



Съфинансирано от
Европейския съюз



ПРОГРАМА
ТЕХНИЧЕСКА ПОМОЩ

РЕЗЮМЕ

НА

ДОКЛАД ОТ ОЦЕНКА НА
ЕФЕКТИВНОСТТА,
ЕФИКАСНОСТТА И
ВЪЗДЕЙСТВИЕТО НА МРЕЖАТА
ОТ 27 ОБЛАСТНИ
ИНФОРМАЦИОННИ ЦЕНТЪРА
В БЪЛГАРИЯ

Резюме

Обхват и цел:

Оценката на мрежата от 27 областни информационни центъра (ОИЦ) в България обхваща периода **декември 2015 г. - ноември 2024 г.**

Целта е да се оцени ефективността, ефикасността и въздействието на инвестициите в Мрежата от 27 ОИЦ, осъществени чрез реализирани по три процедури чрез директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по ОП „Добро управление“ 2014-2020 г. и една по Програма „Техническа помощ“ 2021-2027 г. Оценката представя на заинтересованите страни препоръки за подобрения на работата на ОИЦ, включително за разработване на концепция за развитие на Мрежата и актуализиране на [Процедурния наръчник за работата](#). Тя е структурирана в 12 оценителни въпроса както следва: ефективност (5 въпроса), ефикасност (5 въпроса) и въздействие (2 въпроса).

Методология:

За осъществяване на оценката са използвани количествени и качествени методи за набиране на първични и вторични данни като: кабинетно проучване на документи, анкетни проучвания, интервюта, фокус групи, метод „таен клиент“, както и посещения на място.

В проведените **две онлайн анкетни проучвания с представители на ОИЦ и на ползватели на техни услуги** взеха участие 72 служители на ОИЦ (82% от всички служители) и 579 ползватели на услуги (администрации, гражданско общество и граждани, бизнес, академични среди и др.). Бяха проведени **67 интервюта** с представители на различни заинтересовани страни, включително с Възложителя, експерти от Управляващите органи (УО) на програмите финансирани по Европейските структурни и инвестиционни фондове (ЕСИФ)/Европейските фондове при споделено управление (ЕФСУ), Централното координационно звено (ЦКЗ), представители на ОИЦ, представители на общинските администрации-бенефициенти по проектите, в които са ситuirани ОИЦ, както и ползватели на услугите на ОИЦ. Проведени бяха **четири фокус групи** – две с представители на ОИЦ и две с ползватели на услуги на ОИЦ. Беше извършено проучване по **метода „таен клиент“**, чрез три канала - посещения на място, телефонни обаждания и по електронна поща. Проведени бяха и **посещения на място** в 14 ОИЦ и съответните общински администрации на общините, където са ситuirани ОИЦ, с цел набиране на непосредствена информация за състоянието или функционирането на центрове.

Анализите са осъществени посредством комбинация от методи, спрямо същността на оценителните въпроси като: анализ на заинтересованите страни, анализ на индикатори, дескриптивна статистика, сравнителна оценка и както и логически модели и казуси.

Методологически и други ограничения:

За анализите са ползвани, както налични данни, така и такива, събрани по време на оценката. Поради липсата на систематизирани данни относно ползвателите на услуги на ОИЦ и тяхната удовлетвореност, при анализите на ефективността на ОИЦ е отчетено мнението на ключови заинтересовани страни като УО, ЦКЗ, общини, ползватели на услуги, както и самооценка на ОИЦ.

Получената информация относно мнението на ОИЦ и на заинтересованите страни не е пропорционална поради различното им участие в консултациите. При анкетното проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ се наблюдават териториални диспропорции: 40% от респондентите са от четири области (Благоевград, Добрич, Бургас, Варна). Наблюдаваната териториална диспропорция е пряко следствие от разликите в броя на ползватели на услуги, предоставени от ОИЦ, които бяха включени в проучването.

Функциите на ОИЦ, свързани с НПВУ, включително ролята им на структури за обслужване на едно гише относно енергийната ефективност и с други европейски фондове и програми на пряко управление от Европейската Комисия (ЕК), не попадат в обхвата на оценката и са разгледани индиректно.

