



Съфинансирано от  
Европейския съюз



ПРОГРАМА  
ТЕХНИЧЕСКА ПОМОЩ

# ДОКЛАД

# ОТ

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

януари, 2025 г.

Предмет на договора:	Оценка на ефективността, ефикасността и въздействието на мрежата от 27 областни информационни центъра в България
Договор:	Договор № МС-79/22.07.2024 г. финансиран по Процедура BG16RFTA001-1.001 „Ефективно и ефикасно управление“ на Програма „Техническа помощ“
Възложител:	Администрацията на Министерския съвет
Изпълнител:	ЕКОСТИЛ ДЗЗД
Екип:	Ирена Владимирова - Ръководител на екипа Александра Павлова – Ключов експерт „Анализи и оценки“ Александър Симидчиев - Ключов експерт „Информационни кампании“ Ева Милева – Ключов експерт „Юрист“ Теменужка Николова – Ключов експерт „Външно оценяване на знания и компетенции“ Екатерина Стефанова – Ключов експерт „Медиация и партньорства“
Дата на подписване на договора:	22.07.2024 г.
Краен срок на договора:	до изпълнение на всички поети от Страните задължения
Вид доклад и версия	Доклад за оценка
Дата на изготвяне на доклада:	януари 2025 г.

*Мненията, изразени в този доклад, са тези на неговите автори и не е задължително да отразяват позицията на Администрацията на Министерския съвет и на Управляващия орган на Програма „Техническа помощ“. Администрацията на Министерския съвет и Управляващият орган не гарантират за точността на данните и резултатите, включени в доклада и не са отговорни за информацията, съдържаща се в него, в случай че тя бъде използвана от трети лица.*

## Съдържание:

<b>Съдържание:</b> .....	<b>1</b>
Списък на съкращенията .....	4
Използвани термини.....	5
Списък на таблиците .....	5
Списък на фигурите .....	6
РЕЗЮМЕ.....	8
<b>1. Въведение</b> .....	<b>13</b>
1.1. Цел на оценката и описание на изследвания проблем.....	13
1.2. Критерии и оценителни въпроси.....	17
1.3. Методология.....	18
<b>2. Анализи</b> .....	<b>23</b>
<b>2.1 Ефективност</b> .....	<b>23</b>
ОВ 1. Постигнати ли са целите на процедурите, които попадат в обхвата на оценката? До каква степен инвестиции по ОПДУ по отношение на Мрежата от 27 ОИЦ са ефективни и са допринесли за постигане на поставените цели и планираните резултати? Какви са факторите за успех/неуспех на оценяваните процедури? .....	23
ОВ 2. Доколко ефективни са ОИЦ при осъществяването на своите дейности, функционирането им като мрежа и достигането до целевите групи (напр. разработване на информационни материали, организиране на информационни кампании, обмен на добри практики и знания? До каква степен ОИЦ си сътрудничат с информационни точки на ЕС (EU info- points), какъв е установения принцип на сътрудничество/ обмен на информация с оглед повишаване на информираността на широката общественост относно резултатите и добавената стойност на подкрепата от ЕС на регионално ниво? .....	39
ОВ3. Какво е въздействието на финансирането за мрежата от ОИЦ? Какви са постигнатите ефекти по отношение на информираността на заинтересованите лица относно възможностите за финансиране от фондовете на ЕС? До каква степен информираността на заинтересованите страни е повишена в резултат от дейността на мрежата от 27 ОИЦ? .....	43
ОВ4. Каква е удовлетвореността сред потребителите на услугите, предоставяни от ОИЦ? ....	48
ОВ5. В каква степен използвания от ОИЦ инструментариум е ефективен, достатъчен и адекватен за популяризиране на политиките на ЕС, на програмите от СП и на възможностите за финансиране от ЕСИФ/ЕФСУ? Има ли алтернативни способи или комбинация от такива, с прилагането на които би се постигнал по-добър ефект?.....	53
<b>2.2 Ефикасност</b> .....	<b>59</b>
ОВ6. Правилно ли се адресира развитието на капацитета на служителите в Мрежата от 27 ОИЦ и поддържа ли се добро ниво на знания и компетенции на служителите на ОИЦ относно Европейската политика на сближаване, СП, обхвата на програмите, съфинансирани от ЕСИФ/ЕФСУ, механизмите на функциониране, изпълнението и управлението на финансирането от ЕФСУ, специфичното българско и законодателство на ЕС в тази сфера и други относими теми?	

ОВ7. Знанията и компетенциите на служителите на ОИЦ достатъчни ли са, за да участват адекватно в експертния състав на регионалните съвети за развитие и по-конкретно в техните звена за медиации и звена за публични консултации? .....	63
ОВ8. Може ли да се идентифицира реална оптимизация на работата на служителите на ОИЦ и в какво се изразява тя? .....	65
ОВ9. Кои са факторите, които са оказали положително/ отрицателно влияние върху цялостната ефективност и ефикасност на Мрежата от 27 ОИЦ?.....	70
ОВ10. Как може да се подобри ефективността и ефикасността на мрежата от ОИЦ? Какво следва да се промени и подобри в дейността на Мрежата от 27 ОИЦ и интервенциите за тях с цел постигане на максимална ефективност и ефикасност от инвестициите? Кои са ключовите мерки за развитие на Мрежата на ниво цели, структура/ институционализация, работни процеси и финансиране на дейността, основано на поставените цели, които следва допълнително да бъдат усъвършенствани? Кои процедури за работа на Мрежата, вкл. образци на документи за процедурите за работа следва да бъдат подобрени и как? .....	75
<b>2.3 Въздействие</b> .....	<b>78</b>
ОВ 11. Какво е въздействието от дейността на мрежата от ОИЦ при прилагането на интегрирания териториален подход в България? Какви са конкретните настъпили ефекти по отношение на участието на ОИЦ в експертния състав към регионалните съвети за развитие? 78	
ОВ 12. До каква степен ОИЦ се разпознати като структури, предоставящи равен и справедлив достъп до точна, вярна и актуална информация относно политиките на ЕС и възможностите за финансиране от фондовете на ЕС? До каква степен ОИЦ се разпознават от съответните заинтересовани страни като звено за медиация, участващо в процеса на формиране на партньорства във връзка с прилагането на интегрирания териториален подход? .....	82
<b>3. Заключение</b> .....	<b>85</b>
Ефективност - Какви са основните ефекти от оценяваните процедури и за кого? .....	85
Ефикасност - Кои аспекти на оценяваните процедури (не) работят и защо?.....	86
Въздействие - Кои са специфичните ползи, които не могат да бъдат постигнати без подкрепата от ЕС?.....	88
<b>4. Препоръки</b> .....	<b>89</b>
4.1. 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“ .....	89
4.2. Препоръки за разработване на концепция за развитие на Мрежата от 27 ОИЦ .....	93
4.3. Препоръки за актуализиране на Процедурния наръчник за работата на Мрежата от 27 ОИЦ	97
<b>5. Приложения</b> .....	<b>99</b>
Приложение 1. Списък на използваните документи .....	99
Приложение 2. Описание на оценяваните процедури.....	99
Приложение 3. Постигнати стойности на индикаторите по процедури за всеки ОИЦ.....	99
Приложение 4. Описание на използваната методология .....	99

Приложение 5. Резултати от проведените анкетни проучвания .....	99
Приложение 6. Изследвани казуси .....	99
Приложение 7. Списък на проведените интервюта.....	99
Приложение 8. Списък на участниците във фокус групите .....	99
Приложение 9. Инфо-графики .....	99

## Списък на съкращенията

АМС	Администрация на Министерския съвет
ЕК	Европейска комисия
ЕС	Европейски съюз
ЕСИФ	Европейски структурни и инвестиционни фондове <sup>1</sup>
ЕФСУ	Европейски фондове при споделено управление <sup>2</sup>
ЗУСЕФСУ	Закон за управление на средствата от европейските фондове при споделено управление
ЗРР	Закон за регионалното развитие
ИСУН	Информационна система за управление и наблюдение на средствата от ЕС в България
ИТИ	Интегрирани териториални инвестиции
НПВУ	Национален План за възстановяване и устойчивост на Република България
ОИЦ	Областен информационен център
ОПДУ	Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020 г.
ОПИК	Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ 2014-2020 г.
ОПОС	Оперативна програма „Околна среда“ 2014-2020 г.
ПТП	Програма „Техническа помощ“ 2021-2027
ПРР	Програма „Развитие на регионите“ 2021 – 2027 г.
РСР	Регионален съвет за развитие
СП	Споразумение за партньорство
УО	Управляващ орган
ЦКЗ	Централно координационно звено

<sup>1</sup> Съгл. [Регламент \(ЕС\) № 1303/2013 на Европейския парламент и Съвета от 17 декември 2013 г. за определяне на общоприложими разпоредби за Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд, Кохезионния фонд, Европейския земеделски фонд за развитие на селските райони и Европейския фонд за морско дело и рибарство и за определяне на общи разпоредби за Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд, Кохезионния фонд и Европейския фонд за морско дело и рибарство, и за отмяна на Регламент \(ЕО\) № 1083/2006 на Съвета;](#)

<sup>2</sup> Определени [Регламент \(ЕС\) 2021/1060 на Европейския парламент и на Съвета от 24 юни 2021 година за установяване на общоприложимите разпоредби за Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд плюс, Кохезионния фонд, Фонда за справедлив преход и Европейския фонд за морско дело, рибарство и аквакултури, както и на финансовите правила за тях и за фонд „Убежище, миграция и интеграция“, фонд „Вътрешна сигурност“ и Инструмента за финансова подкрепа за управлението на границите и визовата политика](#)

## Използвани термини

Бенефициент	Лице (юридическо или физическо), което е получател на финансови средства от ЕС, държавата или от други институции. Виж също чл. 2, параграф 9 от Регламент (ЕС) № 2021/1060.
Ефективност	Степента на постигане на определените цели при съпоставка на действителните и очакваните резултати
Ефикасност	Постигането на най-доброто съотношение между използваните ресурси и постигнатите резултати
Мрежата	Мрежата от 27 областни информационни центъра за популяризиране на подкрепата от фондовете на ЕС, съгл. чл. 20 от ЗУСЕФСУ и чл. 75, т.24 и т. 25 от Устройствения правилник на Министерския съвет и на неговата администрация, обн. ДВ бр. 96 от 12.11.2024 г.

## Списък на таблиците

Таблица 1. Оценителни критерии и оценителни въпроси .....	17
Таблица 2. Поканени и участници в проучването сред ОИЦ .....	19
Таблица 3. Поканени и участници в проучването сред ползвателите на услуги на ОИЦ.....	20
Таблица 4. Проучване „Таен клиент“ .....	21
Таблица 5. Разглеждани показатели за измерване на постигнатите резултати и видове разходи относно финансовото изпълнение, по всяка една от оценяваните процедури .....	23
Таблица 6. Постигнати резултати от ОИЦ по процедура BG05SFOP001-4.001 (2016-2018 г.).....	25
Таблица 7. Поддръждане на бенефициентите (общини) по процедура BG05SFOP001-4.001, по степен на отклонение на изразходвани средства спрямо договорените в бюджета на проекта 27	
Таблица 8. Постигнати резултати от ОИЦ по процедура BG05SFOP001-4.004 (2019-2021 г.).....	29
Таблица 9. Поддръждане на бенефициентите (общини) по процедура BG05SFOP001-4.004 по степен на отклонение на планираните средства спрямо договорените в бюджета на проекта .	32
Таблица 10. Постигнати резултати от ОИЦ по процедура BG05SFOP001-4.007 (2022-2023 г.).....	33
Таблица 11. Поддръждане на бенефициентите (общини) по процедура BG05SFOP001-4.007 по степен на отклонение на планираните средства спрямо договорените в бюджета на проекта .	35
Таблица 12. Постигнати междинни резултати по процедура BG16RFTA001-1.006 към 31.12.2024 г. ....	36
Таблица 13. Положителни аспекти на предлаганите услуги и възможности за подобрене според консултираните респонденти.....	51
Таблица 14. Най-често срещани препоръки от служителите на ОИЦ, относно възможностите за подобряване капацитета .....	61
Таблица 15. Постигнати резултати от ОИЦ по планираните индикатори, по процедури .....	69

## Списък на фигурите

Фигура 1. Институционална рамка на мрежата от ОИЦ .....	16
Фигура 2. Отговор на служители на ОИЦ, участващи в анкетното проучване на въпроса „В каква степен считате, че Вашият ОИЦ е постигнал поставените цели?“ .....	37
Фигура 3. Отговор на служителите на ОИЦ, участвали в анкетното проучване на въпроса „Кои са основните целеви групи, с които работите?“ (възможно беше да се отбележат не повече от 3 отговора) .....	41
Фигура 4. Отговор на служители на ОИЦ, участващи в анкетното проучване на въпроса „До колко инвестициите по ОПДУ/ПТП са ключови за работата на Вашия ОИЦ?“ .....	44
Фигура 5. Отговор на ползватели на услуги на ОИЦ, участващи в анкетното проучване на въпроса „До каква степен информираността Ви за възможностите за финансиране от фондовете на ЕС се е повишила в резултат на дейността на ОИЦ“ .....	44
Фигура 6. Отговор на участници в анкетното проучване след ползватели на услуги на ОИЦ на въпроса „Ползвали ли сте услуга/консултация от ОИЦ, свързана с Фонда за Справедлив преход“ .....	46
Фигура 7. Отговор на участници в анкетното проучване след ползватели на услуги на ОИЦ на въпроса „Ползвали ли сте услуга/консултация от ОИЦ, свързана с процедури по Плана за възстановяване и устойчивост“ .....	46
Фигура 8. Отговор на участници в анкетното проучване след ползватели на услуги на ОИЦ на въпроса „До колко Вашите знания и умения за кандидатстване по програми, съфинансирани от Европейските фондове са подобрени в резултат на консултациите с ОИЦ “ .....	47
Фигура 9. Отговор на участници в анкетното проучване след ползватели на услуги на ОИЦ на въпроса „Колко често използвате услугите на ОИЦ “ .....	47
Фигура 10. Отговор на участници в анкетното проучване след ползватели на услуги на ОИЦ на въпроса „Консултациите/ползването на услугите на ОИЦ повиши ли доверието Ви по отношение на Системата за управление на средствата от Европейските фондове (органите и структурите за управление на средствата от ЕС)“ .....	48
Фигура 11. Степен на удовлетвореност на потребителите от услугите на ОИЦ, представена чрез отговори на въпрос „Каква е удовлетвореността ви от предоставените услуги от ОИЦ?“ .....	49
Фигура 12. Оценка на потребителите за най-полезните услуги, предлагани от ОИЦ, представена чрез отговори на въпрос „Кои от предлаганите услуги от ОИЦ считате за най-полезни?“ (посочвани са максимум 3 отговора от респондент) .....	49
Фигура 13. Най-често използваните услуги, предлагани от ОИЦ, представени чрез отговори на въпрос „От какви конкретни услуги, предоставяни от ОИЦ, сте се възползвали?“ (посочвани са повече от един възможен отговор от респондент) .....	50
Фигура 14. Оценка на потребителите за материалите, предоставяни от ОИЦ, представена чрез отговори на въпрос „Как бихте оценили качеството на информационните материали, предоставяни от ОИЦ?“ .....	50



Фигура 15. Оценка на представителите на ОИЦ за удовлетвореността на потребителите услугите им, чрез отговори на въпрос „Според Вас, в каква степен потребителите на Вашите услуги са доволни от получените от Вашия ОИЦ консултации?“ .....	52
Фигура 16. По какъв начин информирате потенциалните заинтересовани страни за провеждането на информационна кампания/събитие? (възможен повече от един отговор)....	54
Фигура 17. От къде разбрахте за услугите, предоставяни от ОИЦ? .....	55
Фигура 18. По какъв начин получихте услуга/консултация? (не повече от три отговора) .....	55
Фигура 19. От кои източници обикновено се информирате за възможностите за европейско финансиране? (възможен повече от един отговор) .....	56
Фигура 20. Оценка на ползвателите услугите на ОИЦ за капацитета на служителите на ОИЦ, чрез отговори на въпрос „Смятате ли, че знанията и компетенциите на служителите на ОИЦ са достатъчни, за да ви предоставят адекватна информация и услуги?“ .....	60
Фигура 21. Оценка на служителите в ОИЦ относно капацитета на центъра, в който работят, чрез отговори на въпрос „Смятате ли, че капацитетът на Вашия ОИЦ е достатъчен и са създадени възможности за развитие на експертите?“ .....	61
Фигура 22. Достатъчни ли са знанията и компетенциите на служителите на ОИЦ за участие в експертния състав на регионалните съвети за развитие.....	64
Фигура 23. Отговор на служители на ОИЦ, участващи в анкетното проучване на въпроса „Кои фактори допринасят най-много за ефективната работа на Вашия ОИЦ“ (респондентите можеха да избират до 3 отговора) .....	70
Фигура 24. Отговор на служители на ОИЦ, участващи в анкетното проучване на въпроса „Кои фактори пречат работата на Вашия ОИЦ“ (респондентите можеха да избират до 3 отговора) .....	72
Фигура 25. Отговор на служители на ОИЦ на въпроса „Какво според Вас е въздействието от дейността на Вашия ОИЦ при прилагането на интегрирания териториален подход в България“ .....	80
Фигура 26. Отговор на ползватели на услуги на ОИЦ, участващи в анкетното проучване на въпроса „В каква степен разпознавате ОИЦ като място за получаване на достоверна и актуална информация за политиките на ЕС и възможностите за финансиране?“ .....	83

## 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 ситуирани 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 ситуирани ОИЦ, с цел набиране на непосредствена информация за състоянието или функционирането на центровете.

**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.

### **Заклучения 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 практични 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. Срещите 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 развитие<sup>3</sup> 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 целеви групи (като бизнес, неправителствен сектор, граждани, академични институции, администрации, общини и др.).

<sup>3</sup> По смисъла на чл. 18 от Закона за регионалното развитие

- 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 2014-2020 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.

## 1. Въведение

### 1.1. Цел на оценката и описание на изследвания проблем

**Целта** на оценката е да се разгледа ефективността, ефикасността и въздействието на инвестициите, извършени в Мрежата от 27 ОИЦ, като се представят на заинтересованите страни конкретни препоръки за:

- разработване на концепция за развитие на Мрежата от 27 ОИЦ, включително по отношение на цели, структура, работни процеси и финансиране на дейността, основано на поставените цели;
- актуализиране на Процедурния наръчник за работата на Мрежата от 27 ОИЦ.

В обхвата на оценката са включени три процедури чрез директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по ОПДУ, а именно:

- [BG05SFOP001-4.001 - „Осигуряване функционирането на националната мрежа от 27 областни информационни центъра“](#)
- [BG05SFOP001-4.004 - „Осигуряване функционирането на националната мрежа от 27 областни информационни центъра през периода 2019-2021 г.“](#)
- [BG05SFOP001-4.007 – „Осигуряване функционирането на националната мрежа от областни информационни центрове 2022-2023 г.“](#)
- и една процедура по ПТП 2021 – 2027 :
- [BG16RFTA001-1.006 – „Ефективна национална мрежа от областни информационни центрове в България“](#)
- **Оценката обхваща периода декември 2015 г. - ноември 2024 г.**

Мрежата от информационни центрове е създадена с подкрепата на Оперативна програма „Техническа помощ“ през програмен период 2007-2013 г. и стартира своето функциониране през 2012 г.

Мрежата е резултат от целенасочени усилия на Централното координационно звено, което развива и координира работата ѝ и осъществява и координира комуникацията между служителите по информация и комуникация на програмите, съфинансирани от ЕСИФ и ЕФСУ, и мрежата от 27 ОИЦ.

Конкретните правила и процедури за изпълнение на дейностите на ОИЦ по ЕСИФ/ЕФСУ са определени в [Процедурния наръчник за работата на мрежата от 27 ОИЦ \(версия от март 2024 г.\)](#) и [Концепцията за брандинг и визия на мрежата от 27 ОИЦ \(версия 6 от ноември 2023 г.\)](#) За изпълнение на функциите им по чл. 19, ал. 1, т. 3 от Закона за регионалното развитие се прилагат Процедурните правила на регионалните съвети за развитие.

