



Съфинансирано от
Европейския съюз



ПРОГРАМА
ТЕХНИЧЕСКА ПОМОЩ

20.5.2025 г.

УТВЪРДИЛ:

X

Signed by: Irena Dimova Parvanova

РЪКОВОДИТЕЛ НА УПРАВЛЯВАЩИЯ ОРГАН
НА ПРОГРАМА „ТЕХНИЧЕСКА ПОМОЩ“

ПЛАН ЗА ДЕЙСТВИЕ

ПО ПРЕПОРЪКИ ОТ ОЦЕНКА НА ЕФЕКТИВНОСТТА, ЕФИКАСНОСТТА И ВЪЗДЕЙСТВИЕТО НА МРЕЖАТА ОТ 27 ОБЛАСТНИ ИНФОРМАЦИОННИ ЦЕНТЪРА В БЪЛГАРИЯ¹

Срок за изпълнение на необходимите действия от страна на Управляващия орган на Програма „Техническа помощ“:

- Изпращане на утвърдения План за действие до заинтересованите институции до 27.05.2025 г.;
- Проследяване на напредъка в отразяване на препоръките от определените институции чрез различни канали на комуникация през 2025/2026 г.
- Докладване пред Комитета за наблюдение на Програма „Техническа помощ“ през 2025/2026 г. изпълнението на препоръките;
- Проследяване на изпълнението на необходимите действия, приложими за Програма „Техническа помощ“ - текущо.

Отговорни служители от дирекция „Добро управление“, отдел „Програмиране и договаряне“: г-жа Даниела Николова - държавен експерт; г-жа Пламена Михайлова - главен експерт и г-жа Златка Георгиева - главен сътрудник по УЕПП.

¹ Оценка на ефективността, ефикасността и въздействието на мрежата от 27 областни информационни центъра в България /м. януари 2025 г./, извършена в изпълнение на Договор №МС-79 от 22.07.2024 г. между Администрацията на Министерския съвет (АМС) и „Екостил“ ДЗЗД, финансиран по Програма „Техническа помощ“

Констатация	Препоръка/Отговорна институция и необходимо действие ²	Планирани действия ³	Срок
I. Препоръки за подобряване на програмирането и изпълнението на процедури, които да допринесат за постигане на „Специфична цел 4: Повишаване на прозрачността и комуникиране на постигнатите резултати“ на Програма „Техническа помощ“			
ПРЕПОРЪКИ КЪМ ЦЕНТРАЛНОТО КООРДИНАЦИОННО ЗВЕНО (ЦКЗ)			
По-тясното сътрудничество между Областните информационни центрове (ОИЦ) и Управляващите органи (УО) на програмите от Споразумението за партньорство (СП) при всички етапи на изпълнение - от планиране и програмиране, през кандидатстване, до отчитане и популяризиране на постигнати резултати и добри практики - ще донесе допълнителни ползи, както за УО, така и за ОИЦ и ползвателите на техните услуги.	1. Управляващите органи на програмите от Споразумението за партньорство, със съдействието на ЦКЗ, да обсъдят, заедно с ОИЦ, как биха могли пряко да си сътрудничат при по-добра координация, включително възможности УО да предоставят информация на ОИЦ за предстоящи процедури, които не са открити за кандидатстване. Необходимо действие и отговорна институция: ЦКЗ да организира среща между ОИЦ и УО и, където е необходимо, да формализира споразуменията, които ще бъдат постигнати между страните в <i>Процедурния наръчник</i>⁴.	ЦКЗ да организира среща между ОИЦ и УО на програмите от СП, за да бъдат обсъдени формите на сътрудничество и координация, както и възможностите на УО да предоставят предварителна информация на ОИЦ за предстоящи процедури	Срок: второ тримесечие на 2025 г.
Ефективността на ОИЦ се различава от център до център. За подобряване и	2. В допълнение на планираните по процедура BG16RFTA001-1.006	ЦКЗ да обсъди с ОИЦ и организира събиране на препоръчаните допълнителни	Срок: второ тримесечие на 2025 г.

² Предложени от оценителя

³ В резултат на съгласуване на препоръките от страна на УО на ПТП със заинтересованите страни (изпратена официална кореспонденция от УО на ПТП с писмо № 02.50-50/27.02.2025 г. до ЦКЗ, което в отговор чрез писмо № 02.50/14.03.2025 г. обхваща всички препоръки по отношение на ЦКЗ, ОИЦ, разработването на Концепция за развитие на Мрежата от 27 ОИЦ и актуализирането на Процедурния наръчник за работа на Мрежата от 27 Областни информационни центрове за популяризиране на средствата от ЕС в България.

