа.

Крайната цел е повече и по-добри социални услуги за по-добър живот на потребителите на услуги на бюрата по труда. Необходим е един по-широк подход за предоставянето на услуги, изразяващ се в засилена съвместна работа между доставчици на услуги, държавата, местните структури, бизнеса, неправителствения и гражданския сектор в процесите на реформи и развитие на услугите, политиките и процесите.

3. Правомощия и отговорности на институциите по изпълнение на държавната политика на заетост

Народно събрание - Комисията по труда и социалната политика е водеща по отношение на приемането, промяната или отмяната на законите, свързани със заетостта.

Министерският съвет определя държавната политика в т.ч. и в областта на заетостта.

Министерството на труда и социалната политика разработва, провежда и координира държавната политика в областта на заетостта и обучението за придобиване на професионална квалификация на безработни и заети лица със специфични възможности. Пряко организира, координира и участва в разработването на Национален план за действие по заетостта и следи за изпълнение на дейностите и мерките, свързани със заетостта на хората с останалите ведомства и организации, привлича и насочва разполагаемите ресурси за реализацията им.

Агенцията по заетостта реализира програми, проекти и други насърчителни мерки, включително с национално и външно финансиране. Чрез нея и под нейно наблюдение се осъществява основната част от услугите по информиране и посредничество за намиране на работа, квалификация, преквалификация и т.н.

Агенцията за социално подпомагане извършва социална оценка на индивидуалните потребности на хората с увреждания, в т.ч. на възможностите им за трудова заетост, квалификация и преквалификация.

Главната инспекция по труда осъществява контрол по спазването на трудовото законодателство по осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд и по осъществяване на трудовите правоотношения, както и осъществява специализиран контрол по осъществяване на трудовите правоотношения, както и контрол по спазването на Закон за насърчаване на заетостта (ЗНЗ) и другите нормативни актове в областта на заетостта и безработицата, в който това изрично е предвидено.

Общинските съвети и администрации създават условия за осигуряване на заетост.

Организации на работодателите, независимо от това дали са представителни или не имат пряко

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

отношение по проблемите на заетостта.

Организациите на работниците и служителите участват в органите на тристранно сътрудничество и имат богати възможности за подпомагане на информационни, посреднически, образователни, квалификационни и други компоненти от дейностите у мерките по реализацията на стратегията в сферата на заетостта. Посредством системата за колективно договаряне имат възможности да въздействат върху повишаване гъвкавостта на заетостта и осигуряване на условия за повишаване равнището на квалификацията им.

Неправителствените организации имат важната функция на полезен коректив на държавните намерения и действия. Разполагат с богати възможности за подпомагане на информационни, образователни, квалификационни, посреднически и други компоненти на действията по реализацията на Стратегията за заетост. Едно от най-важните условия за успешното изпълнение на целите на този документ е наличието на административен капацитет у всички институции и партньори на национално, регионално и местно равнище.

II. МЕТОДИ ПРИ РАЗРАБОТВАНЕ НА МЕХАНИЗЪМ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА СРЕДАТА НА ГРАЖДАНСКО УЧАСТИЕ В БЮРАТА ПО ТРУДА

Един от фундаментите при формирането на определени местни политики и стратегии е начинът на взаимодействие между публичната власт и неправителствените организации (НПО).

1. Основни методи за гражданско участие

- Участието на гражданите в процеса на формиране на политики и вземане на решения, е условие за открито, отговорно и ефективно управление.
- Участието на гражданите може да е пряко и представително, лично или чрез граждански организации, да е под формата на консултиране или гражданите да са непосредствено включени в процеса на вземане на решения.
- Участието на гражданите в процеса на вземане на решения на местно ниво е условие за демократичността и легитимността на местна власт.
- Гражданите следва да разпознават в провежданите политики и вземаните решения реализирането на собствените си интереси, да съществуват механизми, чрез които тези интереси да бъдат поставени в центъра на политическия процес в местното управление.
- Участието на гражданите и на НПО в процеса на формиране на политики и на вземане на решения е условие за открито, отговорно и ефективно управление.
- Създаването, приемането и прилагането на управленски решения след и в условията на консултации и сътрудничество с НПО е предпоставка за приемане на по-добри решения, в смисъл на такива, които в по-голяма степен отговарят на обществения интерес.

Гражданското участие може да има различни форми – обществено обсъждане на политики и нормативни документи, приемани от местните власти, онлайн консултиране/консултиране на общественото мнение по интернет, публично обсъждане, създаване на обществени консултативни съвети, организиране на местна гражданска инициатива. “Това е процес, в който „гражданите инициират и се включват в обсъждане и формулиране на политически и нормативни решения, но „последната дума“ е на изрично овластените институции на местно ниво – Бюрата по труда и Агенция по заетостта.