Мрежата функционира на областно ниво<sup>4</sup>, като всеки ОИЦ е ситуиран в една от 27те общини, административни центрове на 28те области<sup>5</sup>. Служителите на ОИЦ се наемат от общините по срочно трудово правоотношение в съответната общинска администрация.

Финансирането на мрежата се осигурява от Оперативна програма „Техническа помощ“ чрез ЕФРР през програмен период 2007-2013 г.; Оперативна програма „Добро управление“ чрез ЕСФ през програмен период 2014-2020 г. и Програма „Техническа помощ“ чрез ЕФРР през програмен период 2021-2027 г. 27-те ОИЦ си сътрудничат с центрoвете „Европа директно“ и са в координация с Юрп Ентърпрайз, Глобални библиотеки, Националната селска мрежа, Националната рибарска мрежа, Местните инициативни групи и Местните инициативни рибарски групи на териториите на съответния ОИЦ, Мрежата на служителите по информация и публичност на програмите, „Хоризонт Европа“<sup>6</sup> и Изпълнителната агенция за насърчаване на малките и средните предприятия. Информационните центрове си партнират с регионални медии и поддържат редовни рубрики в електронни медии.

През 2022 г. с промяна в Закона за регионално развитие и последвалите промени в правилника по прилагането му, Конкретните правила и процедури за изпълнение на дейностите на ОИЦ по ЕСИФ/ЕСФУ са определени в [Процедурния наръчник за работата на мрежата от 27 ОИЦ \(версия от март 2024\)](#) и [Концепцията за брандинг и визия на мрежата от 27 ОИЦ](#). За изпълнение на функциите им по чл. 19, ал. 1, т. 3 от Закона за регионалното развитие се прилагат Процедурните правила на регионалните съвети за развитие.

През програмен период 2021-2027 г., ПТП подкрепя изпълнението на националните цели и приоритети за ефективно управление на средствата от фондовете на Европейския съюз, които са предвидени в Регламент (ЕС) 2021/1060 на Европейския парламент и на Съвета, изпълнявани при споделено управление. Една от специфичните цели на програмата е *„Повишаване на прозрачността и комуникиране на постигнатите резултати“* чрез осигуряване на подкрепа за видимост, прозрачност и комуникация във връзка с подкрепата от ЕС, както и информиране на широката общественост за постигнатите резултати с цел да се популяризира дейността на Съюза на място.

Дейността на Мрежата е допълнена с нови **функции, свързани с прилагането на интегрираните териториални инвестиции** през програмен период 2021-2027 г. Експертите от ОИЦ са определени да участват в Звената за медиации и Звената за публични консултации, като част от експертния състав на съответния РСР.

---

<sup>4</sup> Съгласно чл. 20 от ЗУСЕФСУ, мрежата е изградена със съдействието на 27те общините, на чиято територия са административните центрове на 28те области на Р България.

<sup>5</sup> София област и София-град се обслужват от един ОИЦ

<sup>6</sup> Рамковата програма на Европейския съюз в областта на научните изследвания и иновациите за периода 2021 – 2027 г.



През 2023 г. дейността на Мрежата излиза извън обхвата на ЕСИФ и ЕФСУ в изпълнение на реформа от националния План за възстановяване и устойчивост, с [РМС № 623/14.09.2023 г.](#) В допълнение, с [РМС № 623/14.09.2023 г.](#) 27те ОИЦ са определени за **структури за обслужване на едно гише**<sup>7</sup> за осигуряване на консултации и предоставяне на пълен и безплатен достъп на заинтересованите лица до необходимата информация и/или насоки на заинтересованите лица във връзка с всички процедури и програми, свързани с енергийната ефективност, енергийното обновяване на сградния фонд в съответствие с европейското и националното законодателство.

През 2024 г., с [РМС № 79/05.02.2024 г.](#) допълнително е разширен обхватът на информационната дейност на Мрежата от 27 ОИЦ. С него ОИЦ са ангажирани и с **осигуряване на информационна подкрепа за програмите, финансирани от бюджета на ЕС по метода на пряко управление от Европейската комисия** с конкретно посочен обхват - *Фонд за иновации, Хоризонт Европа, LIFE, Програма за конкурентоспособност на предприятията и малките и средните предприятия (COSME), Creative Europe, Механизъм за свързване на Европа и Еразъм+*. ОИЦ следва да осигуряват информация и за функционалностите на електронното приложение към „Официалния вестник“ на ЕС - *Tender Electronic Daily*, както и информация за публикуваните обявления за възлагане на обществени поръчки в други държави членки и такива, обявени от институциите на ЕС, в зависимост от профила на икономическия оператор и заявления от него конкретен интерес. Целта е насърчаване и улесняване на българския бизнес и заинтересованите икономически оператори в търсенето на реализация на икономическите им дейности в по-широк териториален обхват.

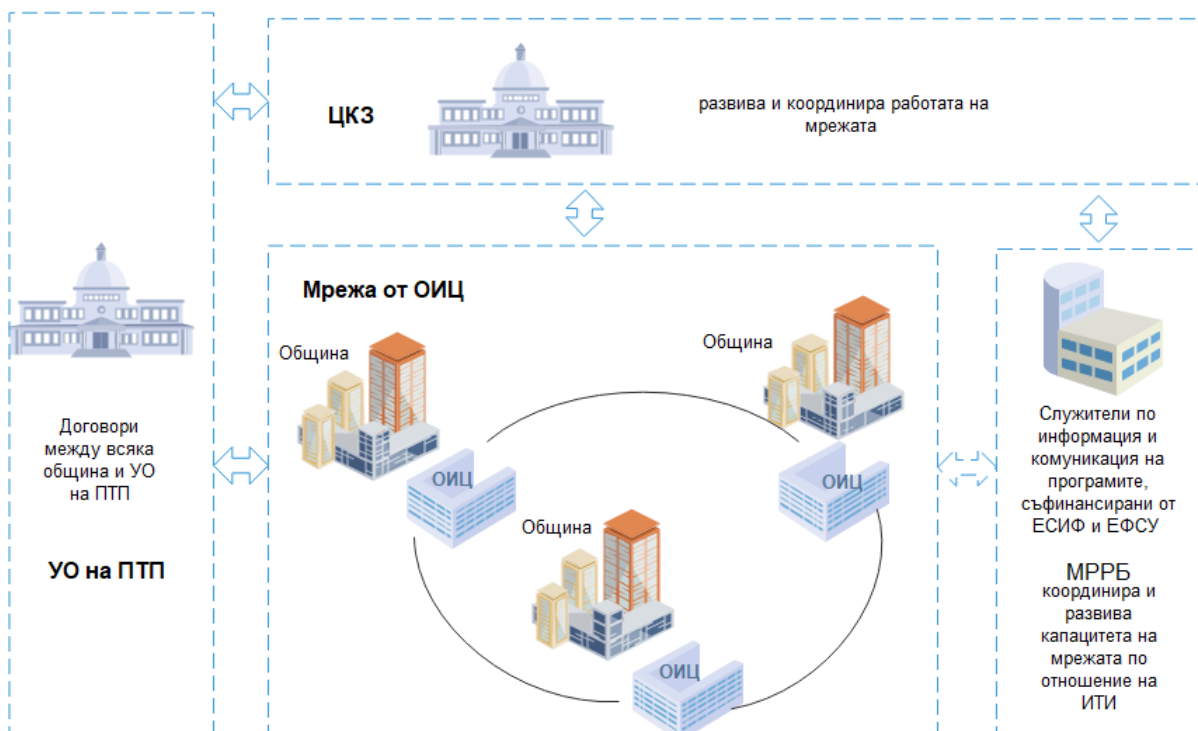
От създаването си през 2012, с хоризонт до 2029 г. към момента, финансирането на мрежата е осигурено без прекъсване- от Оперативна програма „Техническа помощ“ чрез ЕФРР през програмен период 2007-2013 г., Оперативна програма „Добро управление“ чрез ЕСФ през програмен период 2014-2020 г. и Програма „Техническа помощ“ чрез ЕФРР през програмен период 2021-2027 г. за дейности по ЕСИФ и ЕФСУ. За изпълнението на допълнителните функции на ОИЦ по НПВУ и програмите на пряко управление от Европейската комисия са осигурени средства от държавния бюджет за предоставяне на общините, които са бенефициенти по процедурата за ОИЦ. Чрез анализ на заетостта по ЕСИФ/ЕФСУ и по други дейности на служителите в ОИЦ се определя процент на стойността на финансирането от съответния източник – ЕСИФ/ЕФСУ и държавен бюджет.

**Институционалната рамка** на мрежата е представена на фигурата по-долу и обхваща:

---

<sup>7</sup> Структури по изпълнение на реформа С4.R5: „Обслужване на едно гише“ от националния План за възстановяване и устойчивост, чиито функции са определени в Съгласно точка 3 от РМС № 623/14.09.2023 г.

Фигура 1. Институционална рамка на мрежата от ОИЦ



**Централното координационно звено** е хоризонтална национална структура, която изцяло отговаря за развитието и координацията на работата и capacитета на мрежата от 27 ОИЦ за популяризиране на подкрепата от фондовете на ЕС. Звеното осъществява и координира комуникацията между мрежата на служителите по информация и комуникация на програмите, съфинансирани от ЕСИФ и ЕФСУ, и ОИЦ. Развитието на capacитета на служителите на Мрежата по отношение на ИТИ се извършва от и за сметка на МРРБ, в качеството му на УО на ПРР 2021-2027 г.

**ОИЦ** са разположени в 27-те общини, на чиято територия са административните центрове на 28-те области на територията на Република България<sup>8</sup>. Експертите в ОИЦ са извънщатни служители на срочно трудово правоотношение в съответната общинска администрация. Броят на служителите в ОИЦ в седемте по-големи общински центъра (Бургас, Варна, Плевен, Пловдив, Русе, София-град, Стара Загора) са четирима, докато в останалите двадесет ОИЦ – трима.

**Дирекция „Добро управление“ в АМС** е финансиращата институция, която в качеството си на УО на Оперативна програма „Добро управление“ и на Програма „Техническа помощ“ осигурява безвъзмездна финансова помощ на ЦКЗ и на 27те общински

<sup>8</sup> Община Благоевград, Община Бургас, Община Варна, Община Велико Търново, Община Видин, Община Враца, Община Габрово, Община Добрич, Община Кърджали, Община Кюстендил, Община Ловеч, Община Монтана, Община Пазарджик, Община Перник, Община Плевен, Община Пловдив, Община Разград, Община Русе, Община Силистра, Община Сливен, Община Смолян, Столична община (за област София и Софийска област), Община Стара Загора, Община Търговище, Община Хасково, Община Шумен, Община Ямбол.

администрации за ефективно изпълнение на всички задължения, свързани с мрежата от 27 ОИЦ, които касаят ЕСИФ и ЕФСУ.

## 1.2. Критерии и оценителни въпроси

Оценката обхваща 3 оценителни критерия и 12 оценителни въпроса (ОВ) както е представено в таблицата по-долу.

Таблица 1. Оценителни критерии и оценителни въпроси

Критерии	Оценителни въпроси
<b>Ефективност</b>	<p>ОВ1. Постигнати ли са целите на процедурите, които попадат в обхвата на оценката? До каква степен инвестициите по ОПДУ по отношение на Мрежата от 27 ОИЦ са ефективни и са допринесли за постигане на поставените цели и планираните резултати? Какви са факторите за успех/неуспех на оценяваните процедури?</p> <p>ОВ2. Доколко ефективни са ОИЦ при осъществяването на своите дейности, функционирането им като мрежа и достигането до целевите групи (напр. разработване на информационни материали, организиране на информационни кампании, обмен на добри практики и знания? До каква степен ОИЦ си сътрудничат с информационни точки на ЕС (EU info- points), какъв е установения принцип на сътрудничество/обмен на информация с оглед повишаване на информираността на широката общественост относно резултатите и добавената стойност на подкрепата от ЕС на регионално ниво?</p> <p>ОВ3. Какво е въздействието на финансирането за мрежата от ОИЦ? Какви са постигнатите ефекти по отношение на информираността на заинтересованите лица относно възможностите за финансиране от фондовете на ЕС? До каква степен информираността на заинтересованите страни е повишена в резултат от дейността на мрежата от 27 ОИЦ?</p> <p>ОВ4. Каква е удовлетвореността сред потребителите на услугите, предоставяни от ОИЦ?</p> <p>ОВ5. В каква степен използвания от ОИЦ инструментариум е ефективен, достатъчен и адекватен за популяризиране на политиките на ЕС, на програмите от СП и на възможностите за финансиране от ЕСИФ/ЕФСУ? Има ли алтернативни методи или комбинация от такива, с прилагането на които би се постигнал по-добър ефект?</p>
<b>Ефикасност</b>	<p>ОВ6. Правилно ли се адресира развитието на капацитета на служителите в Мрежата от 27 ОИЦ и поддържа ли се добро ниво на знания и компетенции на служителите на ОИЦ относно Европейската политика на сближаване, СП, обхвата на програмите, съфинансирани от ЕСИФ/ЕФСУ, механизмите на функциониране, изпълнението и управлението на финансирането от ЕФСУ, специфичното българско и законодателство на ЕС в тази сфера и други относими теми?</p> <p>ОВ7. Знанията и компетенциите на служителите на ОИЦ достатъчни ли са, за да участват адекватно в експертния състав на регионалните съвети за</p>

развитие и по-конкретно в техните звена за медиации и звена за публични консултации?

ОВ8. Може ли да се идентифицира реална оптимизация на работата на служителите на ОИЦ и в какво се изразява тя?

ОВ9. Кои са факторите, които са оказали положително/отрицателно влияние върху цялостната ефективност и ефикасност на Мрежата от 27 ОИЦ?

ОВ10. Как може да се подобри ефективността и ефикасността на мрежата от ОИЦ? Какво следва да се промени и подобри в дейността на Мрежата от 27 ОИЦ и интервенциите за тях с цел постигане на максимална ефективност и ефикасност от инвестициите? Кои са ключовите мерки за развитие на Мрежата на ниво цели, структура/институционализация, работни процеси и финансиране на дейността, основано на поставените цели, които следва допълнително да бъдат усъвършенствани? Кои процедури за работа на Мрежата, вкл. образци на документи за процедурите за работа следва да бъдат подобрени и как?

**Въздействие** ОВ11.Какво е въздействието от дейността на мрежата от ОИЦ при прилагането на интегрирания териториален подход в България? Какви са конкретните настъпили ефекти по отношение на участието на ОИЦ в експертния състав към регионалните съвети за развитие?

ОВ12. До каква степен ОИЦ са разпознати като структури, предоставящи равен и справедлив достъп до точна, вярна и актуална информация относно политиките на ЕС и възможностите за финансиране от фондовете на ЕС? До каква степен ОИЦ се разпознават от съответните заинтересовани страни като звено за медиация, участващо в процеса на формиране на партньорства във връзка с прилагането на интегрирания териториален подход

### 1.3. Методология

При извършване на оценката е приложен подход на триангулация чрез използването на разнообразни първични и вторични източници на информация и както на качествени, така и на количествени методи за събиране и анализ на данни.

За изпълнението на оценката са използвани следните методи за набиране на данни:

#### **Кабинетно проучване на документи:**

Разгледани са разнообразни източници като: нормативни, стратегически и административни документи, както и предходни оценки, проучвания и анализи. Списък на използваните документи е представен в **Приложение 1**, а в **Приложение 2** е систематизирана основна информация за оценяваните процедури.

На екипа, работещ по оценката, беше предоставен достъп до информационната система ИСУН, която съдържа административна информация за оценяваните процедури.

## Интервюта:

Бяха проведени общо 67 интервюта със следните заинтересовани страни:

- Служители на ЦКЗ
- Служители на УО на ПТП 2021-2027/УО на ОПДУ 2014-2020
- Служители на УО на програми, подкрепени с ЕСИФ и ЕФСУ - 9 интервюта
- Интервюта със служители на 14 ОИЦ, както следва: Благоевград; Варна; Враца; Габрово; Кюстендил; Монтана; Пазарджик; Плевен; Разград; Русе; София; Търговище; Шумен, Ямбол
- Служители на общински администрации, в които са разположени интервюираните ОИЦ - 14 интервюта
- Ползватели/представители на заинтересованите страни относно предоставените от ОИЦ услуги (общо 28 интервюта), в това число:
  - с представители на администрации (централни администрации; общини, областни администрации; бюра по труда) – 8 интервюта
  - с представители на НПО и граждански организации – 8 интервюта
  - с представители на бизнеса – 6 интервюта
  - с представители на академичните среди – 6 интервюта.

Списък на интервюираните институции, чиито представители са интервюирани е представен в **Приложение 7**.

## Анкетни проучвания:

Бяха проведени две онлайн анкетни проучвания<sup>9</sup> (1) със служители на всички ОИЦ и сред ползвателите на услуги на ОИЦ (2).

Данни за поканените и участвалите в анкетните проучвания са представени в таблиците по-долу.

Таблица 2. Поканени и участници в проучването сред ОИЦ

Поканени		Попълнили въпросника		%	
ОИЦ	служители	ОИЦ	служители	ОИЦ	служители
27	88	26	72	96%	82%

В проучването взеха участие 26 от 27те ОИЦ. По обективни причини в проучването не взе участие ОИЦ Велико Търново<sup>10</sup>. В допълнение, различен брой служители от ОИЦ са попълнили анкетата. Докато в някои ОИЦ анкетата са попълнили всички служители, при други ОИЦ анкетата е попълнена само от един служител. Поради това, резултатите от анкетата са повлияни в посока на мнението на онези ОИЦ, които са участвали по-

<sup>9</sup> Чрез платформата [Alchemer](#)

<sup>10</sup> Към момента на оценката в ОИЦ Велико Търново няма действащ служител.

активно (като например Бургас, Варна, Плевен, Русе, Стара Загора и др.), за сметка на тези с по един участник - Столична община и Ямбол (виж **Приложение 5**).

**Проучването сред ползватели на услуги на ОИЦ** беше проведено на базата на контакти, предоставени от ОИЦ сред около 3000 потенциални респондента, както е представено в таблицата по-долу.

Таблица 3. Поканени и участници в проучването сред ползвателите на услуги на ОИЦ

Поканени	Попълнили въпросника	%
Администрация (на държавно/областно/общинско ниво)	289	49,9
Гражданско общество/НПО сектор (МИГ, МИРГ, фондации, сдружения и др.)	112	19,3
Бизнес (държавен/общински/частен, независимо от сектора, в който функционира и осъществяваната икономическа дейност)	79	13,6
Граждани	63	10,9
Академия и организации-носител на научен капацитет (ВУЗ-ове и/или поделенията/звената им, БАН и/или поделенията, иновационни клъстери, центрове за върхови постижения и центрове за компетенции и други релевантни)	20	3,5
Друго (журналисти, читалища, медии, училища)	16	2,8
<b>3 000 (валидни имейла)</b>	<b>579</b>	<b>19%</b>

В проучването взеха участие ползватели на услуги на всички 27 ОИЦ, но с различен брой участници. Най-много респонденти, участвали в проучването, са ползвали услугите на ОИЦ Добрич (66), а най-малко на ОИЦ Кърджали (2). Трябва да се има предвид, че броят респонденти зависи от броя на поканените да участват в проучването, който варира за отделните ОИЦ, предвид на различния брой контакти, подадени от ОИЦ. Също така при разглеждане на резултатите трябва да се отчете, че почти половината от респондентите, които са участвали в проучването, представляват административни структури (моля виж Таблица 3 по-горе и резултатите от проучването в Приложение 5). Организации от гражданското общество и граждани общо представят около 30% от респондентите. Бизнесът е представен от около 14%, а най-малко е участието в анкетата на представители на академичните среди (3,5%).

Въпросите за провеждане на проучванията както и обобщение на получените отговори са представени в **Приложение 5**.

#### Фокус групи:

Проведени са общо 4 фокус групи със следните заинтересовани страни:

- Служители на ОИЦ, които не са били интервюирани.
- Ползвателите/представители на заинтересованите страни

Фокус групите са проведени онлайн. Списък на участниците е представен в **Приложение 8**.