Закljučения по оценителните критерии:

Ефективност

Мрежата на ОИЦ успешно разпространява информация за възможности за финансиране по ЕСИФ/ЕФСУ, но центровете рядко създават собствено съдържание, което намалява ефективността на комуникация към целевите групи. Процедурният наръчник за работа на мрежата не поставя изрично изискване към центровете за популяризиране на постигнати резултати и поради това техният принос в това направление е по-слаб и основно се състои в подкрепа на инициативи на УО.

Изградени са устойчиви партньорства на ОИЦ с бизнеса, администрацията и гражданското общество, но се отчита слаба активност с академичните среди и културните институции. Сътрудничеството с други информационни центрове и по-конкретно с европейските информационни центрове (EU info-points) е разнопосочно – докато някои ОИЦ докладват успешно партньорство, други ОИЦ отбелязват, че не си сътрудничат с такива центрове, а по-скоро се конкурират.

Ефективността на ОИЦ се различава от център до център. Макар към тези различия да допринасят и обективни фактори като брой и големина на общините, които се обслужват от ОИЦ и наличието на потенциални кандидати по откритите процедури, съфинансирани от европейските фондове, това не са единствените причини за различията в работата и постигнатите резултати от ОИЦ. Съществено значение има и мотивацията, качеството на работа на центровете и получаваната подкрепа от общините.

Проучването след ползватели на услуги на ОИЦ сочи, че удовлетвореността от услугите на ОИЦ е висока, като ОИЦ са предпочитан източник на информация за възможностите за европейско финансиране. В същото време, тъй като в Процедурния наръчник на ОИЦ

няма изискване, ОИЦ не мерят удовлетвореността на потребителите си и по този начин пропускат възможности за получаване на обратна връзка, която да се използва за подобряване на тяхната работа.

Ефикасност

Намаляване на административната тежест през годините, свързани с унифициране на процеса на кандидатстване и отчитане на изпълнението чрез въвеждане на опростени варианти на разходи по процедурите за финансиране на Мрежата (финансиране с единна ставка за допустими разходи, различни от преки разходи за персонал), са повишили ефикасността на ОИЦ.

Финансирането на ОИЦ чрез договори за БФП с конкретните общини, създава затруднения, свързани с разлики в индивидуалното заплащане на експертите в отделните общини, както и затруднения в навременно осигуряване на необходими материали, техника и разрешения за командировки, което води до затруднения в работата на някои центрове и текучество на кадри. Към управлението на ОИЦ, освен общините-бенефициенти, отношение имат и ЦКЗ и УО на Програма „Техническа помощ“ (ПТП), което усложнява процесите, свързани с осигуряване на оптимални условия за работа и следене на работата на централите и води до размиване на отговорност.

За по-добро наблюдение от страна на ЦКЗ и оценка на работата на ОИЦ е нужно разширяване на изискванията, в Процедурния наръчник за работа на мрежата, за предоставяне на информация, с която се наблюдава тяхната работа. За повишаване на ефективността и качеството на работата, централите е препоръчително да поддържат регистри с контакти на ползватели и потенциални ползватели на техните услуги, което понастоящем се прави частично и на доброволни начала, тъй като не е предвидено в минималния набор от действия/задължения определени в Процедурния наръчник за работа на Мрежата.

Комуникационните методи са традиционни (като споделяне на информация в социалните мрежи, изработване на информационни материали и организиране на събития), но служителите проявяват готовност за разширяването им с въвеждане на интерактивни подходи и използване на нови технологии (като онлайн събития и изработване на видео клипове). ЦКЗ би могло да допринесе и стимулира този процес чрез ежегодна оценка на нуждите и предоставяне на подходящи указания и практически обучения.

Като цяло служителите в ОИЦ имат добър капацитет, който непрестанно трябва да се надгражда и развива. По време на оценката беше отбелязана липсата на регулярни обучения, включително за нови служители. Среците между ОИЦ, ЦКЗ и УО след пандемията от КОВИД-19 са рядкост, което затруднява качествения обмен на информация.

Консултациите с различните заинтересовани страни сочат, че има идентифицирана нужда за подобряване на видимостта на Мрежата като цяло.