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

2. Методи на гражданско участие в предоставяните услуги по заетост в областите Смолян и Разград

- Неправителствените организации, както и бизнеса нямат практика да си партнират активно. Доминира подхода да решават проблемите и да защитават интересите си в двустранен диалог със съответната институция.
- Мащабът на общината има влияние и за типа комуникации за взаимодействие с гражданите – онлайн консултации и изпращане на становища се оказват не непременно необходима практика за тази компактна по мащаб и население територия.
- Бизнесът и НПО секторът не участват с писмени становища при обсъждането на проекти за заетост, а по-често изразяват позиция след приемането на съответни документи от АЗ. .
- Самите граждани рядко участват с писмени становища по представените проекти на документи, а по-скоро с устни съображения и не чувствително активно.
- През последните години се засилва партньорството с неправителствени организации, като това съвпада с по-активното развитие на неправителствени организации в района.

3. Модел на механизъм и възможни мерки за въздействие за подобряване на гражданското участие в работата на бюрата по труда в областите Смолян и Разград.

Гражданското участие в работата на бюрата по труда цели да се повиши капацитетът и ефективността на работата на бюрата по труда по отношение на изпълнение на активните политики на пазара на труда като подпомогне разработването на нови или подобряване на съществуващите услуги. Целта е новите услуги да подобрят резултатите на бюрата по труда за активиране и включване в устойчива заетост, с акцент върху неактивните и уязвимите групи на пазара на труда. Цели също така да подобри системата на мониторинг на изпълнението на активната политика на пазара на труда и надграждане на системите за контрол.

Резултати от наблюдаваните дейности на бюрата по труда в областите Смолян и Разград:

3.1 Услуги предоставяни от бюрата по труда в общините на областите Смолян и Разград

- Необходимо е да бъдат насочени усилия към търсенето на информация, респективно предлагането на информация относно преференциите за работодатели във връзка с насърчаване на териториалната мобилност на заети лица в Разградска област, като това се отнася до всички общини, както и за общини Баните, Борино и Рудозем в Смолянска област.
- Необходимо е да бъдат насочени усилия към търсенето на информация, респективно предлагането на информация относно преференциите, от които местният бизнес би могъл да се възползва по отношение на запазване на заетостта, стажуване и чиракуване в Смолянска област (по-конкретно Рудозем и Баните).
- Липсват услуги предоставяни по електронен път в три насоки - включване в обучение на възрастни, мотивиране за активно поведение на пазара на труда и включване в програми и мерки за заетост и обучение; възможности относно оказване на психологическа подкрепа; предоставяне на финансова подкрепа за лица, търсещи работа; и преференции за работодатели, насочени към запазване на заетостта, осигуряване на възможности за стаж и чиракуване, както и насърчаване на териториалната мобилност

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

3.2 Канали и механизми за предоставяне на информация относно услугите предоставяни от бюрата по труда в общините от областите Смолян и Разград

- Необходимо е създаването на собствени сайтове (подразделения на сайта на Агенцията по заетостта), които да осигуряват актуална и детайлна информация относно важни субекти на местния/регионалния пазар на труда в двете области: контакти с местен бизнес, местни медии, училища и професионални центрове, неправителствени организации и кабинети/практики за психологическа подкрепа.
- Необходимо е да бъдат предприети мерки за осигуряване на публичност на обстоятелството, че сайтът на Агенцията по заетостта е съществуващ източник на информация и инструмент за достъп до услуги по електронен път.

3.3 Взаимодействие с други субекти на пазара на труда. Участие в програми и мерки за подкрепа за безработни, работодатели и други

- В Смолянска област е необходимо полагане на по-интензивни усилия от БТ за осъществяване на съвместни проекти и инициативи с местния бизнес, от които да черпят ползи основните субекти на пазара на труда – работодатели и безработни граждани.

3.4 Обратна връзка относно качеството на предоставяното обслужване. Механизми да контрол относно (не)ефективно изпълнение на дейността и сигнали за нередности.

- В Разградска област, по-конкретно в БТ в Исперих, Завет, Лозница и Цар Калоян е необходимо да бъдат полагани по-последователни усилия за контрол относно спазването на етичните стандарти в общуването с гражданите (причината за това са отговорите на граждани, които считат, че служителите не предоставят необходимата информация; в допълнение, анкетирани граждани считат, че в общините Исперих и Рудозем служителите проявяват грубо и незаинтересувано отношение.
- Необходимо е осигуряването на лесен и удобен достъп до информация за контакт с офисите на БТ. В Доспат, Мадан и Чепеларе, е посочено затруднение при намирането на информация за телефоните на БТ. За да бъде преодоляно затруднението при намиране на телефони чрез сайта на Агенцията по заетостта.
- Необходимо е по-стриктно придържане към етичните стандарти за внимателно отношение към гражданите, изразяващо се в по-голяма отзивчивост и по-детайлно предоставяне на отговори на поставените въпроси (препоръката е формулирана въз основа на проведени телефонни разговори със служители от БТ в Разград, Завет и Неделино).