### Теренни проучвания/ посещения на място:

Проведени са посещения на място при 14 ОИЦ и 14 общини както следва: Благоевград, Варна, Враца, Габрово, Кюстендил, Монтана, Пазарджик, Плевен, Разград, Русе, София, Търговище, Шумен и Ямбол.

### Метод „Таен клиент“:

Проучването „таен клиент“ се осъществи чрез три канала: (1) посещение на място; (2) по телефона; и (3) чрез електронна поща.

Проучените ОИЦ и приложените канали са представени в таблицата по-долу:

Таблица 4. Проучване „Таен клиент“

Канал	ОИЦ	% от всички ОИЦ
<b>Посещение на място</b>	<b>Общо 13 ОИЦ:</b> Бургас, Варна, Добрич, Ловеч, Перник, Плевен, Пловдив, Русе, Силистра, Сливен, София, Стара Загора и Хасково	48%
<b>Телефон</b>	<b>Общо 17 ОИЦ:</b> Благоевград, Бургас, Варна, Видин, Габрово, Кърджали, Ловеч, Перник, Плевен, Пловдив, Русе, Смолян, Силистра, Сливен, София, Стара Загора и Шумен	63%
<b>Чрез електронна поща</b>	<b>Общо 17 ОИЦ:</b> Благоевград, Бургас, Варна, Враца, Добрич, Кюстендил, Монтана, Пазарджик, Плевен, Пловдив, Разград, Русе, София, Стара Загора, Хасково, Търговище и Ямбол	63%

Съгласно изискванията на възложителя, проучването „таен клиент“ в седем ОИЦ: Бургас, Варна, Плевен, Пловдив, Русе, София-град и Стара Загора се извърши и чрез трите канала - посещение на място, по телефона и по електронен път.

За обработване на данните сме ползвали разнообразен инструментариум като анализ на заинтересованите страни, анализ на индикатори и данни, анализ на работните процеси, сравнителна оценка, анализ на логиката на интервенция и на приноса и казуси.

### Методологически и други ограничения:

За анализите са ползвани както налични данни така и такива, събрани по време на оценката. Ползвани са данни от мониторинг относно планираните по процедурите индикатори. Поради липсата на систематизирани данни относно достигнати целеви групи и тяхната удовлетвореност от предоставените услуги, при анализите на ефективността на ОИЦ е ползвана основно субективна информация за вижданията на ключови заинтересовани страни като УО, ЦКЗ, общини, ползватели на услуги, както и самооценка на ОИЦ. В Приложение 6, Казус 3 е дадена повече информация относно ограниченията свързани с наличието на данни и достъпа до тях.

Получената информация относно мнението на ОИЦ и на заинтересованите страни не е пропорционална поради различното им участие в консултациите, както е представено

по-горе. Например, наблюдава се сериозна териториална диспропорция между включилите се участници в анкетата сред ползватели на услуги на ОИЦ, която основно се дължи на липсата на изискване към ОИЦ да поддържат регистри със систематизирани и актуални данни (ползвателите на услуги, участвали в анкетното проучване от Благоевград, Добрич, Бургас и Варна представляват 40% от общия брой респонденти).

Проучването „таен клиент“ по телефон проведохме в един и същи ден с цел, ако случайно някъде се получи съмнение в ОИЦ да не се предупредят един друг. Проучването по имейл беше осъществено от различни имейл адреси с различни сценарии и въпроси, тъй като тук рискът от „разкриване“ беше най-голям. Посещенията на място на „таен клиент“ нямаше как да бъдат проведени едновременно.

Аспектите на работа на мрежата от ОИЦ, които са извън ЕСИФ и ЕФСУ (функциите по НПВУ), включително ролята им на структури за обслужване на едно гише относно енергийната ефективност и други европейски фондове и програми на пряко управление от ЕК), които не попадат в обхвата на оценката и са изследвани по-слабо и само косвено.

**Приложение 4** съдържа повече информация относно подхода и методологията за осъществяване на оценката.



## 2. Анализи

В този раздел са представени анализите по критериите за оценка: ефективност, ефикасност и въздействие, както и отговор на поставените оценителни въпроси. В началото на всеки оценителен въпрос е даден кратък отговор в каре, последван от изложение.

### 2.1 Ефективност

*ОВ 1. Постигнати ли са целите на процедурите, които попадат в обхвата на оценката? До каква степен инвестиции по ОПДУ по отношение на Мрежата от 27 ОИЦ са ефективни и са допринесли за постигане на поставените цели и планираните резултати? Какви са факторите за успех/неуспех на оценяваните процедури?*

Целите на процедурите в като цяло са постигнати – изградена е функционираща мрежа от ОИЦ, която способства за повишаване на информираността на гражданите и потенциалните бенефициенти за ЕСИФ/ЕФСУ. Основните фактори за успех на процедурите са: предоставеното адекватно финансиране и въведените улеснения при кандидатстване и отчитане на работата, високата квалификация на служителите на ОИЦ, както и подкрепата на местните власти. Затрудненията произтичат от текучеството на персонала в някои ОИЦ, загуба на капацитет и липсата на мерки за надграждането му, липсата на заинтересованост от гражданите по места, съчетано с все още недобрата разпознаваемост на центровете от потенциалните им клиенти, като надежден и сигурен партньор за предоставяните от тях услуги.

За да се отговори на поставения въпрос са разгледани целите на процедурите, постигането на целевите стойности на индикаторите и финансовото изпълнение. Планираните по процедурите индикатори и финансови параметри са представени в таблицата по-долу. В Приложение 2 процедурите са представени накратко с техните цели, дейности, целеви групи и очаквани резултати, а Приложение 3 съдържа подробни анализи за индикаторите и финансовото изпълнение по процедури за всеки ОИЦ.

Таблица 5. Разглеждани показатели за измерване на постигнатите резултати и видове разходи относно финансовото изпълнение, по всяка една от оценяваните процедури

Процедура/Цел	Индикатори	Видове допустими разходи
BG05SFOP001-4.001 „Осигуряване на функционирането на националната мрежа от 27 областни информационни центъра“	<ul style="list-style-type: none"> <li>• О4-3 Брой публични информационни събития</li> <li>• О4-2 Издадени информационни материали по вид (брошури, листовки и др.)<sup>11</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разходи за възнаграждения на служителите на ОИЦ;</li> <li>• Разходи за командировки;</li> <li>• Разходи за материали и консумативи;</li> <li>• Общо разходи за услуги;</li> </ul>

<sup>11</sup> Индикаторът отчита броя на изработените различни видове информационни материали, например ръководства, наръчници, книжки, брошури, информационни листовки, плакати и др. Съгласно ESMS структурата за справочни метаданни, ако един бенефициент отпечата два наръчника с различна тематика, стойността на индикатора е две. Ако се наложи допечатка на наръчник без промяна на съдържанието, стойността на индикатора не се увеличава.

Процедура/Цел	Индикатори	Видове допустими разходи
	<ul style="list-style-type: none"> <li>О4-4 Брой служители, чиито заплати се съфинансират от техническа помощ</li> <li>Брой консултации, предоставени по телефон, електронна поща или на място в областните информационни центрове</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Разходи, свързани с разработването и/или разпространението на информационни материали;</li> <li>Разходи, свързани с МПС;</li> <li>Разходи за текущ ремонт на ОИЦ;</li> <li>Разходи за закупуване на оборудване и обзавеждане (без МПС);</li> <li>Разходи да организират и провеждат на публични информационни събития и събития за работа с медии;</li> <li>Разходи за организация и управление на проекта;</li> <li>Разходи за публичност и визуализация по проекта.</li> </ul>
BG05SFOP001-4.004 „Осигуряване функционирането на националната мрежа от 27 областни информационни центъра през периода 2019-2021 г.“	<ul style="list-style-type: none"> <li>О4-3 Брой публични информационни събития</li> <li>О4-2 Издадени информационни материали по вид (брошури, листовки и др.)</li> <li>О4-4 Брой служители, чиито заплати се съфинансират от техническа помощ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Преки разходи за персонал на ОИЦ и</li> <li>Други допустими разходи (40 % от преките разходи за персонал)</li> </ul>
BG05SFOP001-4.007 „Осигуряване функционирането на националната мрежа от областни информационни центрове 2022-2023 г.“	<ul style="list-style-type: none"> <li>О4-3 Брой публични информационни събития</li> <li>О4-2 Издадени информационни материали по вид (брошури, листовки и др.)</li> <li>О4-4 Брой служители, чиито заплати се съфинансират от техническа помощ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Преки разходи за персонал на ОИЦ и</li> <li>Други допустими разходи (40 % от преките разходи за персонал)</li> </ul>
BG16RFTA001-1.006 „Ефективна национална мрежа от областни информационни центрове в България“	<ul style="list-style-type: none"> <li>О4-1 Обществени консултации, медиация и презентации</li> <li>О4-3 Импресии в социалните мрежи и платформи</li> <li>О1-10 Служители на Системата, чиито възнаграждения се възстановяват по Програмата (среднопретеглена стойност)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Преки разходи за персонал на ОИЦ и</li> <li>Други допустими разходи (40 % от преките разходи за персонал)</li> </ul>

В допълнение, финансовото изпълнение на индивидуалните проектите, от страна на бенефициентите, е разгледано в отделен казус (виж Приложение 6). По-долу са представени анализите относно постигане на целите по всяка от процедурите.

- **Постигане на целите на процедура BG05SFOP001-4.001 „Осигуряване функционирането на националната мрежа от 27 областни информационни центъра“**

Процедурата има за цел да осигури ефективно функциониране на 27те ОИЦ в периода 2016-2018 г. По процедурата е финансирана издръжката на центрoвете, (в т.ч.

осигуряване на възнагражденията на служителите; наем на помещение; режийни разходи и осигуряване на материали и консумативи), както и поддръжка, ремонт и експлоатация на моторно превозно средство (МПС). Процедурата е предоставила възможност, при необходимост, от извършване на текущ ремонт на ОИЦ, осигуряване на обзавеждане и оборудване. Дейностите на ОИЦ, като разработване и разпространение на информационни материали, организиране и участие в събития и срещи, също са получили подкрепа. По процедурата са възстановени и разходите на съответната община за управление на нейния проект.

На база на планираните и постигнатите целеви стойности на индикаторите за издадени различни видове информационни материали, събития и предоставени консултации по процедурата може да се заключи, че тя е постигнала и дори преизпълнила целите си (виж таблицата по-долу)<sup>12</sup>.

Таблица 6. Постигнати резултати от ОИЦ по процедура BG05SFOP001-4.001 (2016-2018 г.)

ОИЦ	Издадени информационни материали по вид		Брой публични информационни и събития		Брой предоставени консултации		Консултации от един служител
	Брой	%*	брой	%*	Брой	%*	средно брой/година
Благоевград	3	100%	90	100%	1 540	103%	171
Бургас	9	100%	153	103%	1 202	100%	100
Варна	46	96%	108	138%	3 760	327%	175
Велико Търново	2	100%	80	121%	1 541	119%	171
Видин	1	100%	98	136%	1 885	105%	209
Враца	3	100%	70	106%	2 633	146%	293
Габрово	4	100%	43	143%	1 808	163%	108
Добрич	62	1 240%	79	146%	940	131%	104
Кърджали	2	100%	51	106%	1 444	112%	160
Кюстендил	4	100%	69	108%	1 153	104%	128
Ловеч	4	100%	54	100%	1 622	110%	180
Монтана	5	100%	72	100%	1 032	103%	57
Пазарджик	4	100%	78	100%	1 901	106%	211
Перник	5	100%	42	100%	875	118%	97
Плевен	33	100%	78	100%	1 571	105%	131
Пловдив	13	100%	148	102%	1 022	114%	85
Разград	3	100%	116	149%	2 882	102%	320
Русе	22	116%	135	102%	3 776	102%	315

<sup>12</sup> Подробни данни за изпълнение на индикаторите по процедури са дадени в Приложение 3, включително за индикатор за брой служители, чиито заплати се покриват от процедурите.

ОИЦ	Издадени информационни материали по вид		Брой публични информационни събития		Брой предоставени консултации		Консултации от един служител
	Брой	%*	брой	%*	Брой	%*	средно брой/година
Силистра	3	100%	95	198%	1 440	130%	160
Сливен	3	100%	64	105%	2 029	203%	225
Смолян	10	100%	66	100%	1 192	108%	132
Столична община	4	133%	178	100%	3 741	101%	165
Стара Загора	17	131%	109	145%	1 883	102%	157
Търговище	5	100%	40	103%	721	100%	80
Хасково	1	100%	72	100%	720	100%	80
Шумен	3	100%	75	100%	3 128	104%	348
Ямбол	17	131%	63	137%	1 304	130%	145
<b>ОБЩО</b>	<b>288</b>	<b>130%</b>	<b>2 326</b>	<b>113%</b>	<b>48 745</b>	<b>119%</b>	<b>162</b>

Източник: Данни от ИСУН 2020; \* Процент на изпълнение спрямо заложената целева стойност

Индикатор „Издадени информационни материали по вид (ръководства, наръчници, книжки, брошури и информационни листовки и др.)“, общо за процедурата е преизпълнен със 67 броя (с 30%), като най-голям дял за това, има ОИЦ Добрич, който при изпълнението на проекта е преизпълнил целевата стойност на индикатора с 57 броя (при планирани 5 броя). Единствено ОИЦ Варна е малко под поставената целева стойност.

Индикатор „Брой публични информационни събития“, общо за процедурата е преизпълнен с 271 броя (с малко над 13%), като всички ОИЦ бележат преизпълнение. Най-голямо преизпълнение отбелязват ОИЦ Силистра (с 47 броя преизпълнение), ОИЦ Разград (с 38 броя преизпълнение), ОИЦ Стара Загора (с 34 броя преизпълнение), ОИЦ Варна (с 30 броя преизпълнение) и ОИЦ Видин (26 броя преизпълнение). Насоките за кандидатстване по процедура BG05SFOP001-4.001 налагат минималната целева стойност на този индикатор да бъде съобразена с изискването за организиране и провеждане на минимум две публични информационни събития на територията на всяка община в областта всяка година, както и организиране на две събития от ОИЦ с медиите годишно. Освен това, ОИЦ участва и в минимум 1 обща кампания на Мрежата на годишна база, в съответствие с действащата към онзи момент Версия 1 на „Процедурен наръчник за работата на мрежата от 28 информационни центъра (Централен информационен и координационен офис и 27 областни информационни центъра)“<sup>13</sup>.

Индикатор „Брой консултации, предоставени по телефон, електронна поща или на място в ОИЦ“, също е преизпълнен – със 7 625 броя (с 19%). Всички ОИЦ са отчетели по-

<sup>13</sup> Част от приложенията към Насоките за кандидатстване по процедура BG05SFOP001-4.001

голямо или по-малко преизпълнение. Най-голямо е преизпълнението при ОИЦ Варна (с 2610 броя преизпълнение), ОИЦ Сливен (с 1029 броя преизпълнение), ОИЦ Враца (с 833 броя преизпълнение), ОИЦ Габрово (със 698 броя преизпълнение) и ОИЦ Силистра и Ямбол (с по малко над 300 броя преизпълнение).

При съотнасяне на постигнатите стойности на брой консултации към брой служители, се вижда, че среднопретеглено за процедурата ефективността на служителите за предоставяне на консултации е 162 броя консултации на 1 служител на година. Най-много консултации на един служител се отчитат при ОИЦ-Шумен (348 броя консултации на 1 служител на година), а най-малко - при ОИЦ-Монтана (57 броя консултации на 1 служител на година).

Според броя на служителите в ОИЦ, по-малките 20 ОИЦ (с по 3 служителя) са по-гъвкави и реализират по-малки отклонения от първоначално договорените бюджети. Спрямо разходите за възнаграждения на служителите, по-малките ОИЦ имат общо финансово неизпълнение от 8,25%, докато 6-те по-големи ОИЦ (с по 4 служителя) – 12,81%, а 7-мият голям ОИЦ - столичния ОИЦ - близо 21% неизпълнение на този вид разход. Аналогична е ситуацията и с инвестициите за закупуване на оборудване и обзавеждане (без МПС), докато по-малките ОИЦ са имали допълнителна нужда от финансов ресурс и са насочили средства от остатъците от други разходи в размер на близо 18%, при по-големите тази нужда е била по-малка (с близо 5% е увеличен размера им спрямо първоначално договорения), то за столичния ОИЦ неизпълнението на тази инвестиция е пълно (100%). Повече информация относно финансовото управление на проектите е предоставена в Казус 2.

В долната таблица общините са подредени според степента на усвояване спрямо договорения бюджет.

Таблица 7. Подредяне на бенефициентите (общини) по процедура BG05SFOP001-4.001, по степен на отклонение на изразходвани средства спрямо договорените в бюджета на проекта

Степен на отклонение от договорения бюджет (в %)	Общини
до 5%	7 общини – бенефициенти, както следва: 1. Сливен – 1,39% 2. Русе – 1,40% 3. Хасково – 1,50% 4. Силистра – 2,86% 5. Стара Загора – 3,30% 6. Търговище – 3,79% 7. Ямбол – 4,09%
от 5,01% до 10%	5 общини – бенефициенти, както следва: 8. Габрово – 5,94% 9. Пловдив – 6,15% 10. Кърджали – 6,78% 11. Шумен – 7,13% 12. Пазарджик – 9,62%

Степен на отклонение от договорения бюджет (в %)	Общини
от 10,01% до 20%	10 общини – бенефициенти, както следва: 13. Велико Търново – 10,15% 14. Разград – 11,19% 15. Варна – 11,73% 16. Бургас – 11,81% 17. Враца – 12,49% 18. Кюстендил – 13,80% 19. Плевен – 13,85% 20. Смолян – 15,15% 21. Перник – 17,38% 22. Монтана – 18,19%
от 20,01% до 25%	3 общини – бенефициенти, както следва: 23. Ловеч – 22,47% 24. Добрич – 23,28% 25. Благоевград – 23,93%
над 25,01%	2 общини – бенефициенти, както следва: 26. Видин – 29,68% 27. Столична община – 35,79%

От направеното подреждане може да бъде обобщено, че по процедура BG05SFOP001-4.001:

- 7 от 27 общини-бенефициенти могат да бъдат определени като добри примери за финансово изпълнение на проектите за съответните ОИЦ, с минимално отклонение от планираното в размер на до 5%;
- 5 общини могат да бъдат определени като лоши примери за финансово изпълнение на проектите за съответните ОИЦ, със съществено отклонение от планираното в размер на над 20%, в най-лошия разгледан случай – до над 35%. Следва да бъде взето предвид, че отклонението от изпълнението е в резултат на различни фактори и обстоятелства, сред които: наложени финансови корекции; аргументирани откази от верификация на заявени за възстановяване разходи; невъзможност на общината-бенефициент да възложи съответната обществена поръчка; реализирани икономии в резултат на възлагането на съответните поръчки за доставки, услуги и строителство.

Относно **оценката на финансовото изпълнение**, общо за проектите, финансирани по процедура BG05SFOP001-4.001, може да бъде обобщено следното:

- С преизпълнение и обосновано преразпределение на средства от други бюджетни редове и раздели, най-голямо е изпълнението на *разходите за материални активи (за закупуване на оборудване и обзавеждане, без включването на МПС)* – с 10,08% повече средства са изразходвани, спрямо планираните, както и за *разходи за организиране и провеждане на публични информационни събития и събития за работа с медии* – с 0,80% повече средства са изразходвани, спрямо планираните. Констатираното е естествен резултат от спецификата и естеството на ОИЦ, както и че чрез процедура

BG05SFOP001-4.001 се е създавала, т.нар. „базовата инфраструктура“ на ОИЦ, обхващаща и набавянето на необходимите им материални активи за осъществяване на дейността.

- Същевременно, най-голямо финансово отклонение с отрицателен знак се наблюдава, в абсолютни стойности – в *разходите за възнаграждения на служителите на ОИЦ* (с 468 561,25 лв. неизразходвани, но договорени средства), а в относителни стойности – в *разходите за командировки на служителите на ОИЦ*, включително: за участие в мероприятия организирани от ЦКЗ, МОСВ, УО и други ОИЦ, и до общините в областта за срещи с кандидати и бенефициенти и други – със 71,10% (164 423,32 лв.) по-малко средства са изразходвани, спрямо планираните такива. На следващо място, с по около 21% по-малко средства, спрямо планираните са изразходвани за *материали и консумативи, необходими за обезпечаване работата на служителите на ОИЦ* (-20,90%) и *общо за услуги* (-21,79%);
- От *разходите за текущ ремонт на ОИЦ* са генерирани общо спестявания по процедурата в размер на 16 941,39 лв., което е с 15,40% по-малко спрямо предварително планираните, прогнозни стойности.