⁴ Процедурен наръчник за работата на Мрежата от 27 Областни информационни центъра за популяризиране на ЕС в България /03.2024 г./

Констатация	Препоръка/Отговорна институция и необходимо действие ²	Планирани действия ³	Срок
унифициране на ефективността на работа на центровете, биха могли да се заложат минимални изисквания за резултати. Планираните по процедурите индикатори са недостатъчни за наблюдение и оценка на тяхната работа, както и за взимане на информирани решения за промени. За целта е необходимо центровете да предоставят на ЦКЗ допълнителна информация за осъществявани дейности и постигнати резултати. Също така е важно за улесняване работата на ОИЦ, последните да поддържат регистри с контакти на ползватели и потенциални ползватели на техните услуги.	индикатори е препоръчително ОИЦ да събират данни относно: брой участници в събития на място; брой участници в онлайн събития; брой консултации по телефон; брой консултации на място; брой консултации по имейл; удовлетвореност на потребителите, както и профил на участниците по целеви групи (като бизнес, неправителствен сектор, граждани, академични институции, администрации, общини и др.). Необходимо действие и отговорна институция: ЦКЗ следва да разпише тези изисквания в <i>Процедурния наръчник</i>.	данни, които не са включени в електронния формуляр за месечен отчет и да предостави конкретни насоки. Чрез актуалния месечен формуляр да се събират данни от всички ОИЦ за: - брой участници в събития на място; - брой участници в онлайн събития; - брой консултации по телефон; - брой консултации на място; - брой консултации по имейл; С цел събиране на данни за <i>удовлетвореност на потребителите, както и профил на участниците по целеви групи</i>: ЦКЗ да подготви въвеждането на анкетни проучвания за дълбочинно изследване на удовлетвореността от различните целеви групи. <i>Например:</i> - анкета за ползвателите (бизнес, неправителствен сектор, граждани, академични институции, администрации, общини и др.). - анкета за проучване на потребности от потенциални ползватели и др. Начините на провеждане – телефон, е-мейл, социални мрежи, др., честота на провеждане, обработване и отчитане на резултатите на регулярна база следва да се разпишат в <i>Процедурния наръчник</i>, в съответствие с препоръката на оценителя.	

Констатация	Препоръка/Отговорна институция и необходимо действие ²	Планирани действия ³	Срок
	3. Препоръчително е ОИЦ да поддържа регистри с контакти на ползватели и потенциални ползватели на техните услуги. Необходимо действие и отговорна институция: ЦКЗ следва да разпише тези изисквания в <i>Процедурния наръчник</i>.	ЦКЗ да организира поддържането на регистри с контакти и да разработи насоки за стандартизиране и улесняване обмена на данни, като разпише тези изисквания в <i>Процедурния наръчник</i>, съгласно идентифицираната необходимост от оценителя за предприемане на посочените действия, в резултат на извършените проучвания по време на оценителния процес. <u>След изпълнение на горепосочените действия от ЦКЗ, УО на ПТП</u> да включи в приложимите <i>Условия за изпълнение</i> по Процедура BG16RFTA001-1.006 „Ефективна национална мрежа от областни информационни центрове в България“, изискване за представяне на регистър в стандартизирана форма от бенефициентите в пакета отчетни документи с оглед проследимост на изпълнението на отправената препоръка и от самите ОИЦ.	Препоръчителен срок: второ тримесечие на 2025 г.
	4. Препоръчва се ЦКЗ, съвместно с ОИЦ, да дефинира минимални стандарти за работа на ОИЦ, които да следи. Необходимо действие и отговорна институция:	ЦКЗ, съвместно с ОИЦ, да допълни и детайлизира минималните стандарти в <i>Процедурния наръчник</i> и да предложи ясен механизъм за тяхното прилагане от всички ОИЦ, съгласно препоръката на оценителя, основана на идентифицираната от него необходимост за предприемане на посочените действия.	Срок: трето тримесечие на 2025 г.