3.5 Проблеми, които възпрепятстват ефективната работа на служителите в бюрата по труда

- Ниско образование на лицата търсещи работа;
- Ограничен набор от мерки за подкрепа на безработните и на работодателите, съчетани в неблагоприятната местни икономическа среда представляват сериозен проблем;
- Ниското заплащане съчетано с некоректното отношение на потребителите на услуги (както безработни граждани, така и работодатели) са другият най-съществен проблем за служителите в БТ;
- Липсата на достатъчно ресурси, които да обезпечат адекватна работна среда и съвременни средства за комуникация и обслужване на гражданите и бизнеса.

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

3.6 Предоставяни услуги от местните бюра по труда според опита и информираността на гражданите

- В Разградска област е необходимо да се популяризират мерките за запазване и насърчаване на заетостта, като например предоставяне на стипендии за обучение, на транспортни средства, квартирни, еднократни парични суми за стартиране на собствен бизнес.
- В двете области съществува необходимост от достъпна услуга по оказване на психологическа помощ и подкрепа за безработни граждани. В тази връзка е необходимо да се положат усилия за създаване, популяризиране и предоставяне на услуги за психологическа помощ, включително и като се развие сътрудничеството с местни неправителствени организации и кабинети/практики на специалисти в тази област. Това е особено важно, като се вземат предвид следните обстоятелства: регионите са с висока безработица, голяма част от анкетираните безработни (около $\frac{3}{4}$) са в подобна позиция за пореден път.
- В двете области е необходимо да се популяризират също и услугите по допълнително обучение на възрастни. Това е особено важно предвид посочените по-горе обстоятелства, а също така и поради навлизането на нови информационни и комуникационни технологии в почти всички сфери на икономическия живот. Особено е важно да се положат усилия в Разградска област по обучение за използването на информационни и комуникационни технологии.

3.7 Практически опит на гражданите относно достъпа до публикуваната информация на сайта на бюрата по труда

- Необходим е нов подход в информационната политика на БТ в Разградска област (до голяма степен това е валидно и за БТ в Смолянска област), която да популяризира обстоятелството, че сайтът на БТ (респективно на Агенцията по заетостта) съдържа полезна и важна информация за лицата, търсещи работа. За целта следва да бъдат предприети действия по обучение на служителите (особено относно предлагането на наличните електронни услуги) и по активна комуникация с партньори в рамките на местната общност – публични институции, работодатели, местни медии, неправителствени организации.
- За потребителите (както граждани, търсещи работа, така и работодатели, предлагащи свободни работни места) е важно да бъде осигурен достъп до информация за контакт със значими за местната икономика субекти: училища, центрове на обучение и повишаване на квалификацията, регистрирани работодатели и по-важни фирми в общината/региона, неправителствени организации, предоставящи социални, образователни услуги и психологическа подкрепа.
- Необходимо е служителите в бюрата по труда в Разградска област да насочат своите усилия към активна комуникация с бизнеса и предоставяне на търсената информация от бизнеса относно наличните възможности към този момент.
- В Разградска област са необходими целенасочени действия не само на местните бюра по труда, но и на останалите институции по развитие на електронна среда, благоприятстваща работата и на местния бизнес.

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

3.8 Оценка на гражданите относно услугите, които са търсили от местните бюрата по труда

- Създаване на собствен интернет сайт на местното Бюро по труда (посочена от анкетираните лица Разград, Цар Калоян, Рудозем и Чепеларе);
- Създаване на Фейсбук страница и мобилно приложение, чрез които да бъде публикувана информацията относно свободни работни места и др. (посочени от анкетираните лица в Разград)
- Ежедневно актуализиране на информацията за свободни работни места; публикуване на информацията за контакт с работодатели в района (посочени от анкетираните лица в Рудозем и Цар Калоян)
- Публикуване на информацията за свободни работни места и в съседни градове и области (посочено от анкетираните лица в Цар Калоян);

3.9 Удовлетвореност на гражданите от предоставяните услуги

- По-добри комуникационни умения и по-голяма отзивчивост от страна на служителите в бюрата по труда при предоставянето на административни услуги на гражданите, имайки предвид, че безработните в тези региони не разчитат на източници на информация извън населените места, в които живеят (в сравнителен план разпространението на информацията чрез електронни сайтове, електронни медии е значително по-ограничено).
- Насърчаване на взаимодействието между институциите, с цел обмен на информация по служебен път, би облекчило гражданите при получаването на административно обслужване.