#### Постигане на целите на процедура BG05SFOP001-4.004 - „Осигуряване функционирането на националната мрежа от 27 областни информационни центъра през периода 2019-2021 г.“

Процедура BG05SFOP001-4.004 надгражда и продължава предходната процедура BG05SFOP001-4.001 с основна цел да осигури средства за функционирането на ОИЦ за периода 2019-2021. Както и по предходната процедура се отчита изпълнение и преизпълнение на планираните индикатори (виж таблицата по-долу)<sup>14</sup>.

Таблица 8. Постигнати резултати от ОИЦ по процедура BG05SFOP001-4.004 (2019-2021 г.)

ОИЦ	Издадени информационни материали по вид		Брой публични информационни събития		Събития на един служител в ОИЦ средно брой/година
	брой	%*	брой	%*	
Благоевград	2	100%	64	125%	7
Бургас	40	100%	87	100%	7
Варна	20	100%	142	278%	12
Велико Търново	2	100%	62	159%	7
Видин	1	100%	80	107%	9
Враца	6	100%	69	100%	8
Габрово	10	111%	40	121%	4
Добрич	65	217%	84	147%	9
Кърджали	2	100%	51	100%	6

<sup>14</sup> Подробни данни за изпълнение на индикаторите по процедури са дадени в Приложение 3.

ОИЦ	Издадени информационни материали по вид		Брой публични информационни събития		Събития на един служител в ОИЦ
Кюстендил	38	100%	69	105%	8
Ловеч	3	100%	43	105%	5
Монтана	4	100%	76	101%	8
Пазарджик	3	100%	57	100%	6
Перник	5	100%	48	100%	5
Плевен	20	100%	75	100%	6
Пловдив	6	100%	120	100%	10
Разград	2	100%	86	137%	10
Русе	38	173%	85	109%	7
Силистра	4	100%	55	108%	6
Сливен	8	100%	45	100%	5
Смолян	23	100%	75	104%	1
Столична община	10	111%	198	109%	20
Стара Загора	7	100%	53	126%	4
Търговище	4	100%	39	100%	4
Хасково	1	100%	47	112%	5
Шумен	3	100%	42	100%	5
Ямбол	22	183%	33	110%	4
<b>ОБЩО</b>	<b>349</b>	<b>122%</b>	<b>1925</b>	<b>115%</b>	<b>6</b>

Източник: Данни от ИСУН 2020; \* Процент на изпълнение спрямо заложената целева стойност

Индикатор „Издадени информационни материали по вид (ръководства, наръчници, книжки, брошури и информационни листовки и др.)“ общо за процедурата е преизпълнен със 63 броя (с малко над 22%), като най-голям дял за това, както и при първата процедура, има ОИЦ-Добрич, който е преизпълнил целевата стойност на индикатора с 35 броя (при планирани 30 броя), следван от ОИЦ Русе (с 16 броя преизпълнение) и ОИЦ Ямбол (с 10 броя преизпълнение).

Индикатор „Брой публични информационни събития“, общо за процедурата е преизпълнен с 244 броя (с малко над 14,5%), като най-голям дял за това имат основно ОИЦ Варна (с 91 броя преизпълнение), ОИЦ Добрич (с 27 броя преизпълнение), и ОИЦ Велико Търново и Разград (с по 23 броя преизпълнение).

При тази процедура не е мерен индикатор „Брой консултации, предоставени по телефон, електронна поща или на място в ОИЦ“.

Среднопретеглено за процедурата се падат провеждане на 18 броя публични информационни събития на 1 служител за тригодишния период (6 на година). С най-



висока ефективност по този показател са големите ОИЦ-София (20 броя събития на 1 служител на година), ОИЦ-Варна (12 броя събития на 1 служител на година) и ОИЦ-Пловдив и Разград (10 броя събития на 1 служител на година). Това в голяма степен се дължи и на факта, че тези ОИЦ покриват по-голям брой общини. Най-малко публични информационни събития на един служител са отчетени при ОИЦ-Смолян (1 събитие на 1 служител на година).

Поради прилагането на опростени варианти на разходи - финансиране на проектите с единна ставка в съответствие с чл. 68б, пар. 1 на Регламент (ЕС) № 1303/2013 и член 6, ал.1 от ПМС № 189/2016 г., на базата на дефинирана единна ставка на всички други допустими разходи – в размер на 40 % от преките разходи за персонал, идентифицираният в предходната процедура висок ръст на наложени финансови корекции и отказ от верификация на разходи е преодолян и такива, в общия случай, не се наблюдават. Чрез приложения ОВР, също така е постигнато намаляване на административната тежест и по-гъвкаво управление на проектите на ОИЦ, ориентирано към резултатите. Допълнително, административните проверки са със сменен фокус: докато при реални разходи тежестта пада върху проверки на процедури по ЗОП, на изпълнение на договори и т.н. то при прилагането на ОВР при верификация на заявените за възстановяване разходи се проследява постигането на очакваните резултати и планираните индикатори.

В над 90% от сключените договори по процедурата са правени (в повечето случаи еднократно) искания за изменения на бюджетите на проектите в посока намаляване на общия им размер и освобождаване на ресурс по процедурата. Това се дължи главно на приложения нов подход на бюджетиране, при който критичния спрямо финансовото изпълнение недостатък е, че при проблеми със заемането на позициите в ОИЦ (от каквото и да е естество), и съответно невъзможност за изразходване на планираните за възнаграждения средства, пряко се засяга и изразходването на другите допустими разходи, за които се прилага единна ставка. Допълнително, следва да се отчете, че към момента на изпълнение на проектите по процедура BG05SFOP001-4.004, поради пандемичния взрив от COVID-19 и предприетите на национално ниво протиепидемиологични мерки, всички планирани събития по отделните проекти се случиха в дистанционна форма. Оттук, първоначално договорените средства за присъствени събития са намалени и планираните по тях средства са не разходени.

Поради гореизложените причини, договореният ресурс по процедура BG05SFOP001-4.004 е усвоен в размер на 87,57% спрямо договорения. Разходвани са 9 046 943,40 лв., при наличен общ ресурс по процедурата от 11 000 000 лв., от където, и тук както и при първата оценявана процедура, може да се изведе, че УО правилно я е програмирал с реален потенциал за изпълнение, като е осигурил и необходимите финансови средства за функционирането на мрежата от ОИЦ.

Разглеждайки данните според размера на ОИЦ за разлика от предходната процедура BG05SFOP001-4.001, при процедура BG05SFOP001-4.004 новият подход на единна ставка

на другите разходи, различни от разходите за заплати, оказва благоприятно въздействие върху финансовото представяне на по-големите ОИЦ (с по 4 служителя). Конкретно спрямо разходите за възнаграждения на служителите си, по-големите ОИЦ имат общо отклонение от финансовото изпълнение в размер на 9,28%, докато по-малките ОИЦ (с по 3 служителя) – 12,43%. В същото време върху този показател влияние оказва и това дали всички позиции на служителите в ОИЦ са заети. Например, столичният ОИЦ, и при тази процедура показва значително отклонение от 24,52% спрямо планираното в бюджета на проекта.

На финансовото изпълнение на проектите, се забелязва, че спрямо предходната процедура броят на общините с до 5% отклонение спрямо бюджета нараства от 7 на 12 общини. В същото време нараства и броят на общините с отклонение над 20% от 5 на 7 общини (виж таблицата по-долу).

Таблица 9. Поддръждане на бенефициентите (общини) по процедура BG05SFOP001-4.004 по степен на отклонение на планираните средства спрямо договорените в бюджета на проекта

Степен на отклонение от договорения бюджет (в %)	Общини
до 5%	12 общини – бенефициенти, както следва: 1. Смолян – 0,00% <sup>15</sup> 2. Кърджали – 0,04% 3. Русе – 0,19% 4. Варна – 0,29% 5. Хасково – 0,36% 6. Търговище – 0,82% 7. Перник – 0,93% 8. Добрич – 1,52% 9. Ямбол – 1,86% 10. Пазарджик – 3,45% 11. Благоевград – 4,40% 12. Враца – 4,81%
от 5,01% до 10%	4 общини – бенефициенти, както следва: 13. Разград – 5,03% 14. Габрово – 5,17% 15. Видин – 8,25% 16. Плевен – 9,91%
от 10,01% до 20%	4 общини – бенефициенти, както следва: 17. Монтана – 12,15% 18. Стара Загора – 17,03% 19. Бургас – 17,48% 20. Пловдив – 17,80%
от 20,01% до 25%	3 общини – бенефициенти, както следва: 21. Силистра – 20,28% 22. Сливен – 23,97% 23. Столична община – 24,52%
над 25,01%	4 общини – бенефициенти, както следва: 24. Ловеч – 33,51% 25. Шумен – 34,10% 26. Кюстендил – 41,07% 27. Велико Търново – 41,53%

<sup>15</sup> неизразходван остатък – 8,62 лв.

## Постигане на целите на процедура BG05SFOP001-4.007 – „Осигуряване функционирането на националната мрежа от областни информационни центрове 2022-2023 г.“

Процедурата има аналогични на предходната процедура цели (Приложение 2), като осигурява финансиране за ОИЦ за периода 2022-2023 г. Тя отчита постигане на целевите стойности на индикаторите както е представено в таблицата по-долу.

Таблица 10. Постигнати резултати от ОИЦ по процедура BG05SFOP001-4.007 (2022-2023 г.)

ОИЦ	Издадени информационни материали по вид		Брой публични информационни събития		Събития на един служител в ОИЦ
	брой	%*	брой	%*	средно брой
Благоевград	1	100%	47	138%	8
Бургас	27	100%	44	100%	6
Варна	3	100%	79	232%	10
Велико Търново	2	100%	34	142%	8
Видин	1	100%	53	106%	9
Враца	4	100%	27	104%	5
Габрово	11	183%	17	106%	3
Добрич	39	195%	36	164%	6
Кърджали	4	100%	34	100%	6
Кюстендил	26	100%	28	108%	5
Ловеч	3	100%	29	132%	5
Монтана	2	100%	28	100%	5
Пазарджик	2	100%	30	100%	5
Перник	4	100%	24	100%	4
Плевен	20	100%	54	108%	7
Пловдив	3	100%	80	100%	10
Разград	2	100%	54	108%	9
Русе	4	100%	38	112%	5
Силистра	2	100%	30	150%	5
Сливен	7	117%	23	105%	4
Смолян	20	91%	30	107%	5
Столична община	9	100%	127	107%	20
Стара Загора	6	100%	32	114%	4
Търговище	3	100%	27	100%	5
Хасково	1	100%	34	121%	6
Шумен	2	100%	33	103%	6
Ямбол	13	108%	21	105%	4
<b>ОБЩО</b>	<b>221</b>	<b>112%</b>	<b>1 093</b>	<b>115%</b>	<b>6</b>

Източник: Данни от ИСУН 2020; \* Процент на изпълнение спрямо заложената целева стойност

Индикатор „Издадени информационни материали по вид (ръководства, наръчници, книжки, брошури и информационни листовки и др.)“, общо за процедурата е преизпълнен със 24 броя (с малко над 12%), като най-голям дял за това, в случая, както и при предходните две разглеждани процедури има Община Добрич (ОИЦ-Добрич), която при изпълнението на проекта е преизпълнила целевата стойност на индикатора с 19 броя (при планирани 20 броя).

Индикатор „Брой публични информационни събития“, общо за процедурата е преизпълнен със 141 броя (с близо 15%), като най-голям дял за това имат основно ОИЦ Варна (с 45 броя преизпълнение) и ОИЦ Добрич (с 14 броя преизпълнение). Средният брой събития на един служител за година остава непроменен спрямо предходната процедура – 6 събития на един служител на година. 15 от 27 сключени договори по процедура BG05SFOP001-4.007 са изменени в посока увеличаване на общия размер на бюджетите им, на основание изменените Насоки за кандидатстване и вдигнатите прагове на максималния размер на БФП за проект. Останалите 12 бенефициента не са искали подобно увеличение, като при тях дори се наблюдава изцяло неусвояване на първоначално договорения ресурс. Затруднения с усвояването на планирания ресурс изпитват онези общини, които имат проблеми с персонала на ОИЦ (разгледани в Казус 1) и/или срещат предизвикателства с финансовото управление на проектите (разгледани в Казус 2).

Поради изложените причини, договореният ресурс по процедура BG05SFOP001-4.007 е усвоен/реално изплатен на бенефициентите в размер на 97,31% спрямо договорения. Разходвани са 7 162 246,69 лв., при наличен общ ресурс по процедурата от 7 993 000 лв<sup>16</sup>, от където, и тук както и при предходните две оценявани процедури, може да се изведе, че УО правилно я е програмирал, с реален потенциал за изпълнение, като е осигурил и необходимите финансови средства за функционирането на мрежата от ОИЦ. За сравнение, при тази процедура, спрямо предходните две в обхвата на оценката, се наблюдава най-висок процент на усвояване/изплащане на бенефициентите спрямо договорения размер на помощта.

Разглеждайки данните според размера на ОИЦ, както и при предходната процедура BG05SFOP001-4.004 се наблюдава по-добър резултат върху финансовото представяне на по-големите ОИЦ (с по 4 служителя), при които се наблюдава договаряне на допълнителен ресурс над първоначално одобрения размер на бюджета на проектите, иницирали съответното анексиране на АДБФП (вж. Таблица 11), с общо над 2% спрямо първоначално договорения размер на помощта, докато по-малките ОИЦ (с по 3 служителя) обратното - изпитват трудности да усвоят бюджетите по проектите, общо с около 4%.

При поддръждане на общините на база на финансовото изпълнение на проектите, продължава тенденцията на увеличаване на броя на общините с оптимално усвояване

---

<sup>16</sup> Версия 2 от м. декември 2022 г. на Насоките за кандидатстване

на бюджетите - 18 от 27 общини-бенефициенти са с увеличен размер на БФП, в резултат на сключени анекси или с минимално отклонение от планираното в размер на до 5%. Значително намалява броя на общините с над 20% отклонение на изпълнението спрямо планираното в бюджета – от 7 през предходния период, на 3 (виж таблицата по-долу).

Таблица 11. Поддръждане на бенефициентите (общини) по процедура BG05SFOP001-4.007 по степен на отклонение на планираните средства спрямо договорените в бюджета на проекта

Степен на отклонение от договорения бюджет (в %)	Общини
Договорили допълнителен ресурс над първоначално одобрения размер на бюджета (Увеличен размер на БФП)	15 общини – бенефициенти, както следва: 1. Пазарджик – 8,51% 2. Русе – 7,41% 3. Пловдив – 7,31% 4. Добрич – 7,22% 5. Габрово – 7,04% 6. Варна – 6,92% 7. Разград – 6,91% 8. Кърджали – 6,62% 9. Враца – 6,19% 10. Перник – 5,46% 11. Търговище – 5,22% 12. Благоевград – 4,66% 13. Плевен – 4,32% 14. Стара Загора – 4,21% 15. Силистра – 2,17%
Отклонение в посока намаление от планирания бюджет до 5%	3 общини – бенефициенти, както следва: 16. Хасково – 0,22% 17. Смолян – 0,71% 18. Сливен – 4,26%
Отклонение в посока намаление от планирания бюджет от 5,01% до 10%	2 общини – бенефициенти, както следва: 19. Видин – 5,23% 20. Кюстендил – 7,73%
Отклонение в посока намаление от планирания бюджет от 10,01% до 20%	4 общини – бенефициенти, както следва: 21. Шумен – 10,72% 22. Столична община – 11,55% 23. Монтана – 11,88% 24. Бургас – 16,66%
Отклонение в посока намаление от планирания бюджет от 20,01% до 25%	1 общини – бенефициенти, както следва: 25. Ловеч – 21,87%
Отклонение в посока намаление от планирания бюджет над 25,01%	2 общини – бенефициенти, както следва: 26. Ямбол – 30,17% 27. Велико Търново – 44,43%

### Постигане на целите на процедура BG16RFTA001-1.006 – „Ефективна национална мрежа от областни информационни центрове в България“

Процедурата, както и предходните такива, предоставя средства за функционирането на мрежата от ОИЦ, като освен целите за популяризиране на възможностите за финансиране от ЕФСУ и популяризиране на резултатите от подкрепата по ЕСИФ и ЕФСУ въвежда допълнителни цели, свързани подпомагане на прилагането на интегрирания териториален подход и изпълнението на изискванията на Фонда за справедлив преход в България (виж Приложение 2). Към момента на настоящата оценка, договорите по

процедурата са в изпълнение и могат да бъдат отчетени само междинни резултати (виж таблица 15, по-долу).

Таблица 12. Постигнати междинни резултати по процедура BG16RFTA001-1.006 към 31.12.2024 г.

ОИЦ	О4-1 Обществени консултации, медиация и презентации		О4-3 Импресии в социалните мрежи и платформи <sup>17</sup>	
	брой	%*	брой	%*
Благоевград	34	200%	150 750	397%
Бургас	26	163%	402 035	804%
Варна	32	200%	70 363	141%
Велико Търново	1	8%	60 336	121%
Видин	19	136%	74 907	197%
Враца	24	185%	100 789	192%
Габрово	14	117%	67 604	178%
Добрич	21	210%	59 180	118%
Кърджали	17	100%	72 193	144%
Кюстендил	30	176%	76 135	152%
Ловеч	25	179%	100 273	176%
Монтана	14	100%	32 416	85%
Пазарджик	20	133%	51 914	104%
Перник	11	122%	39 753	105%
Плевен	25	100%	61 832	124%
Пловдив	47	121%	167 078	334%
Разград	22	110%	83 606	220%
Русе	24	150%	65 155	130%
Силистра	19	190%	88 675	197%
Сливен	16	133%	371 053	976%
Смолян	29	264%	78 509	157%
Столична община	21	117%	203 351	407%
Стара Загора	21	84%	51 221	135%
Търговище	13	108%	56 202	148%
Хасково	30	231%	56 451	149%
Шумен	19	58%	54 274	109%
Ямбол	11	100%	140 814	371%
<b>ОБЩО</b>	<b>585</b>	<b>132%</b>	<b>2 836 869</b>	<b>232%</b>

Източник: Данни от ИСУН 2020; \* Процент на изпълнение спрямо заложената етапна цел за 2024 г.