Констатация	Препоръка/Отговорна институция и необходимо действие ²	Планирани действия ³	Срок
	ЦКЗ следва да разпише тези изисквания в <i>Процедурния наръчник</i>.		
ОИЦ използват разнообразни методи и инструменти за популяризиране на възможностите за финансиране от ЕСИФ/ЕФСУ. Използване на нови методи, които да отговарят на съвременните очаквания на широката публика ще доведе до увеличаване на популярността и видимостта на центровете и до подобряване на комуникация. От своя страна служителите от ОИЦ демонстрират готовност и желание за разширяване на използвания инструментариум с фокус към по-интерактивни подходи за поднасяне на информация и използване на новите технологии. Ограничение в това отношение е липсата на опит, подходяща техника на някои места, както и методологически указания и образци.	5. ОИЦ да използват нови методи и технологии за достигане на целевите групи, като изработване на видеоматериали и провеждане на интерактивни дискусии посредством уеб-базирани платформи. Необходимо действие и отговорна институция: ЦКЗ да проучи нуждите и да предостави методически указания на ОИЦ.	ЦКЗ да проучи нуждите и възможностите на ОИЦ да използват нови методи и технологии за достигане на целевите групи и да предостави методически указания на ОИЦ.	Срок: трето тримесечие на 2025 г.
Отчита се належаща нужда от възобновяване на обученията за ОИЦ. Липсата на регулярни обучения в последните години, включително за новоназначени служители, се явява основна пречка за повишаване на ефикасността на екипите.	6. ЦКЗ да проучи нуждите от въстпителни и регулярни, в т.ч. надграждащи обучения сред служителите на ОИЦ и да предложи план за провеждане на общи и специализирани обучения/включително обмен на опит между ОИЦ и други подобни организации за служителите на ОИЦ по актуални теми. Необходимо действие и отговорна институция:	ЦКЗ да проучи нуждите от въстпителни и регулярни, в т.ч. надграждащи обучения сред служителите на ОИЦ и да предложи план за провеждане на общи и специализирани обучения. С цел оптимизиране на срока за изпълнение на препоръката УО на ПТП предлага: - провеждане на онлайн проучване на нуждите от обучения сред служителите на ОИЦ.	Срок: трето тримесечие на 2025 г.

Констатация	Препоръка/Отговорна институция и необходимо действие ²	Планирани действия ³	Срок
	ЦКЗ да установи нуждите от надграждане на съществуващия в мрежата капацитет и да предприеме съответни мерки.	- включване в проучването на УО на ПТП, с обратна връзка кои ОИЦ имат нужда от провеждане на обучения по актуални теми и обмяна на натрупан опит. (констатирани при мониторинга на проектите) - участие в обучения от Академията на фондовете на ЕС (Академията).	
Регулярните срещи между ОИЦ, ЦКЗ и управляващите органи, които са били осъществявани в началото, след пандемията от Ковид-19 са разредени, което също се отразява негативно на капацитета и ефикасността на работа	7. ЦКЗ да възобнови и да планира регулярни срещи между ОИЦ и ЦКЗ, както и между ОИЦ и УО на програмите от СП. Необходимо действие и отговорна институция: ЦКЗ да конкретизира тази отговорност в <i>Процедурния наръчник</i>	ЦКЗ да възобнови и планира регулярни срещи между ОИЦ и ЦКЗ, както и между ОИЦ и УО на програмите от СП, в т.ч. и онлайн, като формализира честотата и начина на провеждане на срещите в <i>Процедурния наръчник</i>, съгласно препоръката от оценителя.	Срок: второ тримесечие на 2025 г.
Консултациите със различни заинтересовани страни посочват, че има какво да се желае по отношение на подобряване на видимостта на мрежата като цяло.	8. ЦКЗ да проучи какви са настоящите нужди и пропуски по отношение на общата визия и брандинг на мрежата и да актуализира съществуващата Концепция за брандинг и визия 2014-2020 на мрежата от 27 ОИЦ. Необходимо действие и отговорна институция: - ОИЦ в процеса на работа - ЦКЗ	ЦКЗ да предприеме посочените в препоръката действия, като допълни <i>Концепцията</i>⁵ за брандинг и визия на мрежата от 27 ОИЦ с раздел за дигитални медии и социални мрежи и платформи (вкл. указания, образци за формати и визуално оформление);	Препоръчителен срок: второ тримесечие на 2025 г.

⁵ Концепция за брандинг и визия на Мрежата от 27 Областни информационни центъра /20.11.2023 г./