3.10 Причини за липсата на съдействие от бюрата по труда. проблеми, с които се сблъскват гражданите

- Необходимо е да бъдат предприети мерки в структурите на БТ в Разградска област, които да гарантират прилагането на по-адекватни механизми за контрол относно спазването на етичните стандарти и добрите практики по административно обслужване за гражданите и бизнеса;
- Необходима е промяна в начина, по който комуникират част от служителите, така че при предоставянето на административно обслужване на гражданите и бизнеса да бъдат последователно демонстрирани внимателно и любезно отношение, уважение, отзивчивост, равен достъп до информацията и изчерпателност при предоставянето на информацията по въпросите, по които са компетентни.
- Доколкото за хората е проблем и получаването на документи от други институции, е необходимо да бъдат положени допълнителни усилия за взаимодействие между институциите на местно и регионално ниво, включително по-лесния обмен на документи. Тази препоръка е особено актуална предвид предизвикателствата, които създава кризата с разпространението на Ковид-19.

3.11 Информираност на работодателите и практически опит при ползване услугите на бюрата по труда

- В Разградска област е необходимо да се популяризират по-слабо използваните схеми за подкрепа на бизнеса и работещите (преференции за запазване и/или увеличаване на заетостта и преференции за насърчаване на териториалната мобилност на работещите).

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

- Бюрата по труда/Агенцията по заетостта следва да положат повече усилия по предоставяне на информация относно услугите, които не са достатъчно популяризирани сред работодателите, като това е особено важно предвид, че мерките представляват важна подкрепа в условията на икономическа стагнация или криза.
- В Смолянска област съществува потенциал за популяризиране на услуги, свързани с предоставяне на преференции за работодатели относно стажове и чиракуване (предвид обстоятелството, че само 13,04% от работодателите са запознати, че тя съществува).

3.12 Причини за липсата на съдействие от бюрата по труда. Проблеми и затруднения, с които се сблъскват работодателите

- Работодателите в Разградска област имат значително по-осезаема нужда от развитие на електронна среда за работа. Въпреки че на местно ниво те са достатъчно развити, използването на наличните национални ресурси (чрез сайта на Агенцията по заетостта) трябва да бъде популяризирано и преведено в действие.
- Подобряване на сътрудничеството между институциите на местно и регионално ниво (особено при издаването на документи) е важно условие за удовлетвореността на бизнеса от услугите, предоставяни от Бюрото по труда.

III. ЕВРОПЕЙСКИ МОДЕЛИ И ПРАКТИКИ НА ГРАЖДАНСКО УЧАСТИЕ В В ИНСТИТУЦИИ ПРЕДОСТАВЯЩИ ЗАЕТОСТ

Достъпът и участието в заетостта очевидно допринася за постигането на по-широки цели; заетостта не само повишава сигурността на доходите, но тя също разширява социалните мрежи и представлява огромна част от определяне на идентичността. В допълнение към по-широките ползи за общността, увеличената заетост допринася за икономическия растеж и намалява разходите за помощи. Истинската, интегрирана работа като опция е тема, по която повечето ще се съгласяват с всеки изминал ден. Всички участващи страни се възползват от подкрепена или конкурентна заетост. Такава заетост осигурява на хората реална работа, обезщетения и достойнство, произтичащи от доходоносна заетост. Работодателят получава добър работник и получава специализирана подкрепа за обучение и поддържане на заетите лица. Подкрепената заетост има положително въздействие, което работата има върху живота на хора, които исторически са били обезверени и отписани като некомпетентни. Качествените резултати от заетостта включват конкурентни заплати, добри предимства (включително допълнително здравно осигуряване), дългосрочно задържане, гъвкавост в работните графици и възможността да се израства кариерно. Постигането на качествени резултати от заетостта, обаче, е отявлена цел на програмите, които обхващат подкрепена заетост, прехода от училище към работа, помощни технологии и други подходи за рехабилитация.

В Ирландия, съгласно Закона за здравето, в сила от 1970 г., отговорността за обучението, ориентирането и професионалната рехабилитация на хората с увреждания се поема от Министерството на здравеопазването, което делегира тази задача на Националния борд за рехабилитация (НБР).

През 1977 г. в публичния сектор е въведена доброволна система от 3% квоти за заетост на хора с увреждания. Законът за равенство в заетостта от 1998 г. забранява дискриминацията в областта на заетостта въз основа на девет различни основания. Той се прилага както за публичния, така и за частния сектор, професионалните организации и организациите за професионално обучение.

През юли 1998 г., Ирландското правителство обяви намерението си да създаде нов орган-Националния орган за хората с увреждания, който да отговаря за предоставянето на консултации и предлагането на мерки за насърчаване на политиките за хората с увреждания. В допълнение, службите на

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

НБР ще бъдат включени в отделите по социални въпроси и заетост.

В Ирландия е налице широка гама от мерки за подпомагане на доходите, вторични обезщетения, данъчни кредити и отстъпки, схеми за отпускане на безвъзмездни средства и директни услуги, както за хората с увреждания така и за лицата, които се грижат за тях в Ирландия. Тези схеми се поддържат от различни правителствени управления и агенции, включително Министерството на социалната закрила, Изпълнителната служба за здравно обслужване, Комисията по приходите и местните власти.