<sup>17</sup> Всеки ОИЦ следва да постигне минимум 50 000 броя импресии в социалните мрежи и платформи на годишна база

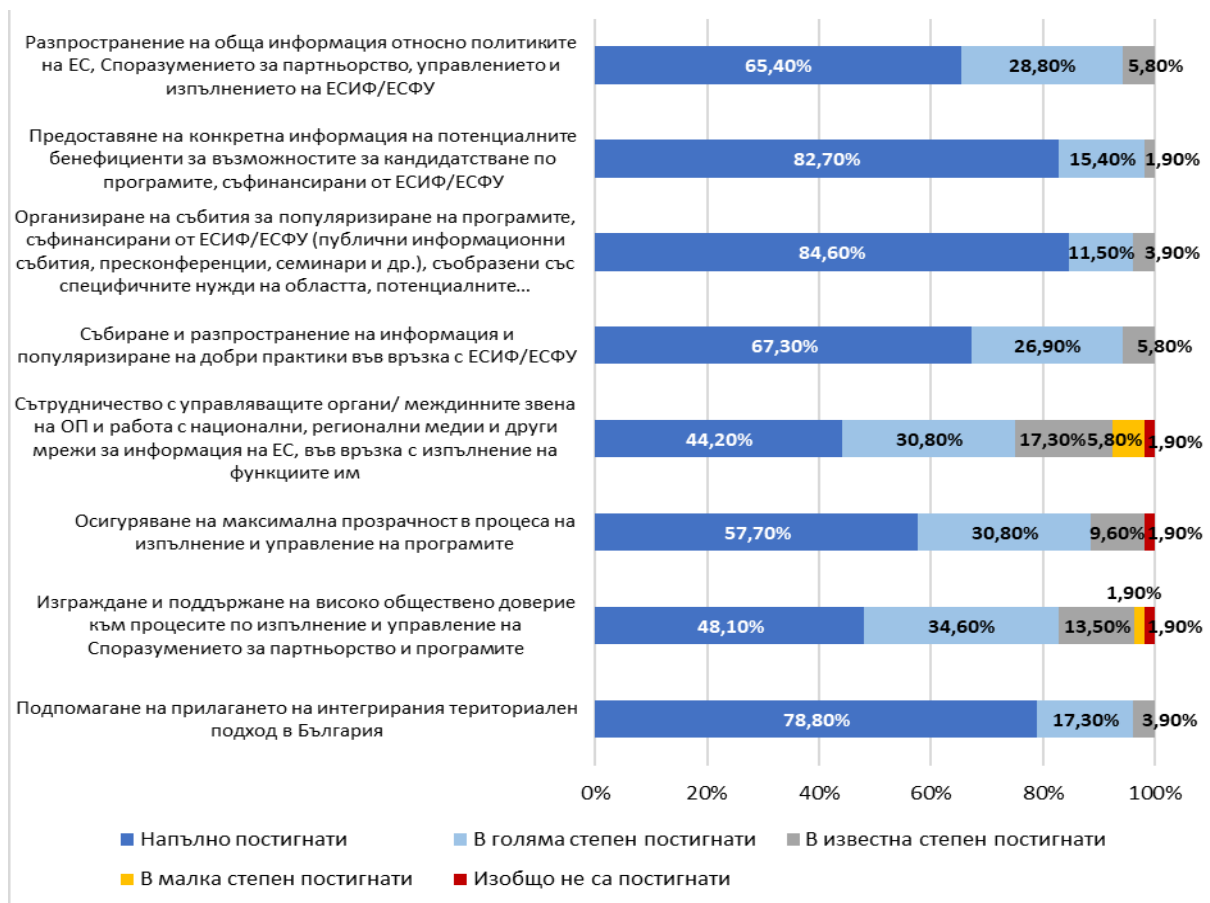
Видно от горната таблица, планираната етапната цел, която следва да бъде достигната до 31.12.2024 г. на индикатор „Обществени консултации, медиация и презентации“ е преизпълнена с отчетено изпълнение от 132% (143 броя). В същото време се наблюдават значителни различия между ОИЦ – при ОИЦ Смолян изпълнението е на 264% от поставената етапна цел, докато при ОИЦ Велико Търново целта е изпълнена само на 8%.

Според подадени технически отчети на бенефициентите за декември 2024г. индикатор „Импресии в социалните мрежи и платформи“ е преизпълнил етапната цел за 2024 г. в отчетено изпълнение от 232%. Отново се наблюдават значителни различия – ОИЦ Сливен и ОИЦ Бургас отчитат значително преизпълнение (съответно 976% и 804%) докато изпълнението при ОИЦ Монтана е на 85%.

### Мнение на служителите на ОИЦ относно постигане на целите на процедурите

Степента на постигане на поставените цели по процедурите също така е изследвана чрез анкетно проучване сред служителите на мрежата от 27 ОИЦ. Получените резултати са онагледени на фигурата по-долу.

Фигура 2. Отговор на служители на ОИЦ, участващи в анкетното проучване на въпроса „В каква степен считате, че Вашият ОИЦ е постигнал поставените цели?“



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред служители на ОИЦ

Според респондентите, най-висок процент на отговори „напълно постигнати“ се наблюдава при целите, свързани с организирането на събития за популяризиране на програмите, както и при предоставянето на конкретна информация на потенциалните бенефициенти за възможностите за кандидатстване по програмите, съфинансирани от ЕСИФ/ЕФСУ. Също високо с висока степен на постигане е оценена целта за подпомагането на прилагането на ИТИ в България. Като по-малко успешна, ОИЦ оценяват работата си за осигуряване на максимална прозрачност в процеса на изпълнение и управление на програмите, изграждането и поддържането на високо обществено доверие към процесите по изпълнение и управление на Споразумението за партньорство. Най-малко успешно е оценено сътрудничеството независимо с кой УО на програмите, работата с медии и други информационни мрежи на ЕС.

Съгласно Процедурния наръчник за работа на ОИЦ, ЦКЗ осъществява връзката между ОИЦ и структурите на централно ниво, отговорни за управлението на средствата от ЕС, включително по отношение прилагането на интегриран териториален подход в България и изпълнението на интегрираните териториални инвестиции.

В допълнение, голяма част от УО имат регионални структури по места, които ползват за разпространяване и популяризиране на информация, свързана с програмите, които управляват. Директно с ОИЦ и особено в настоящия програмен период комуникира УО на ПРР, поради вменените нови задължения на центровете, свързани с ИТИ и участието им в Звената за медиация и Звената за публични консултации към съответните РСР, както във връзка с ангажиментите на ОИЦ по линия на Фонда за справедлив преход.

Самооценката на ОИЦ ясно очертава силните страни на мрежата по отношение на предоставянето на информация и организирането на събития, както и недвусмислено показват областите, където може да се направят допълнителни усилия като например подобряване на сътрудничеството взаимодействие с управляващите органи на отделните финансиращи програми, работа с медиите и другите информационни мрежи.

#### Фактори за успех/неуспех на оценяваните процедури

Факторите, които оказват негативно влияние върху изпълнението и ефективността на реализираните процедури за подкрепа на дейността на Мрежата са както вътрешни, така и външни.

Представителите на общините считат, че подобренията в процедурите водят до улеснения при кандидатстване, отчитане и намаляване на административната тежест. Според интервюираните – кандидатстването за финансиране по ПТП е улеснено с ясно разписани правила. Положително се оценява въвеждането на единна ставка за разходите като процент от разходите за възнаграждение на персонала на ОИЦ, както и подобренията и улесненията при работа с ИСУН.

Според служителите на ОИЦ, за ефективната работа и постигане на целевите стойности на индикаторите допринася планирането на дейностите. Това планиране се осъществява на годишна база, но съществува възможност и за месечно планиране. Като положителна



промяна в настоящия програмен период, ОИЦ определят увеличаването на продължителността на проектите за срок от 6 години, в сравнение с предходни периоди, в които проектите са били с продължителност 2 или 3 години. Финансирането е осигурено с плавен преход между двата програмни периода, като не са налице прекъсвания в работата на мрежата. След ключовите фактори, водещи до висока ефективност ОИЦ определят квалификацията на персонала и подкрепата от местните власти. Липсата на мерки в последните години, насочени към укрепване на капацитета на центровете се отразява негативно на тяхната ефективност и на мотивацията на служителите.

*ОВ 2. Доколко ефективни са ОИЦ при осъществяването на своите дейности, функционирането им като мрежа и достигането до целевите групи (напр. разработване на информационни материали, организиране на информационни кампании, обмен на добри практики и знания)? До каква степен ОИЦ си сътрудничат с информационни точки на ЕС (EU info- points), какъв е установения принцип на сътрудничество/ обмен на информация с оглед повишаване на информираността на широката общественост относно резултатите и добавената стойност на подкрепата от ЕС на регионално ниво?*

Ефективността на ОИЦ, функционирането им като мрежа и достигането до целевите групи може да бъде определена като добра, но с потенциал за развитие. ОИЦ са изключително дейни при споделянето на вече публикувана информация, но рядко генерират собствена такава. По-ефективни са при споделяне на информация за възможности за финансиране, отколкото при популяризиране на постигнати резултати. ОИЦ прилагат различен подход за сътрудничеството с информационни точки на ЕС (EU info-points). Някои ОИЦ са конкуренти с местните европейски мрежи, а други се координират и работят съвместно.

Оценителният въпрос е разгледан в два аспекта:

- Доколко ефективни са ОИЦ при осъществяването на своите дейности?
- До каква степен ОИЦ си сътрудничат с информационни точки на ЕС (EU info-points)?

### **Ефективност на ОИЦ при осъществяването на дейностите им**

Като цяло, основните заинтересовани страни- ЦКЗ и УО на програмите, оценяват работата на ОИЦ като ефективна. ОИЦ са функционираща мрежа с активна вътрешна комуникация на експертно ниво между отделните ОИЦ. В същото време се споделят мнения, че не се използва пълния потенциал на мрежата. Според мнението на голяма част от участниците в консултациите, ОИЦ все още не са достатъчно разпознаваеми за широката общественост, която не е ангажирана с кандидатстване, изпълнение и отчитане на проекти с европейско финансиране.

ОИЦ са изключително ефективни при навременно намиране и споделяне на информация по процедури за кандидатстване за европейско финансиране. В много

случаи, дори преди ЦКЗ официално да изпратят информация в мрежата за дадена процедура, ОИЦ вече са я споделили с широката общественост, чрез съответните комуникационни канали. В същото време ОИЦ основно споделят вече публикувана информация или директно използват готова информация, като авторското съдържание е много малко<sup>18</sup>. Ефективността би се повишила при генериране на информация от самите ОИЦ, насочена към нуждите на целевите групи, с които работят от съответния район.

УО на програмите оценяват положително работата на ОИЦ и са на мнение, че в следствие на разпространяваната от ОИЦ информация се достига до по-широк кръг заинтересовани страни. Определят ОИЦ като проактивни, във връзка с получаването на нова информация от УО и разпространението ѝ. Като добър пример се посочват успешни съвместни събития, организирани по места. Благодарение на изградените контакти и познаването на съответните области в детайли, ОИЦ много добре подпомагат организирането на събития на местно ниво (независимо дали присъствени или дистанционни). Те успяват да привлекат интереса и да осигурят присъствие на широк кръг заинтересовани страни, представители на местната и регионалната власт, както и разпространяване на информация чрез регионални медии.

Значителна част от ползвателите на услугите, които участваха в анкетното проучване, споделят, че следят редовно информационните канали на ОИЦ. В същото време изразяват желание за по-активно присъствие на ОИЦ и увеличаване на информационните дейности, особено в малките населени места. Посочва се и нужда от предоставяне на индивидуална подкрепа при кандидатстване, което не влиза в задълженията на ОИЦ.

Много по-малко ефективни са ОИЦ по отношение на разпространяване на информация за постигнати резултати и добри практики. Инициатор на такива дейности обикновено са УО, а ОИЦ подкрепят кампаниите и инициативите на местно ниво. Въпреки това приносът на ОИЦ е високо ценен. Например УО на МОСВ оценяват като изключително полезен принос на ОИЦ при провеждането на дигиталните кампании по Програма „Околна среда“ 2021–2027 г., както и при кампанията за популяризиране на резултатите по ОПОС 2014-2020 г. . На база постигнатите положителни резултати в съвместната им работа, УО на МОСВ планира през 2025 г. активности с ОИЦ, като ще разчита на съдействие и подкрепа от мрежата при комуникиране на постигнатите по програмата резултати. ОИЦ имат голям потенциал за разпространение на резултати и добри практики, съфинансирани от ЕСИФ/ЕФСУ, но същият остава неоползотворен.

Друга слабост, която се посочва при интервютата, е че при събития за представяне на резултати, ОИЦ акцентират върху полученото и усвоено финансиране и не представят в достатъчна степен самите резултати – онова което е направено, създадено, какво стои зад това финансиране, както и реализираните политики на ЕС, чрез направените

---

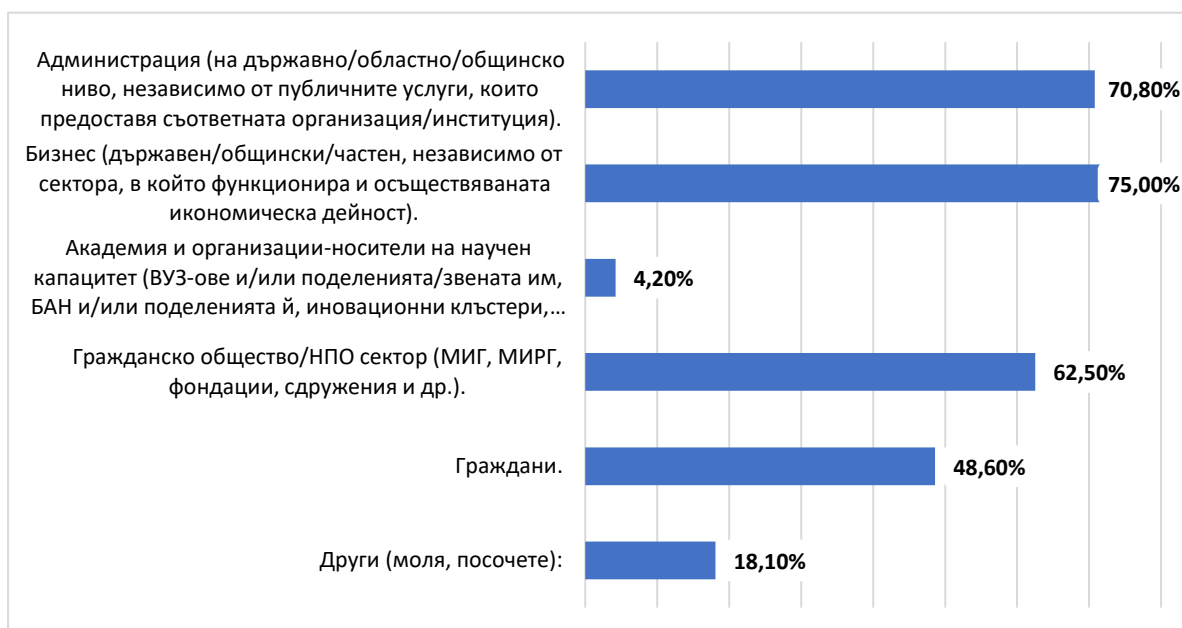
<sup>18</sup> Споделянето на чужда информация е довело до блокиране Facebook страница на един от ОИЦ

инвестиции. ОИЦ считат, че биха били по-ефективни при разпространение на резултати относно европейското финансиране в България, ако разполагат с информация за реализираните проекти, но те самите не търсят такава, тъй като нямат изрично разписано задължение в процедурния наръчник.

От УО на ПРР оценяват като много ефикасно сътрудничеството с ОИЦ относно функциите и задълженията, които са им вменени във връзка с подхода ИТИ и участието на ОИЦ в РСР.

Резултатите от анкетното проучване сред ОИЦ сочат, че основните целеви групи, с които работят центровете са представители на бизнеса (75,00%), администрацията (70,80%), гражданско общество/НПО (62,50%) и граждани (48,60%) (виж фигура 3 по-долу). Много по-малка е работата с академични организации, висши училища и други организации занимаващи се с научни изследвания - само 4,2% от анкетираните са посочили, че работят с тази целева група. В същото време ОИЦ допълват разнообразието на целеви групи, като в „други“ посочват работа с деца и младежи и образователни институции<sup>19</sup>.

Фигура 3. Отговор на служителите на ОИЦ, участвали в анкетното проучване на въпроса „Кои са основните целеви групи, с които работите?“ (възможно беше да се отбележат не повече от 3 отговора)



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред служители на ОИЦ

Макар, повечето ОИЦ да изпълняват, а в някои случаи дори и да надхвърлят поставените целеви стойности на индикаторите, ефективността на работа варира. Например отчетените данни за индикатор „Брой консултации, предоставени по телефон, електронна поща или на място в областните информационни центрове“ по процедура BG05SFOP001-4.001, при един ОИЦ са 3 128 броя, докато при друг ОИЦ - едва

<sup>19</sup> От 13те респондента отговорили „други“ един е посочил деца и младежи, друг – учители и ученици и трети – образователни институции. Всички останали 10 респондента в „други“ посочват – „всички от гореизброените“.

1 032 броя консултации за целия период на изпълнение на проекта (виж таблица 6 при ОВ1).

Резултати на базата на отправените запитвания към ОИЦ по метода „таен клиент“ са разделени основно в две големи групи, както следва: мнението на 50 % от свързалите се с ОИЦ тайни клиенти е, че центровете ефективно изпълняват своите функции, като предоставят изчерпателна информация по телефона/имейла (или на място), съответно познават процедурите, за които са им задавани въпроси, насочват къде може да се открие допълнителна информация, служителите на ОИЦ се държат любезно, предлагат да бъде последвана страницата им във фейсбук, както и отправят покана за посещение на офиса им на място, за да могат да дадат допълнителна информация. За останалите 50% участвали в проучването лица заявяват, че изследваните чрез метода „таен клиент“ центрове, изпълняват своите задължения по-скоро формално, в т.ч.: отговарят на мейлите само чрез посочването на линкове, без да дадат никаква допълнителна информация (включително има случаи, в които не отговарят на електронно постъпило запитване); телефонните разговори са по-скоро про-форма (включително има случай на непроведен разговор, защото никой не е отговорил на посочения официален телефон за контакт, при неколкочратни опити за връзка, нито е върнато обаждане); отговорите на въпросите са с „да“ или „не“; служителите или са новопостъпили и търсят помощ от по-опитните си колеги, за да отговорят на въпросите, или не отговорят конкретно, а по-скоро каквото могат да открият през интернет за времето, в което се провежда разговора.

#### Сътрудничество с информационни точки на ЕС (EU info- points)

Информационните точки на Европейския съюз са една или повече контактни точки за предоставяне на информация за програми, администрирани директно от служби на Европейската комисия. В същото време ОИЦ, по силата на РМС № 79/05.02.2024 г. отговарят за осигуряването на информационна подкрепа за програмите, финансирани от бюджета на ЕС по метода на пряко управление от Европейската комисия с конкретно посочен обхват - [Фонд за иновации](#), [Хоризонт Европа](#), [LIFE](#), Програма за конкурентоспособност на предприятията и малките и средните предприятия ([COSME](#)), [Creative Europe](#), [Механизъм за свързване на Европа](#) и [Еразъм+](#). ОИЦ следва да осигуряват информация и за функционалностите на електронното приложение към „Официалния вестник“ на ЕС - [Tender Electronic Daily](#), както и информация за публикуваните обявления за възлагане на обществени поръчки в други държави членки и такива, обявени от институциите на ЕС, в зависимост от профила на икономическия оператор и заявления от него конкретен интерес. Като центрове с близки функции до тези на ОИЦ, ефективността на последните и способността им да достигат до по-широка аудитория от целеви групи, би могла да се повишава в следствие на взаимопомощ и координация с „информационните точки“.

ОИЦ имат различен принцип и подход за сътрудничеството с информационни точки на ЕС. На места ОИЦ са конкуренти с местните европейски мрежи, а на други – се координират и работят съвместно. EU info-points подават информация на ОИЦ, която те публикуват. Ако има запитване за възможности за финансиране по програми, администрирани директно от ЕК, ОИЦ насочват заинтересованите към информационни точки на ЕС.

Самите ОИЦ са силно поляризиращи по отношение сътрудничеството с Информационните точки на ЕС. Съгласно получените отговори в анкетата с ОИЦ почти по равно е усещането за ползотворно и неползотворно партньорство. Различията се дължат основно на индивидуалния подход и изградени работни взаимоотношения между ОИЦ и EU info-points.

*ОВЗ. Какво е въздействието на финансирането за мрежата от ОИЦ? Какви са постигнатите ефекти по отношение на информираността на заинтересованите лица относно възможностите за финансиране от фондовете на ЕС? До каква степен информираността на заинтересованите страни е повишена в резултат от дейността на мрежата от 27 ОИЦ?*

ОПДУ/ПТП е основен източник за финансиране на работата на ОИЦ. Без тази подкрепа мрежата не би могла да съществува. ОИЦ имат съществен принос за информиране на потенциални бенефициенти за възможностите за финансиране по ЕСИФ/ЕФСУ, за повишаване на достъпността на подкрепата, за подобряване на знанията и уменията и предоставяне на информацията и разяснения относно работа с ИСУН, както и косвено за повишаване на доверието на заинтересованите страни в системата за управление на средствата от Европейските фондове. Центровете имат съществена роля при разясняване на подхода за интегрираните териториални инвестиции. Създадени са устойчиви партньорства по места с различни целеви групи. Възможности за подобрения се отбелязват по отношение на адресиране на специфични нужди по места, работата на центровете като медиатори между УО и потенциалните бенефициенти, както и за по-засилена комуникация относно Фонда за Справедлив преход.