Констатация	Препоръка/Отговорна институция и необходимо действие ²	Планирани действия ³	Срок
	9. ЦКЗ да обмисли възможността за провеждане на национална кампания за популяризиране на работата на мрежата. Необходимо действие и отговорна институция: - ОИЦ в процеса на работа - ЦКЗ	ЦКЗ да обсъди с Мрежата от ОИЦ възможността общата инициатива през 2026 г. да бъде посветена на популяризиране работата на мрежата. ЦКЗ следва да изготви конкретен план за провеждане на национална кампания за популяризиране на мрежата ОИЦ, с ясен времеви график и дейности, с цел навременното ѝ прилагане за програмен период 2021-2027 г.	Срок: четвърто тримесечие на 2025 г.
ПРЕПОРЪКИ КЪМ ОБЛАСТНИТЕ ИНФОРМАЦИОННИ ЦЕНТРОВЕ			
ОИЦ са активни при споделянето на вече публикувана информация, но рядко генерират собствена такава. Това намалява ефективността на комуникацията, като не дава възможност насочено комуникиране на достъпен за целевите групи език, което да отговаря на техните нужди.	10. Експертите на ОИЦ, при комуникиране на възможности за финансиране, да създават собствени или адаптирани текстове съобразно нуждите и интересите на целевите групи на достъпен за тях език. Необходимо действие и отговорна институция: - ОИЦ да предприемат действия по препоръката в процеса на работа; - ЦКЗ да осигури методически насоки и подкрепа.	ЦКЗ да предостави на УО на ПТП информация за предприетите конкретни мерки по отношение на препоръките към ОИЦ.	Препоръчителен срок: трето тримесечие на 2025
	11. Служителите на ОИЦ проактивно да търсят възможности за повишаване на квалификацията си за създаване на	ЦКЗ да предостави на УО на ПТП информация за предприетите конкретни мерки по отношение на препоръките към ОИЦ.	Препоръчителен срок: трето тримесечие на 2025

Констатация	Препоръка/Отговорна институция и необходимо действие ²	Планирани действия ³	Срок
	съдържание и комуникацията му в социални мрежи		
В <i>Процедурния наръчник</i> участието на ОИЦ в дейности по популяризиране на постигнатите с подкрепата на европейските фондове резултати не е изрично разписано. Поради това, такива дейности обикновено се инициират от УО, а ОИЦ партнират. По този начин ОИЦ не използват достатъчно възможността да насърчават потенциални бенефициенти, като споделят добри примери и да увеличат видимостта за ползите от проектите за местните общности.	12. ОИЦ в сътрудничество с УО на програмите от СП да предприемат действия за набиране на информация и популяризиране сред местните общности, на постигнати по проектите резултати и ефектните от тях за местните общности. Необходимо действие и отговорна институция: - ОИЦ да предприемат посочените в препоръката действия в процеса на работа, със съдействието на ЦКЗ и Управляващите органи на програмите от Споразумението за партньорство. - ЦКЗ да включи такова изискване към работата на ОИЦ в <i>Процедурния наръчник</i> и да осигури методическа подкрепа, при необходимост.	- ЦКЗ да предостави на УО на ПТП информация за предприетите конкретни мерки по отношение на препоръките към ОИЦ, а именно: - ОИЦ да предприемат посочените в препоръката действия в процеса на работа, със съдействието на ЦКЗ и Управляващите органи на програмите от Споразумението за партньорство. - ЦКЗ да включи такова изискване към работата на ОИЦ в <i>Процедурния наръчник</i> и да осигури методическа подкрепа, при необходимост.	Препоръчителен срок: трето тримесечие на 2025
ОИЦ работят успешно с редица целеви групи. Сравнително по-малък е интересът към тяхната работа от страна на академичните среди. Някои групи бенефициенти като читалища и музеи имат желание за по-активно участие, но са пасивни и нямат капацитет. Сътрудничеството с местните	13. Препоръчва се ОИЦ да анализират възможностите за проактивна и целенасочена работа с някои целеви групи, с които работят по-слабо в техните райони, като академични среди, читалища, музеи и други. Необходимо действие и отговорна институция:	- ЦКЗ да предостави на УО на ПТП информация за предприетите конкретни мерки по отношение на препоръките към ОИЦ, а именно: - ОИЦ да предприемат посочените действия в препоръката, в процеса на работа; - ЦКЗ да осигури методически насоки и подкрепа	Препоръчителен срок: трето тримесечие на 2025