Подкрепата със специфични средства от Министерството на социалната закрила за хората с увреждания включва: обезщетение за инвалидност, обезщетение за болест, пенсия за инвалидност, обезщетение за намалена работоспособност, пенсия при слепота и помощи по схемата на обезщетенията при професионални наранявания. Обикновено обезщетенията за социални помощи и помощите за подпомагане се състоят в персонално плащане към лице с увреждане и допълнителни суми за зависими възрастни и/или зависими деца.

Подкрепата от Министерството на социалната закрила се предоставя основно чрез услугата Intreo, която е единна контактна точка за всички помощи за заетост и доходи. Създадена да осигури по-рационален подход, Intreo Service предлага практически, съобразени с услугите по заетостта и поддръжката на търсещи работа и работодатели. Националната служба за заетост осигурява услуга за подпомагане на заетостта за хората с увреждания и услуга за набиране на персонал за бизнеса.

Услугите за здравна поддръжка, получавани в Ирландия, са както следва: Медицинска карта/Карта за посещение на личен лекар и свързани със здравето схеми (Схема за дългосрочно заболяване, Схема за плащане на лекарства, Възстановяване на данък върху добавената стойност (ДДС) на помощни средства и уреди, Данъчно облекчение за медицински разходи).

Медицинската карта се администрира от Изпълнителната здравна служба. Осигурява здравни услуги, включително безплатни посещения при личен лекар, безплатни предписани лекарства (прилагат се такси за рецепта), помощни средства, уреди и помощни технологии, както и консултации в услугата за първична помощ, обществено здравеопазване, социални услуги и услуги в общността (включително физиотерапия, окупационна/трудова терапия, логопедия).

Схемата обхваща и болничните услуги, извънболничните услуги и медицинските уреди, някои стоматологични, оптични и аудио услуги, както и услугите за майчинство и грижа за бебета. Картата за посещение на личен лекар позволява безплатно посещение от семеен лекар. Разходите за зависим съпруг/партньор/деца обикновено се покрива в същия спектър от здравни услуги като притежателя на Медицинска карта/ Карта за посещение на личен лекар. Допустимостта до медицинска карта обикновено се основава на оценка на средствата и разпоредбите се прилагат за предоставяне на н дискреционни медицински карти, ако обстоятелствата на дадено лице биха довели до трудности без такава. Допълнителни обезщетения могат също да бъдат асоциирани с медицинската карта, включително намалена ставка на универсална социална такса и социални застрахователни придобивки, както и схеми, свързани с образованието, включително училищния транспорт, помощ за учебни материали и изпити.

Хората, които получават определени обезщетения или надбавки (включително обезщетение за болест, пенсия за инвалидност, обезщетение за инвалидност и пенсия за слепи) за непрекъснат период от 12 месеца или повече, имат право да запазят медицинската си карта (без значение от доходите) в продължение на 3 години от наемане на работа на пълен работен ден от датата, на която заетостта е започнала. Когато лице с увреждане започне работа на непълно работно време, то ще запази Медицинската си карта за период от три години, считано от датата, на която доходът надвишава съответния праг. Зависимите от издръжката възрастни и деца на лицето, получаващо помощи, също имат право на медицинска карта. В края на 3-годишния период притежателят на картата се оценява

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

съгласно правилата на схемата за медицинска карта. Когато доходът на лицето е над съответния лимит, той ще се разглежда като кандидат за дискреционна медицинска карта. Друг вид подкрепа, който може да се отпуска за хора с увреждания, са за транспорт (Безплатен пропуск за пътуване, Схема за обезщетяване на мобилността и безвъзмездната помощ за мобилен транспорт, Облекчения за шофьорите с увреждания и пътниците - ДДС, такса за регистрация на автомобил, данък върху моторните превозни средства и горивата, пътни такси), Кариерни помощи или Кариерни облекчения за лице, което се грижи за човек със заболяване или увреждане, Модификации на дома (вкл. Възстановяване на ДДС за строителни работи)

Отказването от здравни права при получаване на работа е необичайно за хората с увреждания в Ирландия поради възможността да загубят правото на медицинска помощ, ако доходите на човек нарастват при ангажиране със заетост. Наличието на медицинска карта е особено важно за хората с увреждания, като се има предвид, че използването на здравни услуги е по-голямо от очакваното.

Медицинската карта има висока финансова и защитна стойност, а също така е и паспорт за допустимост към помощни технологии. Ирландия също изглежда не кореспондира с международния опит в обвързването на подкрепата с пътуване, схемата Free Travel, за получаване на плащане при наличие на увреждане. Ирландия, за разлика от някои юрисдикции, няма официално право на връщане на обезщетение за инвалидност, ако работата не проработи; въпреки това, Министерството на социалната закрила се стреми да оптимизира ранното връщане към подпомагане при тези обстоятелства.