#### Въздействие на финансирането по ОПДУ/ПТП

Предоставеното финансиране от ОПДУ/ПТП за ОИЦ е без алтернатива за работата на ОИЦ. Това е основният източник на средства за центровете, без него не биха могли да работят. Това мнение напълно се споделя от служителите в ОИЦ – анкетното проучване показва, че нито един от респондентите не смята, че центърът би могъл да функционира без финансирането от ОПДУ/ПТП (виж Фигура 4. по-долу).

Фигура 4. Отговор на служители на ОИЦ, участващи в анкетното проучване на въпроса „До колко инвестициите по ОПДУ/ПТП са ключови за работата на Вашия ОИЦ?“

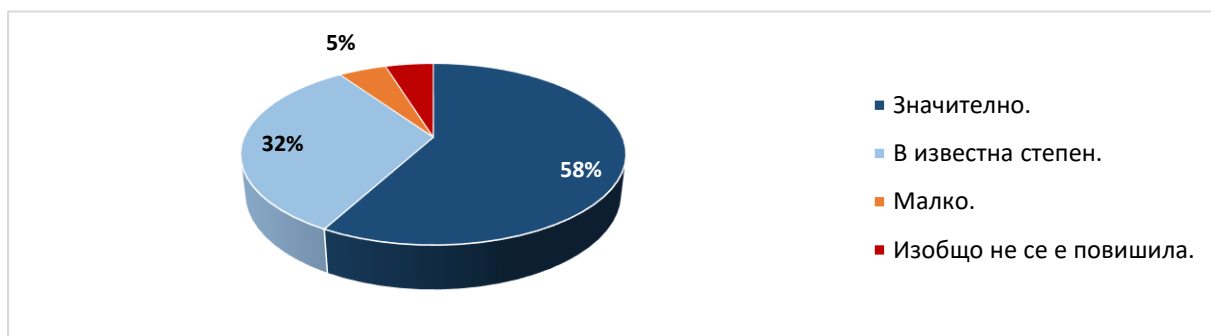


Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред служители на ОИЦ

### Ефекти по отношение на информираността на заинтересованите лица относно възможностите за финансиране от фондовете на ЕС

Степента на информираност на заинтересованите страни в резултат на дейността на мрежата от 27 ОИЦ е изследвана чрез анкетно проучване сред ползвателите на техните услуги. Резултатите показват (виж Фигура 5. по-долу), че 90,40% от респондентите усещат повишена информираност за възможностите за финансиране от ЕС благодарение на дейността на ОИЦ.

Фигура 5. Отговор на ползватели на услуги на ОИЦ, участващи в анкетното проучване на въпроса „До каква степен информираността Ви за възможностите за финансиране от фондовете на ЕС се е повишила в резултат на дейността на ОИЦ“



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ

Това говори за ефективност на центровете в ролята им на посредници и информационни доставчици, които успешно разпространяват информация и помагат на потребителите да се ориентират във възможностите за финансиране от европейските фондове. Само 4,80% от участниците са отбелязали, че информираността им изобщо не се е повишила.. УО отчитат като положителна активността на ОИЦ по отношение на това да се самоорганизират при проследяване и разпространение на публикувана от УО информация. ОИЦ ежедневно следят страниците на всички програми, и споделят актуална информация, а в допълнение, от УО изпращат информация за предстоящи събития към ЦКЗ, за да бъде разпространена от ОИЦ. Услугите на ОИЦ са ценни с това, че успяват да идентифицират и споделят важна информация за възможности за

финансиране, както и да ориентират бенефициенти от къде да я получат.

В резултат УО като цяло считат, че благодарение на работата на ОИЦ информацията за открити процедури за кандидатстване стига до повече потенциални бенефициенти и като цяло не се наблюдават трудности за осигуряване на достатъчно проектни предложения.

Освен това съдействието, което предоставят ОИЦ за работа в ИСУН и провежданите регулярни срещи с бенефициенти, за да ги обучават за работа със системата, способстват за повишаване

на нивата на информираност за възможностите за финансиране, за кандидатстване и за отчитане на проекти.

В същото време заинтересованите страни споделят за възможности за постигане на по-добро въздействие чрез създаване на информация от всеки ОИЦ, структурирана/редактирана/насочена към специфични нуждите на специфични целеви групи в съответния район. Това съвпада с вижданията на ОИЦ, които припознават настоящата си роля по-скоро като експерти, а не само като разпространители на информация и изразяват мнение, че се чувстват добре с тази си роля, както и че са желан и търсен партньор от различни институции и организации.

За програмен период 2021-2027 в задълженията на ОИЦ се включва разпространение на информация само в частта на подхода Водено от общностите местно развитие от Стратегически план за развитие на земеделието и селските райони за програмен период 2023 – 2027 г. Ползвателите на услуги на ОИЦ препоръчват връщане на подкрепените мерки по този фонд в обхвата на мрежата, така като е било за периода 2014-2020, когато ОИЦ разпространяваха информация за Програма за развитие на селските райони. Същевременно, искането на ползвателите на услугите на ОИЦ нормативно е невъзможно поради обхвата на ЕФСУ, за които ОИЦ имат ангажимент да разпространяват информация, а именно, съгласно чл. 1, ал. 1, т. 4 от ЗУСЕФСУ, в средствата от ЕФСУ по смисъла на закона са включени конкретно и единствено средствата за финансиране на подхода WOMP от Европейския земеделски фонд за развитие на селските райони.

В сравнение с възможностите за финансиране от ЕСИФ и ЕФСУ, се отбелязва нуждата от подобряване на степента на информираност за възможности по Плана за справедлив преход и Плана за възстановяване и устойчивост<sup>20</sup> (виж Фигура 6 и 7 по долу).

УО на МВР, който в настоящия програмен период за първи път ползва услугите на ОИЦ, по отношение на публичност на актуални процедури, отчита положителен ефект и достигане до повече заинтересовани лица, в сравнение с предишни периоди, когато не е работено в тясно сътрудничество с ОИЦ.

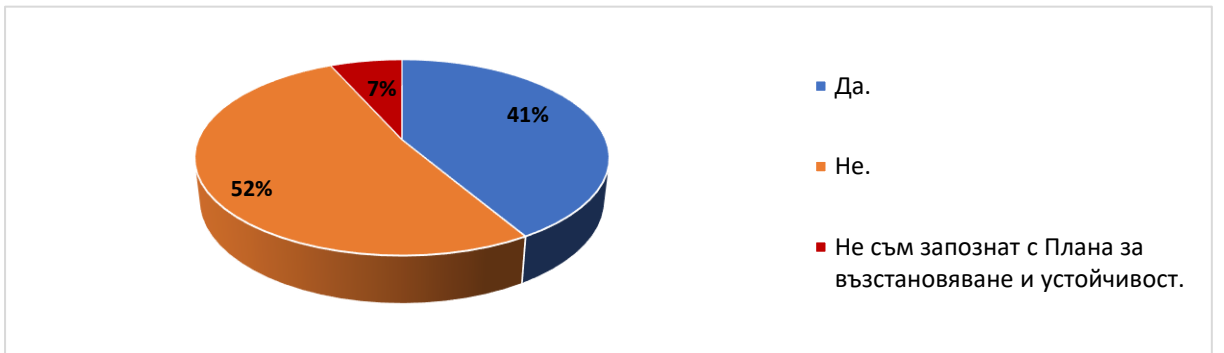
<sup>20</sup> Подкрепата на ОИЦ по НПВУ не влиза в обхвата на оценката. Работата на ОИЦ по НПВУ се финансира от държавния бюджет.

Фигура 6. Отговор на участници в анкетното проучване след ползватели на услуги на ОИЦ на въпроса „Ползвали ли сте услуга/консултация от ОИЦ, свързана с Фонда за Справедлив преход“



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ

Фигура 7. Отговор на участници в анкетното проучване след ползватели на услуги на ОИЦ на въпроса „Ползвали ли сте услуга/консултация от ОИЦ, свързана с процедури по Плана за възстановяване и устойчивост“



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ

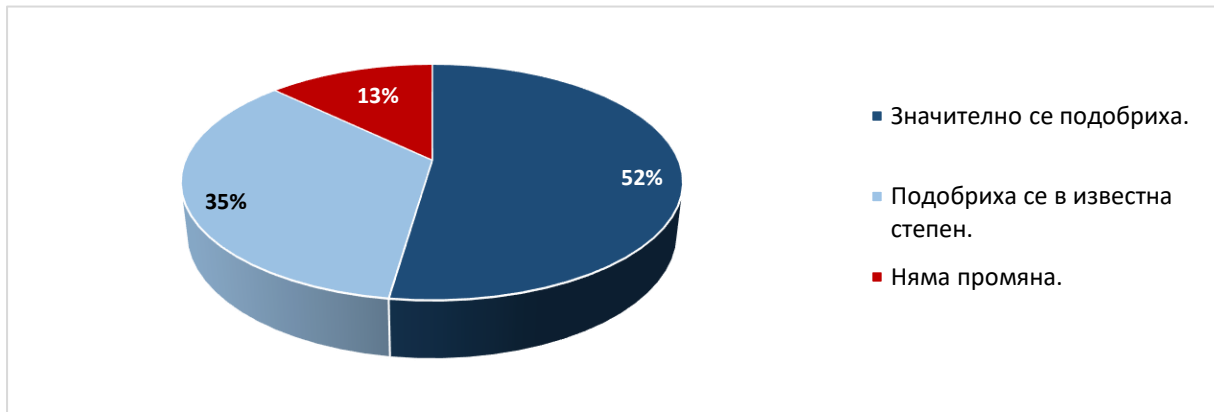
Активното участие на ОИЦ като мост между местните общности и УО, в процеса на обществено обсъждане на процедурите, като събират и обобщават мненията на местните заинтересовани страни и ги представят като възражения и/или препоръки към УО, в това число да предоставят информация на УО за местните очаквания и нужди, като цяло би повишило положителните ефекти от работата на мрежата. Според Процедурния наръчник, ОИЦ могат да съдействат на ЦКЗ/УО за провеждане на проучвания на местно ниво, например за целите на програмиране на бъдещи мерки/процедури. Към момента няма практика в тази посока.

### Ефекти по отношение на повишаване на знанията и уменията и доверието на целевите групи

По-голямата част от потенциалните бенефициенти по програмите, които участваха в анкетното проучване, считат, че знанията и уменията им да кандидатстват по програми, съфинансирани от Европейските фондове са се повишили в резултат на консултациите с ОИЦ. Само 12,8 % заявяват, че не забелязват такава промяна (виж Фигура 8. по-долу).



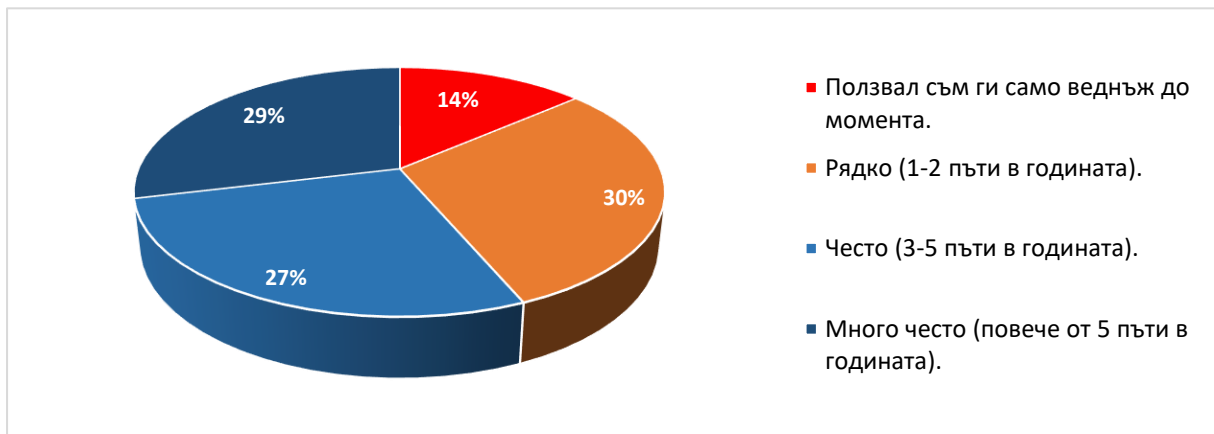
Фигура 8. Отговор на участници в анкетното проучване след ползватели на услуги на ОИЦ на въпроса „До колко Вашите знания и умения за кандидатстване по програми, съфинансирани от Европейските фондове са подобрени в резултат на консултациите с ОИЦ “



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ

От проведеното анкетно проучване, се вижда, че се създава устойчиво партньорство между ОИЦ и ползвателите на техните услуги: 86,4% от респондентите, отговарят, че са използвали услугите активно на годишна база, като над половината от анкетираните са се допитвали до ОИЦ за информация над 3 пъти годишно, което показва, че първоначалният контакт често води до последващи взаимодействия (виж Фигура 9 по-долу).

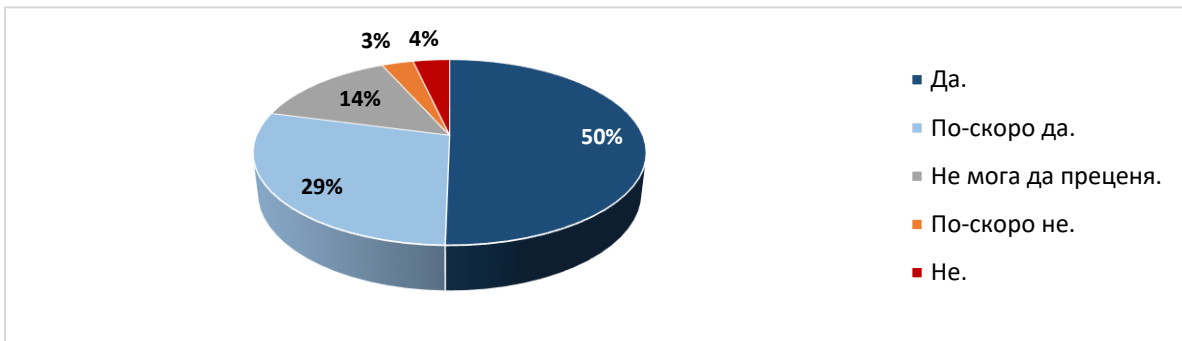
Фигура 9. Отговор на участници в анкетното проучване след ползватели на услуги на ОИЦ на въпроса „Колко често използвате услугите на ОИЦ “



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ

Като функция от работа си, ОИЦ влияе положително върху цялостното възприятие на гражданите относно ползите от програмите, съфинансирани от Европейския съюз. Голяма част от ползвателите на услугите на ОИЦ, които са участвали в анкетното проучване (79%), смятат че консултациите и ползването на услугите на ОИЦ са повишили доверието им към системата за управление на средствата от европейските фондове. От друга страна, 14,20% от участниците не могат да преценят дали доверието им е повишено, а около 7% смятат, че доверието им не се е повишило (виж Фигура 10 по-долу).

Фигура 10. Отговор на участници в анкетното проучване след ползватели на услуги на ОИЦ на въпроса „Консултациите/ползването на услугите на ОИЦ повиши ли доверието Ви по отношение на Системата за управление на средствата от Европейските фондове (органите и структурите за управление на средствата от ЕС)“



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ

### Други ефекти

Въвеждането на допълнителни дейности в обхвата на работа на ОИЦ, като „подкрепа за прилагане на ИТИ“, водят до допълнителни ползи от работата на центровете. Общините посочват, че ОИЦ имат съществен принос и в разясняване на подхода за ИТИ. Това мнение се споделя и от УО на ПРР както и от самите ОИЦ (виж ОВ11).

Според ЦКЗ, основен фактор възпрепятстващ постигането на допълнителни ефекти от работата на ОИЦ са ограничените функции на центровете - ОИЦ не са задължени да обработват и обобщават информация, която получават от заинтересованите страни. Такава информация би била полезна както за тях така и за УО с цел подобряване на работата. ОИЦ също така нямат задължение да подпомагат заинтересованите страни при разработване на проектните им предложения. Основната им роля е да разпространяват информация.

*ОВ4. Каква е удовлетвореността сред потребителите на услугите, предоставяни от ОИЦ?*

Удовлетвореността сред потребителите на услугите на ОИЦ е висока, благодарение на достъпната комуникация, доверие и компетенциите на експертите. ОИЦ са предпочитан източник на информация за европейско финансиране, като събитията им са високо ценени. Възможностите за подобрене включват подобряване на процедурите за работа и получаване на обратна връзка, информиране на широката общественост за резултатите и добавената стойност на подкрепата с цел да се популяризира дейността на Съюза на място и предоставяне на по-динамична и специализирана информация, адаптирана към местните нужди.

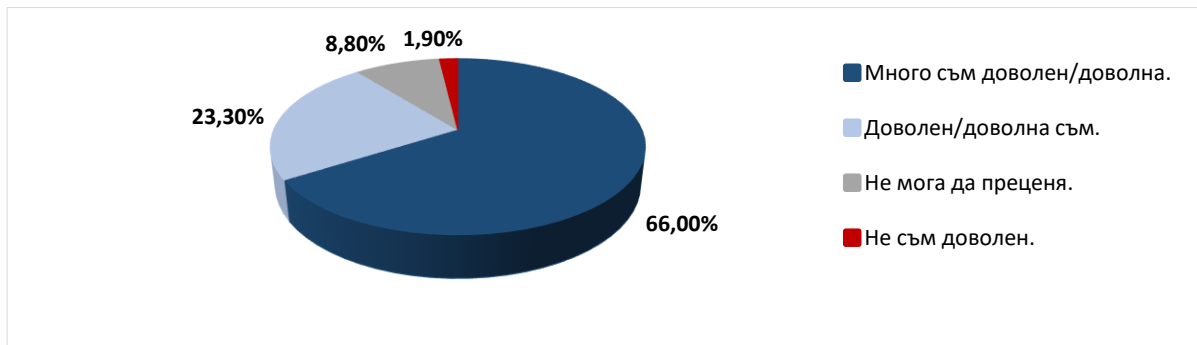
### Оценка на ползвателите на услугите на ОИЦ

#### Качество на услугите

Нивото на удовлетвореност относно работата на ОИЦ от страна на ползвателите е високо. Оценката на работата на ОИЦ и предоставените от тях услуги относно европейските програми за финансиране се оценява от ползвателите на услугите на

мрежата почти изцяло положително като 66% от респондентите са отбелязали, че са много доволни от предоставените услуги, докато допълнителни 23,30% се чувстват доволни (виж Фигура 11. по-долу). Едва 1,9% са посочили, че не са доволни от услугите.

Фигура 11. Степен на удовлетвореност на потребителите от услугите на ОИЦ, представена чрез отговори на въпрос „Каква е удовлетвореността ви от предоставените услуги от ОИЦ?“



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ

Като най-полезна от услугите, предлагани от ОИЦ, потребителите посочват предоставянето на конкретна информация за възможностите за кандидатстване по програмите, съфинансирани от Европейските фондове - 79,40% от респондентите (виж Фигура 12 по-долу). Това се потвърждава и от проведените интервюта с УО на ПТП, УО на програмите от Споразумението за партньорство и с общините, в качеството им на ползватели на услугите. Като най-малко предпочитана, но все пак значима услуга, е посочено посредничеството при търсенето на партньори и създаването на партньорства (21,90% от респондентите). Това сигнализира както, че основният фокус на потребителите пада върху получаването на конкретна информация и подкрепа за кандидатстване, така и че тази услуга не е много търсена (виж фигура 12).