Констатация	Препоръка/Отговорна институция и необходимо действие ²	Планирани действия ³	Срок
европейски мрежи е неустойчиво, а на места липсва. Поради това не са използвани съществуващите възможности за повишаване на информираността чрез обмен на информация и съвместни действия между ОИЦ и тези центрове.	- ОИЦ да предприемат посочените действия в препоръката, в процеса на работа; - ЦКЗ да осигури методически насоки и подкрепа		
	14. Препоръчва се тези ОИЦ, които не си сътрудничат с местните представители на Европейските информационни центрове, (EU Info Points) да осъществят контакт с тях и да обсъдят възможности за обмен на информация и съвместно сътрудничество.	ЦКЗ да предостави на УО на ПТП информация за предприетите конкретни мерки по отношение на препоръките към ОИЦ.	Препоръчителен срок: трето тримесечие на 2025
ПРЕПОРЪКИ КЪМ УПРАВЛЯВАЩИЯ ОРГАН НА ПРОГРАМА „ТЕХНИЧЕСКА ПОМОЩ“ (УО НА ПТП)			
Идентифицирани са възможности за подобрения на работата на мрежата от ОИЦ и популяризиране на постигнатите резултати с подкрепата на европейските фондове.	15. Препоръчително е УО на ПТП, при препрограмиране на ресурса по Програмата, да вземе предвид идентифицираните възможности за подобрения, с които да бъдат адресирани съществуващите дефицити.	УО на ПТП да предприеме действия за адресиране на препоръката, след консултация с ЦКЗ.	Срок: текущ
ПРЕПОРЪКИ КЪМ ОБЩИНИ-БЕНЕФИЦИЕНТИ			
Включването на служители на ОИЦ в екипите за управление на проектите ще способства за подобряване на управлението и осигуряване на навременна подкрепа за ОИЦ.	16. Препоръчва се общините-бенефициенти по процедурите да включат в екипите си за управление на проектите експерти от ОИЦ. Необходимо действие и отговорна институция:	Общините-бенефициенти да адресират препоръката, като информират УО на ПТП за предприетите конкретни мерки.	Срок: до края на 2025 г.

Констатация	Препоръка/Отговорна институция и необходимо действие ²	Планирани действия ³	Срок
	Общините-бенефициенти да включат в екипите си за управление на проектите експерти от ОИЦ.		
II. Препоръки за разработване на концепция за развитие на Мрежата от 27 ОИЦ			
	17. Препоръките са групирани в пет ключови аспекта съгл. Приложение 1 към този План	ЦКЗ да предприеме действия за адресиране на препоръките, след съгласуване с всички заинтересовани страни.	Срок: четвърто тримесечие на 2025 г.
III. Препоръки за актуализиране на Процедурния наръчник за работата на Мрежата от 27 ОИЦ			
	18. Препоръките са групирани в пет ключови аспекта съгл. Приложение 2 към този План Необходимо действие и отговорна институция: ЦКЗ да предприеме действия за адресиране на препоръките.	ЦКЗ да предприеме действия за адресиране на препоръките, след съгласуване с всички заинтересовани страни.	Срок: четвърто тримесечие на 2025 г.



ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Препоръки за разработване на концепция за развитие на Мрежата от 27 ОИЦ

Препоръките са групирани в пет ключови аспекта както е представено на фигурата по-долу:



По всеки един от дефинираните пет ключови аспекта, оптимизацията на работата на служителите на ОИЦ се изразява в следното:

Административно-управленски аспект:

Състои се от следните предложения за подобрения на работата на ОИЦ и повишаване на тяхната полезност:

- Ревизиране и диференциране на минималните изисквания за заемане на различните позиции в ОИЦ, дефинирани в Процедурния наръчник за работата на Мрежата от 27 ОИЦ чрез съобразяване и залагане на различни изисквания към различните позиции за старши и за младши експерти (виж следващата т. 4.3);
- **Подобрения в условията на заплащане на труда на служителите в ОИЦ и уеднаквяването им за всички в Мрежата** - следва да бъде създаден механизъм за уеднаквяване на нивата на заплащане на всички служители на Мрежата, без значение териториалното им позициониране и спецификите на съответните бенефициенти-общини. Това е възможно да бъде предприето чрез различни начини като: (1) промяна в институционалната рамка и пряко финансиране на ОИЦ без посредничеството на общините; (2) поставяне на минимални и максимални граници на възнагражденията на служителите на ОИЦ, за отделните позиции в Насоките за кандидатстване, от страна на УО на ПТП, чрез които да се свие диапазона на различните нива на заплащане на служителите в Мрежата.
- **Възможности за развитие и задържане на човешките ресурси** – осигуряване на възможности за кариерно развитие, организиране и провеждане на мотивационни интервенции и събития за развитие на екипите и други подходящи.
- **Оптимизация на работните процедури** (виж следващата т. 4.3.);