Въздействие

ОИЦ допринасят за информиране на потенциални бенефициенти за финансиране от ЕСИФ/ЕФСУ, подобряване на знанията и уменията, намаляване на трудностите при кандидатстване и повишаване на достъпността.

Центровете играят ключова роля по отношение на изпълнението на интегрираните териториални инвестиции в България през програмен период 2021-2027 г., защото освен да предоставят информация, служителите на ОИЦ са част от експертния състав на Регионалните съвети за развитие¹ и като медиатори способстват за създаването на партньорства.

Ролята на ОИЦ при популяризиране на мерките от Фонда за справедлив преход е по-ограничена, както е видно от анкетното проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ (Приложение 5). От Стратегическия план за земеделие (2023–2027 г.) ОИЦ покриват само мерките по Водено от общностите местно развитие, което намалява въздействието им върху стимулирането на интерес и участие по останалите мерки от плана.

ОИЦ имат добавена стойност за местните общности като структури за обслужване на едно гише във връзка с енергийната ефективност и подкрепа за изпълнение на националния план за възстановяване и устойчивост. Тези дейности обаче не са оценени в детайли, тъй като са извън обхвата на оценката.

Оперативна програма „Добро управление“ (ОПДУ)/ПТП е основен източник за финансиране на Мрежата от ОИЦ. По данни от ИСУН процентът на финансиране на ОИЦ по ЕСИФ/ЕФСУ е над 95%, като при повечето ОИЦ достига до 98%-99% от общите разходи. Без това финансиране, наблюдаваните положителни ефекти не биха били възможни.

Препоръки:

В доклада са отправени препоръки за подобряване и унифициране на работата на мрежата от ОИЦ, включително за разработване на концепция за развитие на мрежата и за промени в Процедурния наръчник за работа на мрежата. Основните препоръки са:

Препоръки към ЦКЗ:

ЦКЗ да допълни Процедурния наръчник за работа на мрежата с:

- Изисквания към ОИЦ за популяризиране на постигнатите резултати по програмите, съфинансирани от фондовете на Европейския Съюз (ЕС). По този начин ще се увеличи видимостта за ползите от проектите за местните общности. Такава дейност следва да се включи в Процедурния наръчник, като ясно се опишат необходимите действия, задължения, отговорници и срокове за изпълнението ѝ.
- Изисквания към ОИЦ да предоставят на ЦКЗ информация 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 цели

¹ По смисъла на чл. 18 от Закона за регионалното развитие

групи (като бизнес, неправителствен сектор, граждани, академични институции, администрации, общини и др.).

- Изискване ОИЦ да поддържат регистри с контакти на текущи ползватели и потенциални ползватели на техните услуги.
- Допълване и детайлизиране на минималните стандарти за работа на ОИЦ в т.ч. обхват и качество на услугите; целеви групи; и уеднаквяване на стандартите за събиране на информация от потребителите.
- Създаване на предпоставки за проактивна и целенасочена работа с нови целеви групи и разширяване на партньорската мрежа.

ЦКЗ да установи нуждите от надграждане на съществуващия капацитета на служителите в Мрежата и да предприеме съответни мерки като предоставяне на обучения.

ЦКЗ да възобнови и да планира регулярни срещи между ОИЦ и ЦКЗ, както и между ОИЦ и УО на програмите от Споразумението за партньорство.

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 на Мрежата от 27 ОИЦ](#). В допълнение, ЦКЗ да обмисли възможността за провеждане на национална кампания за популяризиране на работата на Мрежата.

Препоръки към ОИЦ:

За подобряване на ефективността на комуникационните дейности е препоръчително експертите на ОИЦ да създават собствено или адаптирано съдържание на текстове съобразно регионалните особености, нуждите и интересите на целевите групи на достъпен за тях език, вместо установената практика за препредаване на вече публикувана информация.

Препоръчва се служителите на ОИЦ да анализират възможностите за проактивна и целенасочена работа с целеви групи, като академични среди, читалища, музеи и други.

Препоръки към УО на ПТП:

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.

Препоръки към общините-бенефициенти:

С цел подобряване на управлението на проектите и по-добро отговаряне на нуждите на ОИЦ се препоръчва общините-бенефициенти по процедурите да включат в екипите си за управление на проектите експерти от ОИЦ.