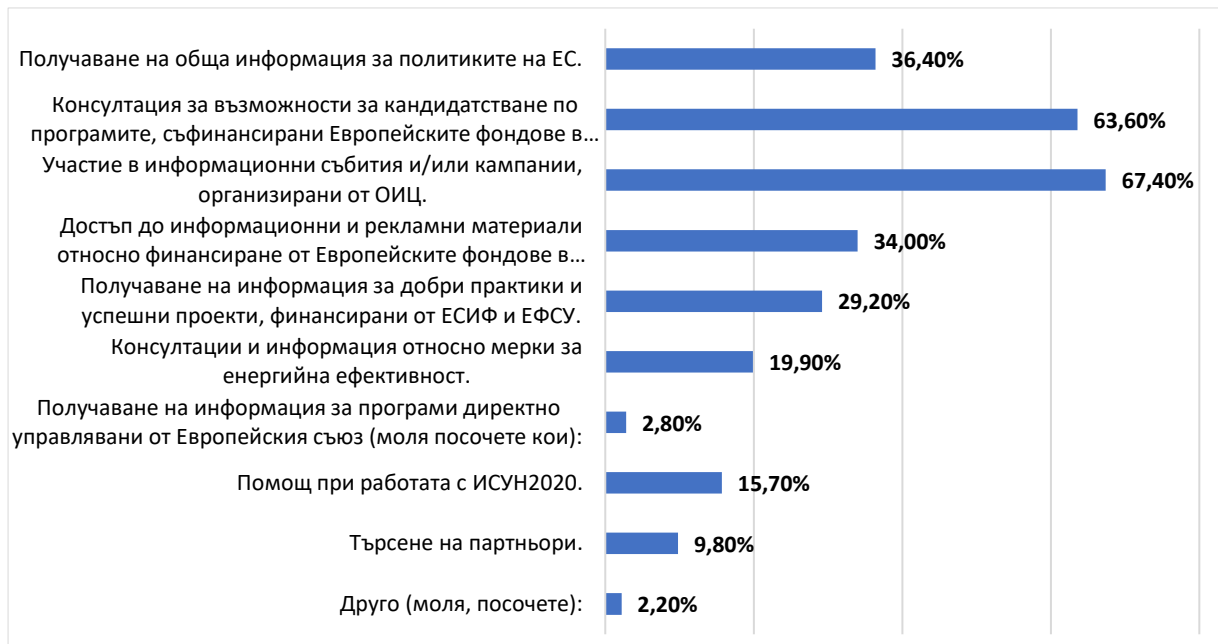
Фигура 12. Оценка на потребителите за най-полезните услуги, предлагани от ОИЦ, представена чрез отговори на въпрос „Кои от предлаганите услуги от ОИЦ считате за най-полезни?“ (посочвани са максимум 3 отговора от респондент)



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ

Най-използваните услуги от широката гама бенефициенти на ОИЦ са участие в информационни събития и кампании, организирани от ОИЦ (67,4%) и консултации за възможности за кандидатстване по програмите, съфинансирани от Европейските фондове в България, от които са се възползвали 63,60% от респондентите (виж Фигура 13 по-долу).

Фигура 13. Най-често използваните услуги, предлагани от ОИЦ, представени чрез отговори на въпрос „От какви конкретни услуги, предоставяни от ОИЦ, сте се възползвали?“ (посочвани са повече от един възможен отговор от респондент)

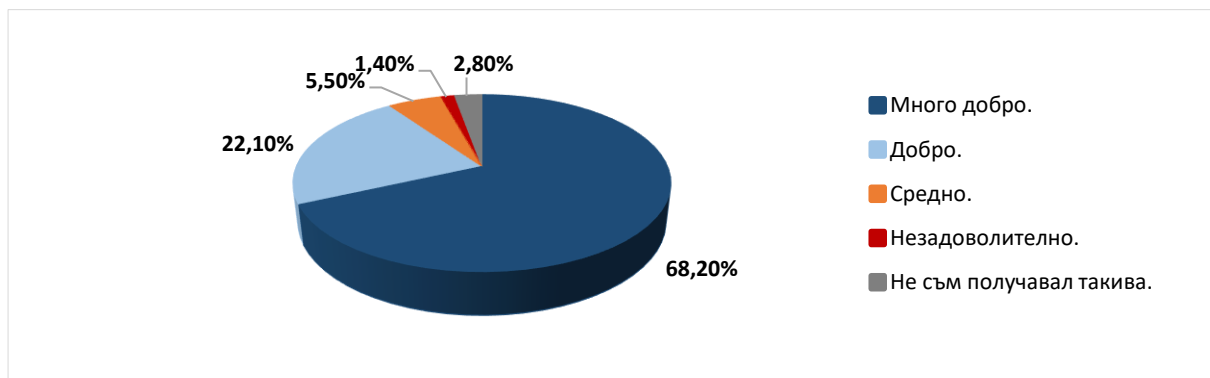


Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ

#### Качество на предоставяните материали

Ползвателите на услуги на ОИЦ споделят, че качеството на информационните материали на централите е много добро – 68,20% и добро – 22,10% (виж Фигура 14 по-долу). Незначителен е делът на респондентите, според които качеството на информационните материали е незадоволително (1,90%).

Фигура 14. Оценка на потребителите за материалите, предоставяни от ОИЦ, представена чрез отговори на въпрос „Как бихте оценили качеството на информационните материали, предоставяни от ОИЦ?“



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ

В рамките на проучването бяха открити конкретни положителните аспекти на предлаганите услуги, открояващи се в отговорите на респондентите, както и маркирани възможности за подобрене ефективността на услугите от ОИЦ, които са обобщени в Таблица 13 по-долу.

Таблица 13. Положителни аспекти на предлаганите услуги и възможности за подобрене според консултираните респонденти

Положителни аспекти	Възможности за подобрене
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставяне на персонализирана информация, насочена към различните заинтересовани страни;</li> <li>• Осъществяване на контакти с потенциални кандидати при наличие на подходящи възможности за финансиране;</li> <li>• Висока информираност и професионализъм на експертите в екипите на ОИЦ – експертите са информирани, компетентни и опитни професионалисти;</li> <li>• Своевременно предоставяне на отговор с търсената от ползвателите информация;</li> <li>• Достъпност на услугите (за част от интервюираните, ОИЦ са основен източник на информация)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Въвеждане в Процедурния наръчник за работа на ОИЦ на процедури и методи за получаване на регулярна обратна връзка от ползвателите на услугите на ОИЦ.</li> <li>• Подобряване на степента на информираност на заинтересованите страни в резултат на дейността на мрежата.</li> <li>• Предоставяне на по-специфична и специализирана информация според нуждите на заинтересованите страни по места.</li> </ul>

Повечето потребители не срещат затруднения при използване на услугите, като са отбелязани единични такива, свързани с работното време и/или липса на проактивен подход от страна на ОИЦ при обслужване. Например липса на последваща комуникация след проведена консултация. Услугите на ОИЦ се предпочитат заради спестеното време, качеството и структурата на информацията, както и експертната подкрепа. Поради тази причина повечето респонденти (92,9%) биха препоръчали услугите на ОИЦ, като изтъкват надеждната информация и експертизата на служителите; достъпността на услугите и липсата на такси, в сравнение с консултантски услуги; активния контакт с общността чрез изнесени офиси и събития. В заключение 91,5% от анкетирания изразяват удовлетвореност и доверие в услугите на ОИЦ, което подчертава тяхната положителна роля на местно ниво.

Оценка на Управляващите органи на програмите от Споразумението за партньорство  
Удовлетвореността от услугите на ОИЦ е оценена като положителна от по-голямата част на УО, които ги определят като ефективни посредници на информация.

УО на ПТП отбелязва, че създаването и функционирането на мрежата от 27 ОИЦ неколккратно е представена като добра практика на ниво Европейска комисия. Като принос от дейността на ОИЦ, УО отчитат количеството на консултираните лица, които са и потенциални бенефициенти, количеството и качеството на предоставената информация за процедури по програмите и за информационни събития по отношение на обявени процедури. С цел подобряване на обслужването и отчетността си, ОИЦ

използват данни с координати на потенциални бенефициенти, представители на различни заинтересовани страни, но тези практики се различават при различните ОИЦ по отношение на пълнота, систематичност и актуалност на данните.

### Оценка на общините, в които са разположени централите

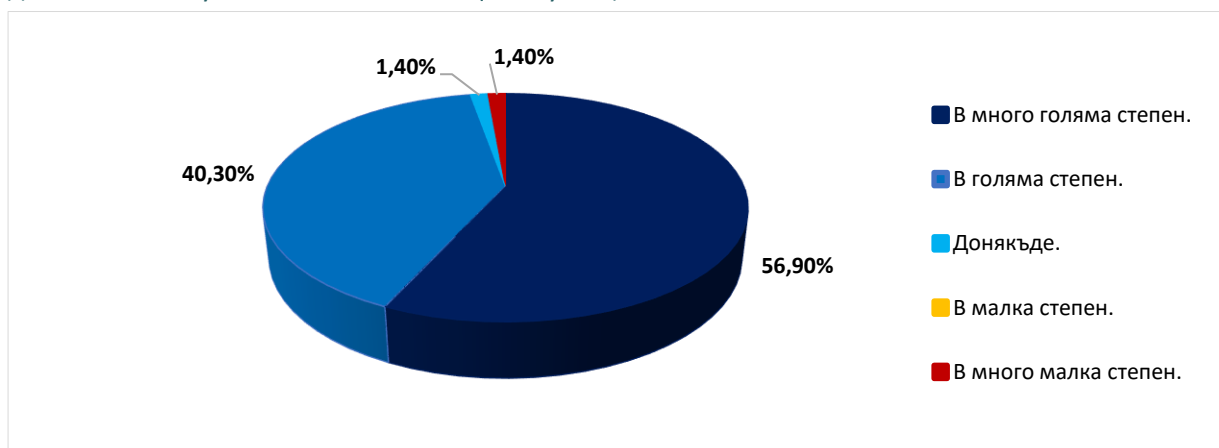
Според представители на общините, ОИЦ са утвърдени като надежден и коректен източник на актуална информация за граждани, бизнес, НПО и институции. Те повишават информираността на заинтересованите страни чрез регулярни публикации в социалните мрежи, тематични събития и презентации пред местните общности за възможностите за финансиране и влиянието на политиките на ЕС на регионално ниво.

### Самооценка на представители на ОИЦ

Представители на ОИЦ, включили се в изследването, подчертават, че ключов фактор за повишаване на удовлетвореността на заинтересованите страни е обратната връзка, получена от потребителите на услугите. Най-често тя се събира чрез неформални разговори, електронна поща и социалните мрежи (основно Facebook), като броят на последователите във Facebook е нараснал през последните години. По време на презентационни събития те обсъждат интересите и нуждите на присъстващите, за да насочат усилията си в правилната посока. Само част от ОИЦ все още използват анкетни карти за обратна връзка. Останалите са прекратили този подход, защото го считат за неефективен, тъй като потребителите ги попълват формално и не предоставят полезна информация.

Самооценката на ОИЦ сочи, че общо 97,2% от служителите в ОИЦ (виж Фигура 15 по-долу), определят степента на общата удовлетвореност на ползвателите на техните услуги като „много голяма“ или „голяма“. Това сигнализира за увереността на представителите на ОИЦ от ползата на Мрежата. Малък процент от анкетираните служители оценяват удовлетвореността на потребителите като ниска (2,80% от респондентите).

Фигура 15. Оценка на представителите на ОИЦ за удовлетвореността на потребителите услугите им, чрез отговори на въпрос „Според Вас, в каква степен потребителите на Вашите услуги са доволни от получените от Вашия ОИЦ консултации?“



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред служители на ОИЦ

Служителите в мрежата от ОИЦ споделят, че измерват удовлетвореността на потребителите чрез: директна комуникация и устни отзиви, както и благодарствени писма и отзиви; анкетни карти и формуляри; регистър на посетителите и повторни

посещения. Индикация за общата удовлетвореност от услугите на ОИЦ, експертите получават от следните показатели:

- Повторно и/или регулярно използване услугите на ОИЦ от страна на доволни потребители;
- Редовно провеждане на консултации с представители на ОИЦ при отчитане на проекти и работа с ИСУН;
- Позитивно възприемане на регулярните информационни срещи на ОИЦ по области, от страна на местните жители;
- Редовни покани от страна на различни целеви групи, за участие на ОИЦ в разнообразни събития

Според представителите на ОИЦ, предлаганите услуги са с разширен обем в настоящия програмен период, отговаряйки на нуждите на заинтересованите лица, а именно: предоставяне информация за възможностите за кандидатстване на отделните целеви групи; техническа помощ при попълване на формуляра за кандидатстване в ИСУН; насочване на кандидатите към използване на насоките за кандидатстване и приложенията; предоставяне на допълнителни указания, според потребностите на потенциалните бенефициенти.

В същото време ОИЦ, отчитат възможности за подобряване на своята работа най-вече чрез допълване на набора от комуникационни материали на ОИЦ с видеоматериали с цел достигане по-голяма аудитория и по-ангажиращо предаване на информация, както и повишаване на видимостта на центровете чрез провеждане на национална кампания, с цел популяризиране дейността на ОИЦ.

*ОВ5. В каква степен използвания от ОИЦ инструментариум е ефективен, достатъчен и адекватен за популяризиране на политиките на ЕС, на програмите от СП и на възможностите за финансиране от ЕСИФ/ЕФСУ? Има ли алтернативни способи или комбинация от такива, с прилагането на които би се постигнал по-добър ефект?*

Очертават се разнопосочни виждания по отношение на ефективността, достатъчността и адекватността на използвания от ОИЦ инструментариум за популяризиране на политиките на ЕС, на програмите от СП и на възможностите за финансиране от ЕСИФ/ЕФСУ. Разликите във вижданията са се обуславят от богатия набор от подходи в рамките на инструментариума, прилагани от ОИЦ, и от начините, по които ОИЦ взаимодействат със заинтересованите страни и целевите групи. Предложенията за подобрение на използвания от ОИЦ инструментариум включват внедряване на повече интерактивни методи на комуникация, изработването на повече видео материали и използването на иновативни дигитални възможности като уеб базирани платформи.

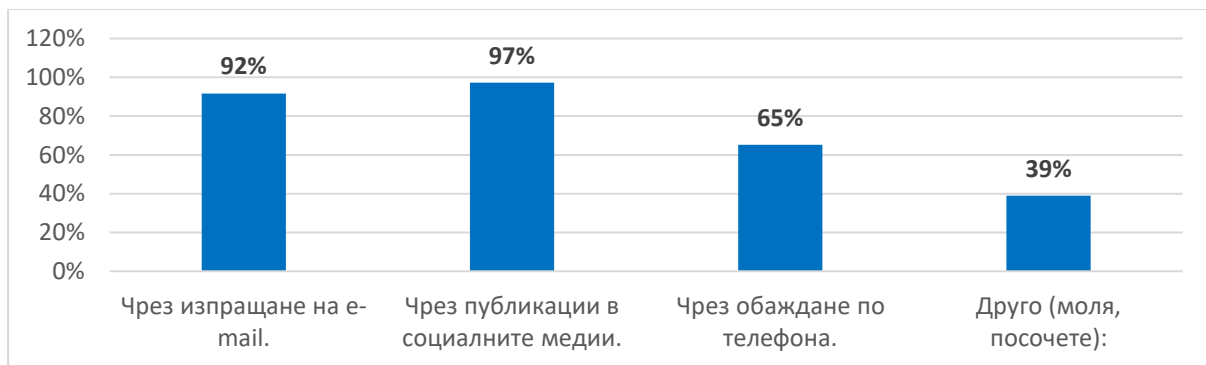
Използван инструментариум

Популяризирането на политиките на ЕС, на програмите от Споразумението за партньорство и на възможностите за финансиране от ЕСИФ/ЕФСУ се извършва главно, чрез следните подходи и инструменти:

- социални мрежи (главно Facebook, но и LinkedIn, Instagram, YouTube, Viber);
- електронна поща (за изпращане на бюлетини и комуникационни имейл-и);
- уебсайтове и онлайн платформи;
- медийни публикации и партньорства (информационни кампании в местни и национални медии);
- събития, образователни и регулярни информационни кампании, придружени с печатни и рекламни материали;
- индивидуални и групови консултации;
- сътрудничество с партньори (институции, НПО и др.)

Резултатите от извършеното анкетно проучване сред служителите на ОИЦ, показват, че най-често използваните методи за информиране на заинтересованите страни са публикации в социалните медии (97%) и изпращане на имейл (92%), както и телефонни обаждания (65%) (виж Фигура 16. по-долу).

Фигура 16. По какъв начин информирате потенциалните заинтересовани страни за провеждането на информационна кампания/събитие? (възможен повече от един отговор).



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред експерти в ОИЦ

Използва се и друг инструментариум като традиционни медии и лични контакти, посещения на място и участие в събития, както и официални канали и портали. Независимо, че онлайн презентациите са честа практика след пандемията от Ковид-19, мнението на експертите от ОИЦ е почти единодушно, че необходимостта от провеждане на присъствени събития не може изцяло да се замени с такива в онлайн среда, тъй като при непосредствения контакт на живо се изгражда доверие у ползвателите на услугите на ОИЦ.

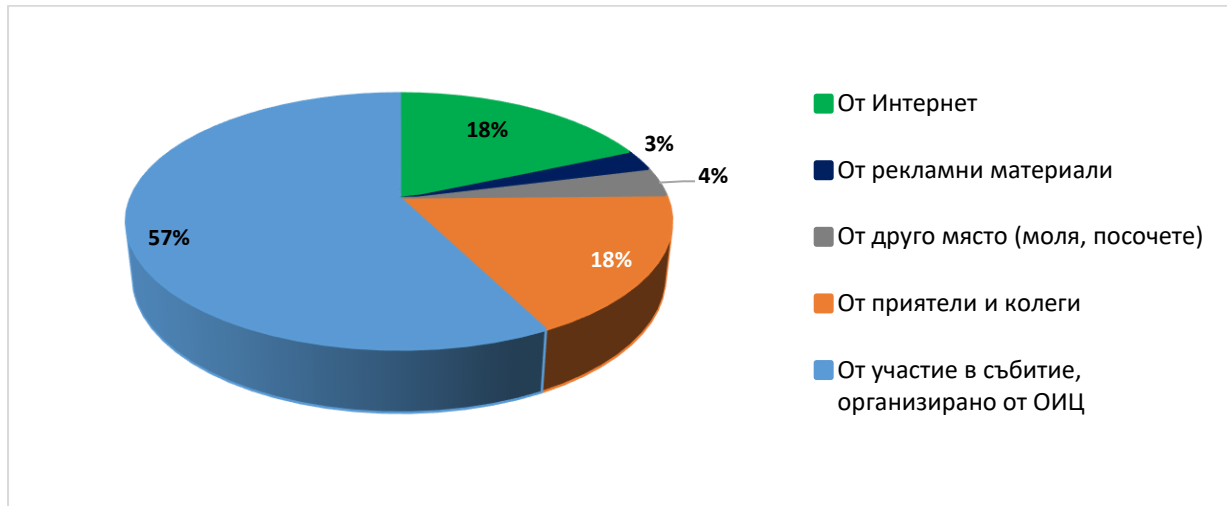
### Най-полезна за ползвателите информация и източници на информация

От гледна точка на ползвателите на услугите на центровете, най-ценна е информацията, която ОИЦ дават за ЕСИФ и ЕФСУ и подкрепата при работа с ИСУН. С положителен знак от ползвателите на услуги се отбелязва способността на ОИЦ да работят с широк кръг заинтересовани страни и успеваемостта им да предоставят необходимите консултации на разбираем език.



Източниците на информация, от които ползвателите са се информирали за предоставяните от ОИЦ услуги, са многостранни (виж Фигура 17 по-долу): посредством приятели, колеги, по служебен път, по време на информационни дни, срещи, кампании, от интернет, от медиите. Преобладаващата част от интервюираните са запознати от дълго време с дейността на ОИЦ, включително и от самото им създаване.

Фигура 17. От къде разбрахте за услугите, предоставяни от ОИЦ?

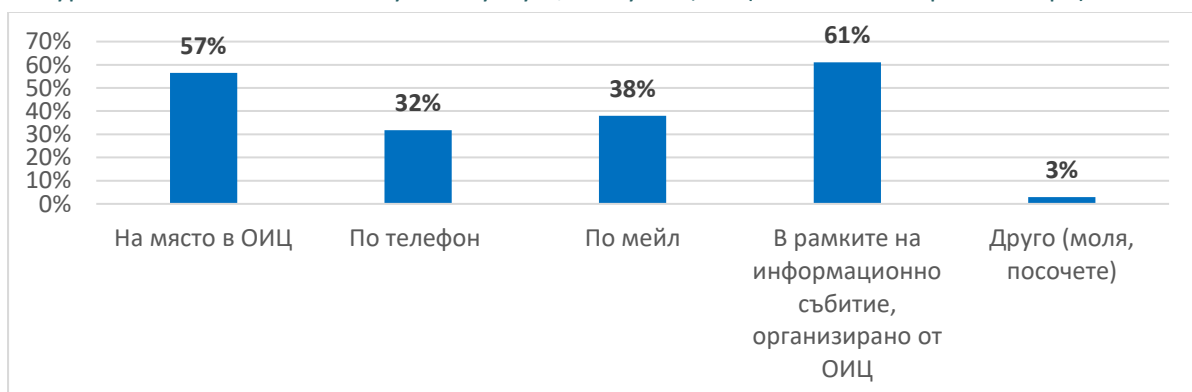


Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ

По-голяма част от ползвателите посочват, че ОИЦ са се свързали с тях или присъствайки на техни събития са разбрали за съществуването им. Най-голям процент от анкетираните (58%) са научили за ОИЦ чрез участие в събития, организирани от самите центрове. Това подчертава ефективността на директните събития като основен канал за информиране.