- **Институционализация и структурни промени** - Обмисляне на възможности за участие на ОИЦ в национални и регионални органи: включване на служителите на ОИЦ в национални и регионални съвети и работни групи за планиране и програмиране на регионалното развитие.
- **Преразглеждане на организацията на работата** – гъвкаво работно време и въвеждане на хибриден начин на работа за увеличаване на продуктивността на служителите и в унисон с политиките на ЕС за осигуряване на баланс между професионалния и личния живот.
- **Провеждане на периодични и продължаващи, с надграждане, обучения на служителите на ОИЦ за повишаване и поддържане на компетентността и професионализма им** – допълнителни обучения и повишаване на квалификацията на персонала, включително по линия на придобиването и развитието на „меки“ умения. Инвестициите в развитието на човешкия капитал на Мрежата са ключови за предоставяне на по-качествени услуги и за по-добро обслужване на потребителите.
- **Насърчаване и продължаване на добри практики, реализирани от отделните ОИЦ и техните служители** – на базата на периодична оценка и атестация на персонала на Мрежата следва да бъде разработена програма за насърчаване и поддържане на добрите примери и мултиплицирането им вътре в Мрежата чрез прилагането на различни инструментариуми, например синхронизирани с горните препоръки за кариерно развитие, отличаване на „добри служители“ на Мрежата и др.. Това ще допринесе за изграждане на чувство за идентифициране на служителите с мрежата и лоялност към структурата ѝ;
- **Подобрения в инфраструктурата и ресурсите при идентифицирана необходимост**– във връзка с новите функции на ОИЦ следва да се инвестира в модерна техника и подобряване на работните условия в ОИЦ, след взимане на информирано решение.
- **Унифициране на методологията и инструментариума за събиране и отчитане на данни и информация от всеки от ОИЦ** – препоръчително да се набират релевантни данни и информация, както за нуждите на ЦКЗ, така и за всичките 27 ОИЦ в Мрежата. В допълнение, целта на подобен подход е да се събира подходяща и изчерпателна база данни, на чиято основа впоследствие да се взимат информирани решения за последваща организация на работата, управление и развитие на Мрежата.

Финансов аспект:

Състои се от следните предложения:

- **Въвличане на служителите на ОИЦ в придържането към бюджетните параметри на** таргетиращи в отделните АДФП, за оставащия 5-годишен период на изпълнение на проектите по процедура BG16RFTA001-1.006 по ПТП. Изразява се в координирането и обмяната между екипа за управление на проекта и служителите на съответния ОИЦ на релевантни финансови данни и информация, с оглед двата вътрешно-проектни екипа да функционират като едно цяло и към съвместното постигане на една и съща финансова цел.
- **Предоставяне на финансова самостоятелност на ОИЦ (опционно)** – осигуряване на собствен БУЛСТАТ за всяко ОИЦ (например общинско предприятие/второстепенен разпоредител с бюджетни средства), което ще улесни командироването и ще намали административната тежест. Допълнително, финансовата самостоятелност на ОИЦ ще им предостави възможност самостоятелно да участват в партньорства по проекти и да управляват собствени бюджети. От друга страна, подобна автономност на отделните ОИЦ може да доведе до редица рискове, включително риска от допълнително задълбочаване на различията между центровете и липса на единна посока на работа и съвместни действия като обща мрежа.

Комуникационно-координационен аспект:

Състои се от следните предложения:

- **Предоставяне на възможност за обмен на релевантни данни и информация между ОИЦ и УО на програмите от СП** -Подобряване на комуникацията между ОИЦ и УО, включително на експертно ниво, ще доведе до значително повишаване на качеството на предоставяните услуги от ОИЦ, както от гл. т. навременност и точност/прецизност на детайлите, така и във връзка с предоставянето на практическа помощ, в частност, при кандидатстване. Относно взаимната полза от пряката комуникация между ОИЦ и УО на различните програми, сред ключовите такива са: *възможността за събиране, обобщаване и предоставяне от ОИЦ на обратна връзка (включително подходящи данни и информация) от местните целеви групи в процесите още на етапите програмиране и обществено обсъждане на Насоките за кандидатстване по отделните процедури по програмите*, както и впоследствие – при кандидатстване, подпомагането и насърчаването на включване с проектни предложения на местните общности, и при изпълнение - релевантно разпространение на информация за резултатите, както от реализираните отделни проекти на територията, покрита от съответния ОИЦ, така и общо за процедурата и програмата, към която са съотнесими. От своя страна, това би повлияло в положителна посока и върху повишаването на имиджа на Мрежата от ОИЦ и привеждането на съответните процедури в по-голяма степен към потребностите и нуждите на тези общности/целеви групи, съответно, и в по-голям принос и към местното икономическо развитие и намаляване на регионалните неравенства, в унисон с Кохезионната политика на ЕС. Допълнително, оптимизацията за работата на служителите от ОИЦ през призмата на УО на програмите от СП е те да бъдат обучени по процедури, които са по-специфични, като в тези случаи УО да препращат конкретните бенефициенти към центровете, с оглед популяризирането на Мрежата, както и безвъзмездното им консултиране по съответните процедури и програми.
- **Повишаване на сътрудничеството, обмяната на опит и подобряване на координация между различните центрове, вътре в Мрежата чрез организиране и провеждане на периодични между-екипни срещи, на регионално и на национално ниво** – ще допринесе за по-ефективна работа и по-голяма синергия в Мрежата на ОИЦ. Допълнително, препоръчително е и създаването на стандартизирани наръчници, които да съдържат добри практики и насоки за работата на ОИЦ, особено ако въпросът касае цялата мрежа.