В Ирландия съществуват редица мерки за подкрепа и насърчаване на хората с увреждания да работят. Най-често срещаните от тях са частична пенсия за инвалидност за хора с намалена работоспособност, игнориране на минимално ниво на доходи и данъчни облекчения за определени разходи за увреждане.

Ирландия има повсеместно приложими сходни разпоредби. По-рядко е предоставянето на специализирани облекчения за облагане на доходите за хората с увреждания или парични плащания за разходи за увреждане. Не съществува единен подход за стимулиране на заетост при хората с увреждания, който да повишава участието в работната сила. В действителност, прегледът на активните програми на пазара на труда, които поставят различни акценти върху активирането, показва, че мерките за активиране на получателите на дългосрочни обезщетения за болест / инвалидност имат слабо въздействие.

През последните 20 години бизнес средата на Ирландия се променя, като се превръща от център на производство в икономика, основана предимно на знанието.

За щастие, нагласите за набиране на хора с увреждания се подобряват през последните няколко години. Все повече лица, набиращи персонал знаят, че трябва да наемат хора с увреждания, а ако не наемат, те трябва да го направят. Налице е също така по-голяма осведоменост за уменията и способностите на хората с увреждания и реалностите в техния живот.

Другите фактори, които са допринесли за опознаване нуждите на хора с увреждания включват национални политики, които са осъществени след провеждането на последното проучване на нагласите. Като общество, ангажирано със социалното приобщаване, Ирландия признава ролята, която политиката играе за насърчаване на благосъстоянието на хората с увреждания. Това е видно и в решението на правителството през 2015., за да започне цялостната стратегия за заетост на хората с увреждания 2015-2024. Тази стратегия определя десетгодишен подход, за да се гарантира, че хората с увреждания, способни и искат да работят, се подкрепят и имат възможност да го направят.

Съществуват редица проекти, предоставящи модел за индивидуална подкрепа при работа (IPS)-

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

това е интегриран модул в рамките на психично-здравните услуги, който използва инструмент за прецизност за измерване нивото на прилагане на практика, базирана на доказателства.

В момента Ирландия изменя законодателството си спрямо ратифицираната през 2018 г. Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания (UNCRPD), за да е в състояние да я приложи успешно. Това е важна стъпка към подобряване на нагласите. Конвенцията включва както национални, така и международни механизми за наблюдение. С ратифицирането на конвенцията ирландското правителство се ангажира да превърне принципите на Конвенцията в политика и практика.

Въпреки цялостното нарастване на позитивните нагласи, има място за подобрене в отношението към заетостта на хората с увреждания, приобщаващото образование и преодоляването на негативните нагласи към психичните заболявания.

Има редица програми за подкрепена заетост в Ирландия, над 100. Въпреки това, те не се управляват от местната власт. Националната програма за заетост попада в компетенциите на Министерството на социална закрила, като по тази схема се финансират 23 програми (<https://www.welfare.ie/en/Pages/EmployAbility-Service.aspx>).

Работните наставници (Job coaches) предоставят съвети за кариерно развитие на клиентите, включително професионални насоки за кариерно планиране, идентифициране на уменията и помощ за търсене на работа и съвети. Предоставя се и подкрепа за заетостта, включително достъп до свободните работни места, помощ в процеса на кандидатстване за работа, съчетаване на умения с потребностите на работодателите, стажове за придобиване на трудов опит и съдействие при интегрирането им на работното място. Осигурява се и последваща подкрепа, която е нужна за поддържане на заетостта. Чрез услугата работодателите получават безплатни услуги за набиране на персонал и заетост, база данни за квалифицирани търсещи работа лица, трудова подкрепа от работни наставници и съвети за грантови схеми за заетост и подкрепа. Има редица безвъзмездни средства, предоставени от Министерството на социална закрила, които имат за цел да помогнат на служителите с увреждания да спечелят и да запазят заетост, включително Оборудване на работното място/Грант за адаптация (WEAG), интервю за работен преводач (JIIG), Грант за персонален четец (PRG), Схемата за отпускане на безвъзмездни средства за служител (ERGS), схема за субсидиране на заплатите, обучение за повишаване на осведомеността за работодателите и помощите за предприятия за връщане обратно на работа.

Например схемата за субсидиране на заплатите предоставя финансова субсидия на работодателите за идентифицирани пропуски в равнищата на производителност.

За да бъдат отнесени към услугата, клиентите следва да се свържат с местния INTREO офис или местната служба по заетостта. Услугата е достъпна за хора с увреждания, с готовност за работа на възраст между 18 и 65 години.

Услугата оперира на базата на съотношение от 25 клиенти към един работен наставник.

Като част от програмата, клиентите обикновено изпробват работа в рамките най-често на период до седем седмици. Клиентите заемат работно място, без разходи за работодателя и получават възнаграждение в размер на €20 на седмица от своята услуга за заетост. Това дава възможност както на работодателя, така и на клиента да идентифицират дали изпробването на работата може да доведе до успешна дългосрочна възможност за заетост.