Дигитален аспект:

Състои се от следните предложения:

- **Подобряване на комуникационните канали и дигитализация** - разширяване на комуникационните канали чрез използване на съвременни дигитални платформи, разработване на удобни онлайн ресурси и редовно изпращане на електронни бюлетени. Това включва и използване на мобилни приложения и социални мрежи за по-бърза и ефективна комуникация с потребителите;
- **Провеждане на специализирани обучения за придобиване на подходяща дигитална компетентност от служителите на ОИЦ (в съответствие с [Рамката за дигитална компетентност на ЕК](#)⁶)** в отговор на ново-възникващите условия на цифрова трансформация, както на самата мрежа, така и на икономиката и целевите групи, с които работят центровете й. Включително, специализирани обучения във връзка със спецификите на провеждане на активен маркетинг в социалните мрежи и дигиталните медии. Последното пряко корелира с постигането на новия индикатор О4-3 „Импресии в социалните мрежи и платформи“, който следва да включва основно импресии от региона в който оперира съответния ОИЦ, а не просто импресии в социалните медии.

⁶ През 2017 г. Европейската комисия публикува Digital competences 2.0 – Рамка за дигитална компетентност. Тя идентифицира ключовите компоненти на дигиталната компетентност в 5 основни области: 1) Грамотност, свързана с информация и данни; 2) Комуникация и колаборации; 3) Създаване на дигитално съдържание; 4) Сигурност; 5) Решаване на проблеми. През 2018 г. Европейската комисия издава нова версия, допълнение към Digital competences framework 2.1 – Рамка за дигитални компетентности за граждани с 8 нива на владение и примери за употреба (DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use).

- **Цифровизация и модернизация на използваните от ОИЦ технологии; автоматизация на част от процесите** - внедряване на съвременни технологии, включително: осигуряване на преносими таблети и други модерни устройства, които да повишат мобилността и ефективността на работата на терен. Автоматизация на процесите: цифровизация на работните процеси за подобряване на ефективността и намаляване на ръчната работа.

Имиджов аспект:

Състои се в следните предложения:

- **Ребрандиране на Мрежата от ОИЦ** чрез актуализация на Концепцията за брандинг и визия на Мрежата от 27 ОИЦ, включително: промяна на визуалната идентичност на ОИЦ, за да се отрази по-добре тяхната специализация и тематика. Единна визия и рекламни кампании: интензивни рекламни кампании на национално и местно ниво за повишаване на разпознаваемостта на ОИЦ от широката общественост.
- **Увеличаване разпознаваемостта и видимостта на ОИЦ сред широката общественост** чрез популяризиране на дейността на централите.
- **Организиране на повече информационни срещи и събития за местните целеви групи в отдалечените райони** - в малките населени места и общини по добрата практика „изнесена приемна“.
- **Прилагане на подходящи модели на работа, чрез използване на разработени за целта и апробирани (доказали се) успешни модели за таргетирано предоставяне на услуги от ОИЦ** – включително модел за селектиране, обработка и обобщаване на подходящи данни и информация за финансиращите програми и процедури по тях за предоставяне на таргетирани услуги, съобразени със спецификата на отделните местни целеви групи. В тази връзка, следва да бъде провеждано *предварително проучване на профила и нуждите на потребителите*: ОИЦ да провеждат регулярни проучвания на нуждите и очакванията на потребителите си, както и да актуализират профилите им в базите си с данни, за да адаптират услугите си и да осигурят по-персонализирана подкрепа. По този начин ще се осигури *изработването на авторско съдържание на различните информационни материали, включително и на публикациите в социалните медии*, а не само споделяне на постове-новини от УО на програмите.
- **Осигуряване на еднакво за цялата мрежа качество на предлаганите услуги**- осигуряване на единен стандарт за качество на предлаганите услуги чрез дефиниране на минимално съдържанието на услугите и изходящите документи.
- **Представяне на повече информация за добри практики и успешни проекти, както и на информация, свързана с политиките на ЕС** - разпространението на информация, свързана с политиките на ЕС, а не само с начините на финансиране ще е в принос към повишаването на ефективността на ОИЦ и адекватното популяризиране на политиките на ЕС.

Препоръки за актуализиране на Процедурния наръчник за работата на Мрежата от 27 ОИЦ

- Промени на Процедурния наръчник, конкретно в *ПРИЛОЖЕНИЕ I. „Процедура за подбор на персонал в ОИЦ – минимални изисквания за заемане на определена длъжност и етапи на подбор“*. Две са ключовите виждания по отношение на възможностите за подобряване на работата на ОИЦ: (1) непълният състав на експерти в екипите създава затруднения в работата на централите, има специфични, изисквания за заемане на позициите, които трудно се покриват от кандидатите и когато за тях не е предвидено конкурентно на пазара на труда възнаграждение, конкурсите не успяват да привлекат качествени кандидати, или след избирането им, същите не се задържат дълго и напускат. Същевременно, (2) някои от изискванията за избор на персонал са занижени, като например: минималното изискване за 1 година предишен опит, е твърде ниско – търсения опит е недостатъчен за справяне със задълженията и следва да бъде завишен. Препоръка в тази посока е *актуализирането на минималните изисквания за заемане на позициите в ОИЦ, като се диференцират такива за различни позиции, съответно за старши и за млади експерти*. Допълнително, с оглед *стартирането на процес на „отглеждане на собствени човешки ресурси“* чрез привличане на млади хора, завършващи и/или завършили студенти, от релевантни специалности и професионални направления, в контекста на осигуряване на младежка заетост, може да бъдат *дефинирани и различни изисквания за заемане на подобни стартови в кариерно отношение позиции*;
- Промени на Процедурния наръчник, конкретно в *ПРИЛОЖЕНИЕ II „Набор от процедури и правила за изпълнение на отделните дейности на областните информационни центрове“* в следните направления:
 - Повишаване на капацитета на служителите на ОИЦ за работа със социалните мрежи и използване на интерактивни методи за поднасяне на информация (например, под формата на кратки видеа с крайните потребители);
 - Създаване на авторска информация, атрактивно собствено съдържание в социалните мрежи, а не само споделяне на информация от страниците на УО на програмите. Разработване на актуално съдържание, което ОИЦ да публикуват в социалните мрежи, с цел привличане на по-голяма и разнообразна аудитория;
 - Разработване на конкретни методически указания как ОИЦ да управляват профилите си в социалните медии;
 - Увеличаване обема на информацията, която ОИЦ са задължени да разпространяват относно постигнати резултати от прилагането на политиките на ЕС и програмите от СП, вкл. по отношение на отделни успешно изпълнени проекти;
 - Подобряване на комуникацията и сътрудничеството между ОИЦ и УО на програмите;
 - Разработване на конкретни указания за ротация на експертите между отделните ОИЦ (по възможност, най-близко разположените един спрямо друг ОИЦ), при необходимост, разглеждана като форма на защита при възникване на форсмажорни обстоятелства когато поради липса на експертен състав работата на някои ОИЦ е затруднена;
 - За подобряване ефективността на работа на Мрежата и унифициране на постигнатите резултати от отделните центрове, биха могли да се допълнят минималните изисквания към формата и съдържанието на резултатите от работата им;
 - Уеднаквяване на стандартите за събиране на информация от потребителите, ползвали услугите на ОИЦ, в това число за проследяване на удовлетвореността на потребителите от предоставените им услуги;

- ОИЦ да поддържат и регулярно да актуализират регистрите с контакти на ползватели и потенциални ползватели на техните услуги;
- Засилване на информационния поток и повишаване обмена на информация, за целите на подобряване на съвместното сътрудничество с европейските информационни центрове.
- Целенасочена работа с някои целеви групи, с които работят по-слабо в техните райони, като академични среди, читалища, музеи и др.
- Промени на Процедурния наръчник, конкретно в ПРИЛОЖЕНИЕ III. ПРОЦЕДУРА ЗА ДОКУМЕНТООБОРОТ И ОТЧЕТНОСТ във връзка с конкретни препоръки 4 и 6 от Таблицата по т. 4.1. по-горе, в т.ч.:
 - Допълване на изискванията към събираните данни и информация при водене на Ел. регистър, съгласно Раздел II. ОРГАНИЗАЦИОННА ДОКУМЕНТАЦИЯ И ДОКУМЕНТООБОРОТ;
 - В допълнение на планираните по процедура BG16RFTA001-1.006 индикатори е препоръчително ОИЦ да събират данни относно: брой участници в събития на място; брой участници в онлайн събития; брой консултации по телефон; брой консултации на място; брой консултации по имейл; удовлетвореност на потребителите, както и профил на участниците по целеви групи;
 - Дефиниране на документални проверки и проверки на място в III. ОТЧЕТНОСТ ПО ПОВОД НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ, във връзка с прилагане на унифициран подход при набирането на данни и информация.