Програмата за подкрепена заетост има продължителност обикновено 18 месеца, след което клиентите напускат услугата (въпреки че могат да напуснат преди 18-тия месец при установяване на независима заетост на открития пазар на труда), за да може тя да бъде предоставена и на други лица от списъка на чакащи. Алтернатива на нереализираната заетост в този период е наличието на ясен план за развитие на заетостта след приключване на програмата. Средните месечни разходи на подкрепен клиент

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

варира в диапазона от €222 - €258 на месец.

IV. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ В РАБОТАТА НА БЮРАТА ПО ТРУДА

Предложените препоръки в настоящия механизъм имат за цел да помогнат на публичните органи в тяхната ежедневна работа за ангажиране на обществеността в процесите на вземане на решения. Те предоставят полезни насоки за ангажиране на всички заинтересовани страни, за да се подобри вземането на решения, планирането и прилагането на политики и програми.

Гражданското участие трябва да се разглежда от всички участници в процеса на вземане на решения, като предпоставка за по-ефективни действия и възможност за реално влияние, а не само като формално процедурно изискване.

Осигуряването на възможност на обществеността да изрази своите възгледи и да изисква публичните власти да вземат под внимание тези виждания в процеса на вземане на решения, увеличава значително отчетността и прозрачността при вземането на решенията както в работата на общинските администрации, така и в работата на структурите на Агенцията по заетостта.

Въз основа на резултатите от изследването сред служителите в двете области могат да се отправят препоръки към националното ръководство на структурите (Агенцията по заетостта).

Препоръка 1:

Разработване на електронно достъпни услуги в насоките, където съществуват дефицити. В тази връзка е препоръчително да бъдат развити електронни възможности (платформи) за публикуването на информация относно обучителни програми, разработване и публикуване на онлайн курсове (тази практика вече се прилага от редица центрове и университети, особено след кризата с разпространението на Ковид-19).

Препоръка 2:

По отношение на предоставяне на финансова подкрепа на лица, търсещи работа и преференции за работодатели, биха могли да бъдат предприети мерки поне за частичен достъп до информацията относно условията за получаване на финансова подкрепа и преференции, както и за електронно попълване на част от формулярите. Това би спестило разходи на бизнеса и на лицата, които не разполагат с доходи в критичен за тях период.

Препоръка 3:

По-ефективна комуникация – по мнението на 39,02% от всички анкетирани лица по-ефективната комуникация трябва да се изразява в по-достъпно представяне на информацията относно услугите, които предлага Бюрото по труда, в частност и в по-вежливо и заинтересувано отношение на служителите.

Препоръка 4:

Намаляване на формализма в работата на Бюрата по труда: за 60,98% на първо място е най-необходимо да бъде намален формализмът в работата на Бюрата по труда, като това се изразява в опростяване на процедурите и в намаляване на изискваните документи. В рамките на тази приоритетна насока се включват и препоръките за опростяване на формулярите на документите, които попълват гражданите (51,22%).

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

Препоръка 5:

Необходимо е периодично актуализиране на информацията на служителите относно услугите, предоставяни по електронен път, по-конкретно, относно използването на ПИК като алтернативен начин на идентификация на КЕП както на безработни граждани, така и на работодатели.

Препоръка 6:

По-активно поддържане на връзки с всички заинтересувани страни е важно за 39,02% от гражданите, като особено важно е активното поддържане на контакти с местния бизнес, който осигурява работни места.

Препоръка 7:

Предвид спешните мерки за подкрепа на бизнеса във връзка с разпространението на Ковид-19 е необходимо е установяването на механизъм за взаимодействие между местните структури на БТ и централното ръководство, което да осигури актуална информация относно новостартиращи мерки (като например мярката 60/40).

Препоръка 8:

Подобряването на материалните условия, в които работят служителите в БТ, включително и нивото на тяхното заплащане, са мерки, които следва да бъдат поставени с острота пред националното ръководство, и по отношение на които се налага предприемането на действия в бърз порядък. Причината за подобна категорична препоръка е че при съществуващата неблагоприятна икономическа среда в двете области липсата на мотивация у служителите и липсата на възможности за предоставяне на обслужване, подсилено от съвременни информационни продукти, не може да окаже положителен тласък на бизнеса, който е основен двигател в пазара на труда. По-добро заплащане на служителите в БТ (според 9,76% от анкетиранияте) и по-доброто обучение на служителите (според 4,88% от анкетиранияте).

Препоръка 9:

Създаването на собствен сайт на местните Бюра по труда е препоръка на 21,95% от общата съвкупност на анкетирани граждани.

Препоръка 10:

Необходимо е да бъдат предприети и действия от ръководството на Агенцията по заетостта, които да доведат до реструктуриране на информационните единици в сайта и до ново визуализиране на информацията, така че тя да бъде лесно достъпна от гражданите и бизнеса. В допълнение, необходимо е създаване на опции (подсекции) в сайта, които да осигурят възможност за публикуване на специфична за региона информация. Тази препоръка е валидна в случай, че не е възможно да бъдат създадени самостоятелни регионални подсайтове на БТ.

Препоръка 11:

По-активната комуникация с местните и регионалните медии – за ¼ от гражданите (24,39%) местните бюра по труда трябва да насочат усилията си към сътрудничество с местните и регионалните медии, като по този начин се улесни своевременното разпространение на информация както относно

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

търсени и предлагани работни места, така и относно нови програми и мерки за подкрепа на безработните. Тази комуникация следва да се осъществява, като се използват и съвременните технологии.

Препоръка 12:

По-доброто взаимодействие и сътрудничество между бюрата по труда в областта и в съседни градове е посочено от сравнително по-малък дял от гражданите (12,20%), но тази препоръка е важна предвид затрудненията на пазара на труда в двата региона и разбирането на хората, че трябва да бъдат по-гъвкави и по-мобилни.

Препоръка 13:

Да се развие системата за обратна връзка с потребителите на услуги по заетостта и превръщането ѝ в коректив на дейността на Агенцията по заетостта и нейните териториални структури.

Препоръка 14:

Осигуряване на необходимия персонал за качествено извършване на услугите в съответствие с европейските норми на обслужване и при нарастващ брой клиенти на системата в резултат от обогатяването на услугите, в резултат от новата ковид ситуация - в т.ч. специалисти за работа с работодатели, психолози, специализирани трудови медиатори и кейс мениджъри, кариерни консултанти; осигуряване на мобилни екипи за труднодостъпни населени места, с цел предоставяне на услуги по заетост и др.: Според статистическите данни на АЗ средната натовареност на трудов посредник, работещ с регистрирани търсещи работа лица, е 464 лица на месец. Освен посещенията по график трудовите посредници приемат безработни, посетили ДБТ по тяхна инициатива, с което броя на дневните посещения нараства, което показва високата им натовареност и необходимостта от осигуряване на допълнителни човешки ресурси.

Препоръка 15:

Да изготвят анализи и краткосрочни прогнози за развитието на пазара на труда и бъдещото търсене и предлагане на труд в регионален план и по сектори. Изследването да бъде с акцент – Да се установи какъв е дефицита на знания и умения при новонаетите лица след завършено образование – Да се набере информация за свободните работни места – Да се набере информация за работните места, които се предвижда да бъдат разкрити през следващите 12 месеца – Да се установят предпочитаните начини от работодателите за наемане на персонал – Да се установят потребностите на работодателите от обучения за своите служители. Въз основа на данни от проведено изследване да се изготви доклад, който да съдържа аналитична част от получените първични данни и краткосрочни прогнози за развитието на пазара на труда и бъдещото търсене и предлагане на труд в регионален план и по сектори.

Препоръка 16:

Да се подобри системата за мониторинг чрез система от индикатори за установяване на качеството на предоставяните услуги, степен на удовлетвореност на клиентите от полученото обслужване, степен на постигане на целите и резултатите, както и да е индикатор за предприемане на целенасочени дейности за повишаване на качеството и/или корективни действия при необходимост. Целта е прилагане на подобрената система за мониторинг на всички нива да е непрекъснат процес, който да води до подобряване на управление и планиране, изпълнение и отчитане на дейностите по предоставяне на

Проект № BG05SFOP001-2.009-0037 „Повишаване гражданското участие в работата на Общините и Бюрата по труда в областите Смолян и Разград“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

услуги на търсещите работа лица и работодателите.

Препоръка 17:

В дейността на АЗ да се интегрират работещи инструменти за кариерно консултиране и самоопределяне на притежаваните ключови умения, като се предоставят насоки за реализация на пазара на труда. Целта от една страна е услугите, предоставяни от Агенция по заетостта, да достигнат до по-широк кръг ползватели (най-вече хората, използващи съвременните технологии), а от друга, в предоставяните услуги да се внедри нов модел на профилиране който дава ясни очаквания за изпълнение на работните задачи и възможност на лицата да вземат по-добри решения за развитието на своята кариера.

С направените препоръки в настоящия механизъм се цели:

- Превръщане на гражданското участие в основен принцип и необходим етап от процеса на вземане на решения на местно ниво;
- Гарантиране на по-голяма прозрачност и отчетност в дейността на местната власт;
- Подобряване на качеството на вземаните решения и процеса на тяхното прилагане;
- Публичност и предвидимост на изработваните норми;
- Създаване на канали за комуникация с местната общност и за ефективна обратна връзка.

V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящата разработка има за цел да подпомогне прилагането на комплекс от мерки и препоръки за подобряване на средата за гражданско участие и неправителствения сектор (гражданското общество), необходими за получаване на обратна връзка и по-добра оценка чрез гражданското участие в процеса на формиране и контрол на изпълнението на политики и законодателство.