Най-популярните начини за получаване на информация/услуга от ОИЦ са в рамките на информационно събитие, организирано от ОИЦ (61% от анкетираните) и на място в ОИЦ - 57%, което подчертава значимостта на физическото присъствие на централите.

Фигура 18. По какъв начин получихте услуга/консултация? (не повече от три отговора)



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ

Най-голям процент от анкетираните (83%) посочват ОИЦ като основен източник на информация. Следват социалните мрежи (Facebook, X/Twitter и др.) – 29%. Сред другите източници на информация относно европейско финансиране, които интервюираните ползват са: ИСУН, [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg), страниците на съответните финансиращи програми,

социалните мрежи, консултантски фирми, информационни дни, бюлетина на НСОРБ, сайта на ЕК, директни канали от Брюксел, информационните центрове „Европа Директно“, а един ползвател е посочил, че не ползва други източници на информация освен ОИЦ. Разпределението на данните е посочено във Фигура 19 по-долу.

Фигура 19. От кои източници обикновено се информирате за възможностите за европейско финансиране? (възможен повече от един отговор)



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ

По отношение на това доколко полезна е информацията, предоставена от ОИЦ, в сравнение с други източници на информация, интервюираните ползватели посочват, че от ОИЦ получават първата и най-обща информация, в по-лесен за ползване вид и така спестяват време и усилия за търсене от други източници. Като улеснение интервюираните посочват, че ОИЦ отговарят на въпроси и че техните канали, препращат към първоизточниците на информация. Ползватели посочват, че информацията, която

Голяма част от ползвателите на услугите на ОИЦ предпочитат личния контакт с експертите от мрежата, защото имат възможност да задават конкретни въпроси.

ОИЦ публикуват им помага да не пропуснат финансиране, което би ги интересувало, тъй като ОИЦ публикуват цялата нова информация, а другите източници са профилирани. Допълнително улеснение за много от ползвателите би било, ако най-важната информация от насоките за кандидатстване по различните процедури е

налична в съкратен вид. Друга препоръка е на центрoвете да им бъде позволено да предоставят предварителна информация за предстоящи програми, проекти и процедури.

Част от интервюираните ползватели споделят, че предпочитат да се информират от Фейсбук страницата на съответния ОИЦ, тъй като се прилага по-гъвкав адекватен и приобщаващ начин на представяне на съдържание. ОИЦ са предпочитан източник и поради предлагането на информация за добри практики и възможни грешки.

### **Предложения за подобряване на комуникацията и очаквания към работата на ОИЦ**

ОИЦ основно споделят вече публикувана информация до всички целеви групи без редактиране. Същевременно, общините, които са част от ползвателите на услугите на ОИЦ, подчертават важността на информацията, получавана от ОИЦ, относно откритите процедури, по които общините са допустими кандидати/партньори. Това е ясна индикация за умението на ОИЦ да селектират информацията според различните нужди на целевите групи, адресирайки конкретно нуждите на общините.

В рамките на оценителния процес редица заинтересовани страни, сред които управляващи органи и ЦКЗ споделиха виждания за ефективността на комуникиране на ОИЦ с цел популяризиране на политиките на ЕС, на програмите от СП и на възможностите за финансиране от ЕСИФ/ЕФСУ. Едно от основните наблюдения е, че всеки отделен ОИЦ отговаря за формата и съдържанието на информацията, която разпространява, включително в социалните мрежи. В тази връзка, мрежата няма единна визия и подход на представяне на информацията пред заинтересованите страни. Отправят се препоръки в посока създаване на образци за формати и визуално оформление на публикувана информация за различните случаи, с които да работят всички ОИЦ, например образец на публикация относно обявена процедура за подбор на проектни предложения, образец на публикация за резултат от подадени проекти по дадена процедура, образец на публикация за резултат от оценка и класиране по дадена процедура (данни за последните две могат да се вземат от ИСУН 2020, а не да се очакват от УО), образец на публикация за резултат от изпълнени проекти по дадена процедура/програма и т.н.

Сред най-ефективните подходи, използвани от ОИЦ, за популяризиране на ЕСИФ/ЕФСУ са изработката и разпространението на рекламни и информационни материали по време на събитията – за голяма част от заинтересованите страни това е стимул за присъствие на събитията. Въпреки това се отправя препоръка за предприемане на действия за промяна на нагласите на заинтересованите страни към организирани и провеждани събития – те да бъдат промотирани по начин, който да стимулира целевите групи да присъстват на тях главно заради интереса към новите знания и информацията, а не към раздаването на тях рекламни материали. В помощ би било създаването от ЦКЗ на образци на презентации за различните събития и представяната информация, които да бъдат ползвани от всичките ОИЦ в мрежата и да включват похвати на интерактивност, така че да се увеличи участието, а от тук и разбирането от аудиторията, а не предимно четене на текст.

Консултациите, които ОИЦ дават на място в офисите си и по телефона, изработването и разпространяването на рекламни-информационни материали, срещите с местните общности на територията на областния център и изнесените приемни са част от дейностите, допълващи палитрата от подходи, свързани с ефективното популяризиране на възможностите за финансиране от ЕСИФ/ЕФСУ. В резултат на тази дейности, очакванията на ползвателите на услугите на ОИЦ нарастват до степен, че те очакват по-чести изнесени информационни кампании, както и поемането от ОИЦ на водеща роля за създаване на партньорства и предоставяне на конкретна подкрепа за местни инициативи, например, на читалища и музеи. Артикулира се нужда ОИЦ да провеждат

работилници, семинари за млади предприемачи и студенти и събития, като по този начин освен подкрепата за целевите групи също така популяризират функциите и дейността на самите ОИЦ.

Препоръките към ОИЦ се допълват с предложения в бъдеще да използват видеоматериали, например, относно попълване на формуляра за кандидатстване.

Изразява се мнение, че в онлайн присъствието си ОИЦ има какво да подобрят, от гледна точка на създаване на актуално съдържание, което да ангажира аудиторията, а не просто да се свежда до ретранслиране на съобщения, написани на неясен език, който целевата група не може да разбере. Препоръката към ОИЦ е да се използват способите за оптимизация на информацията, която циркулира в социалните мрежи, за да могат публикациите да достигат до повече хора (например, спонсорирани публикации) и да се търсят по-интерактивни методи за поднасяне на информация (например, под формата на кратки видеа с крайните потребители).

Ползвателите на услуги от ОИЦ препоръчват ОИЦ, освен Фейсбук, по-активното използване и на други социални платформи, като Инстаграм, Линкдин. Обръща се внимание на важноста за комуникиране през местни печатни медии, БНР, местни телевизии, през имейл с използването на специален бюлетин за ОИЦ, чрез изнесени табла с актуална информация. По-силното медийно присъствие в процеса на разпространяване на информацията би довело до по-широка популяризация на предоставяните от ОИЦ услуги.

### **Виждания на ОИЦ за възможности за подобряване на комуникацията**

За подобряване на инструментариума за популяризиране на политиките на ЕС, на програмите от СП и на възможностите за финансиране от ЕСИФ/ЕФСУ, самите представители на ОИЦ отбелязват няколко основни аспекта:

- Въвеждане на по-интерактивни подходи за поднасяне на информация към младите хора и приобщаване на бизнеса. В тази връзка отбелязват нуждата от обучение, как да бъде направено това, както и практически обмен на опит.
- Съществува положителна нагласа към възможността за внедряване на нови технологии като интерактивни платформи и геймификация<sup>21</sup>, но ОИЦ споделят, че не всички са приложими при предоставяните от тях услуги и липсват компетенции за създаването и използването им. Например, ОИЦ не смятат, че на този етап включването на чатботовете<sup>22</sup> би било приложимо, тъй като ползвателите на услугите им очакват да получат от тях експертно и персонализирано мнение. В този смисъл използването на новите технологии трябва да бъде подчинено на поставяните цели при съответната комуникация.
- Изказва се готовност за използване на всички нови дигитални възможности за комуникация, включително различни технологични платформи (например,

<sup>21</sup> Подход, който съчетава различни елементи на игра в иначе сериозни дейности

<sup>22</sup> Софтуерно приложение, което се използва за провеждане на онлайн разговори, вместо осигуряване на директен контакт с човек.

Webex, Teams и др.) при провеждане на онлайн събития. Относно интегрирането на виртуални и хибридни формати в бъдещите събития, ОИЦ отново посочват, че се нуждаят от обучение как да бъдат провеждани събития в такъв формат, тъй като само малка част от ОИЦ вече ги прилагат в практиката си. Според тях, за такъв вид събития трябва да бъдат взети предвид и качеството на интернет връзката и разполагаемата техника.

- Има преференция към произвеждането и използването по-често и на повече видеоматериали, като по-въздействащ формат на комуникация сред таргетираната аудитория.
- Артикулира се предпочитание за включване на представител на УО в събитията, за да се повиши доверието и интереса на участниците.
- Изразява се нужда за провеждане на повече открити приемни на място с щандове, от които да се разпространява информация.

## 2.2 Ефикасност

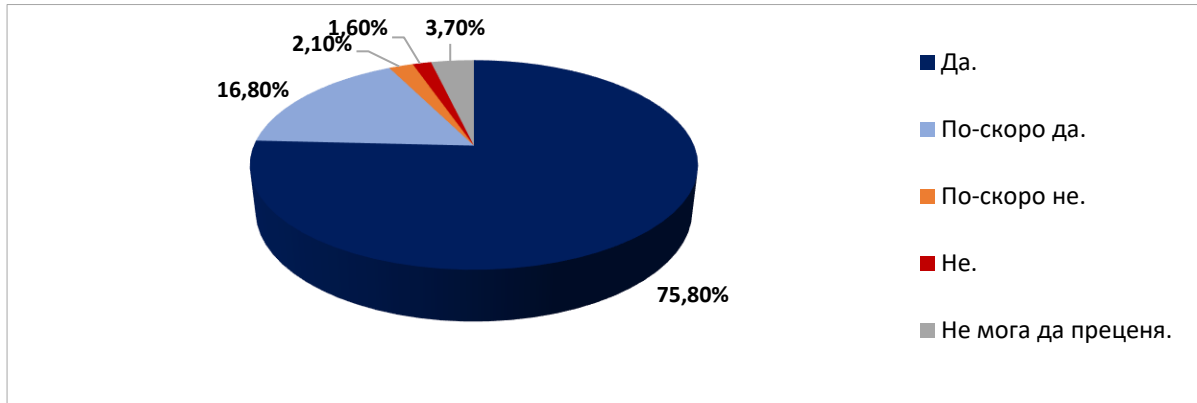
*ОВ6. Правилно ли се адресира развитието на капацитета на служителите в Мрежата от 27 ОИЦ и поддържа ли се добро ниво на знания и компетенции на служителите на ОИЦ относно Европейската политика на сближаване, СП, обхвата на програмите, съфинансирани от ЕСИФ/ ЕФСУ, механизмите на функциониране, изпълнението и управлението на финансирането от ЕФСУ, специфичното българско и законодателство на ЕС в тази сфера и други относими теми?*

Като цяло, ОИЦ имат добър капацитет, особено по отношение на знанията им относно политиката на сближаване, програмите, съфинансирани от европейските фондове и специфичното законодателство. Въпреки това, се отчита нуждата от подобрене в уменията за работа на служителите със социалните мрежи и използването на нови технологии. Липсата на регулярни обучения, включително за новоназначени служители, се явява ключова пречка за повишаване на ефикасността на екипите. Препоръчително е разработването на методически указания, организирането на целенасочени обучения от ЦКЗ, в допълнение на обученията по ИСУН, и провеждането на регулярни срещи между ОИЦ, ЦКЗ и управляващите органи на различните програми. Това би спомогнало за укрепване на мрежата и по-доброто изпълнение на функциите ѝ.

### Виждания на ползвателите на услуги на ОИЦ

Голяма част от ползвателите на услугите на ОИЦ смятат, че капацитетът на служителите на ОИЦ е достатъчен, за да предоставят адекватна информация и услуги на своите ползватели (92,60% от респондентите), като само 2,70% от участниците в допитването имат противоположното мнение (виж Фигура 20 по-долу).

Фигура 20. Оценка на ползвателите услугите на ОИЦ за капацитета на служителите на ОИЦ, чрез отговори на въпрос „Смятате ли, че знанията и компетенциите на служителите на ОИЦ са достатъчни, за да ви предоставят адекватна информация и услуги?“



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ

### Оценка на УО на програмите

УО на програмите като цяло имат високо мнение за капацитета на служителите на ОИЦ. В същото време отправят препоръки относно области, в които може да има подобрение. Основно мнение на повечето от допитаните УО е, че ОИЦ трябва да подобрят работата си в/със социалните мрежи, като вместо да споделят готово съдържание, да създават авторски материали. Управлението на профилите в социалните мрежи също трябва да бъде подобро. Липсата на достатъчно обучения на служителите по тази тема е подчертан проблем. Обучения и координационните срещи, провеждани в миналото, от 2020 г. насам са прекратени и липсват нови инициативи за развитие на капацитета на ОИЦ. Мрежата продължава да работи, но е необходимо да бъде развивана.

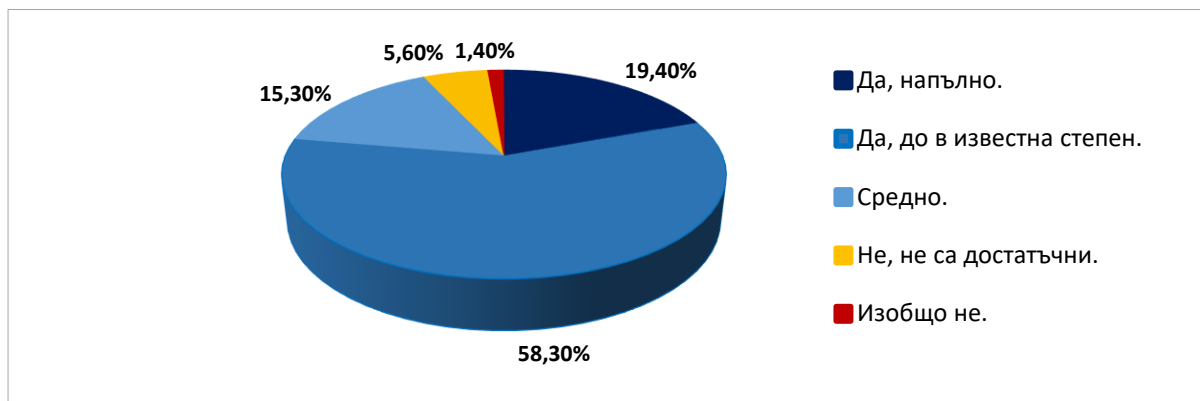
По отношение на специфичните задачи, УО посочват нуждата от по-структурирани и оптимизирани отговорности на ОИЦ, както и повече методически указания, предоставяни от страна на ЦКЗ. Обученията и събитията, се оценяват като полезни, но недостатъчни за поддържане и развитие на капацитета.

Някои УО изразяват удовлетвореност от компетентността на ОИЦ в различни области, след проведени за целта обучения. В контекста на нови задачи, като тези по Закона за регионално развитие, центровете бързо се адаптират след обучения. Подчертава се нуждата от повече обучения по комуникация, за да отговорят на нуждите на различни целеви групи.

### Самооценка на служителите на ОИЦ

В допълнение към положителната оценка на ползвателите услугите на ОИЦ, самооценката за капацитета на всеки отделен ОИЦ от неговите служители, показва удовлетвореност от предоставените възможности за развитие на капацитет и висока оценка за капацитета на съответния ОИЦ. По-голямата част от участниците (77,70%) смятат, че капацитетът на ОИЦ е достатъчен (виж Фигура 21 по-долу). Само 7% респондентите са на противоположното мнение.

Фигура 21. Оценка на служителите в ОИЦ относно капацитета на центъра, в който работят, чрез отговори на въпрос „Смятате ли, че капацитетът на Вашия ОИЦ е достатъчен и са създадени възможности за развитие на експертите?“



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред служители на ОИЦ

Въпреки високата положителна оценка, отговорите на отворените въпроси сочат ключови области, в които участниците смятат, че ОИЦ може да се усъвършенстват. В отворените въпроси, служителите на ОИЦ представят предложения и идеи за потенциални подобрения за надграждане на съществуващия капацитет. Тези препоръки са обобщени в Таблица 16 по-долу.

Таблица 14. Най-често срещани препоръки от служителите на ОИЦ, относно възможностите за подобряване капацитета

Сфера на препоръките	Препоръки
<b>Обучения за развитие на капацитета</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Провеждане на по-чести и специализирани обучения (на теми като европейско финансиране, дигитален маркетинг, управление на проекти, IT умения, социални мрежи и др.);</li> <li>• Включване на въвеждащи и надграждащи обучения, съответно за новоназначени служители и съществуващи експерти;</li> <li>• Провеждане на обучения по чужди езици за по-добра комуникация с международни партньори и бенефициенти;</li> </ul>
<b>Обмяна на опит</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Регулярни срещи и координационни събития на мрежата на ОИЦ с цел обмен на информация и синхронизация методите на работа;</li> <li>• Организиране на международни обменни програми с цел обмяна на опит и репликиране на успешни модели от други страни;</li> </ul>
<b>Техническо оборудване и инфраструктура</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подобряване на техническата база (закупуване на нови лаптопи, таблети и други устройства);</li> <li>• Внедряване на нови софтуери за управление на проекти, анализ на данни и комуникация;</li> </ul>
<b>Човешки ресурси и набиране на персонал</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Наемане на допълнителни експерти, с цел поемане на нарастващите задължения и увеличената натовареност;</li> <li>• Осигуряване на конкурентни възнаграждения, с цел намаляване текучеството на персонал;</li> </ul>

<b>Комуникация и координация</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подобряване на комуникацията с УО и ЦКЗ и засилване на подкрепата от страна на координационните звена;</li> <li>• Изграждане на централизирана информационна система;</li> </ul>
<b>Процедури и организационни промени</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оптимизация на процедурите, чрез опростяване и стандартизиране на процедурите за работа;</li> <li>• Въвеждане на по-гъвкави процедури за работа, които да позволяват по-голяма адаптивност и иновативност;</li> </ul>
<b>Мотивация и работна среда</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Екипни дейности за изграждане на колектив и други мотивационни дейности;</li> <li>• Гъвкави условия на работа и възможност за дистанционна такава;</li> </ul>
<b>Допълнителни препоръки</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подобряване на рекламните кампании с цел привличане на по-широка общественост.</li> <li>• Намаляване на административните задължения</li> </ul>

Респондентите посочват различни препоръки, като основните, открояващи се, в повече от отговорите са в сферата на необходимостта от допълнителни обучения, засилване обмена на опит и подобряване техническото оборудване и др. Експертите от ОИЦ, които работят там от създаването на центровете, отбелязват полезността на многото, провеждани в началото, обучения за компетенции и развиване на умения и знания и смятат, че тази практика трябва да се поднови. Според част от респондентите липсва и обмяната на опит и добри практики, които са реализирали по време на координационните срещи, които също са прекратени. Положително намират обаче, че през последните няколко години ОИЦ са се включили в различни тематични обучения (енергийна ефективност, саниране, интегрирани териториални инвестиции и др.), участвали са в обучение на Световната банка на тема концепции за интегрирани териториални инвестиции и т.н.

ОИЦ подчертават важността на регулярните срещи и обучения с участието на управляващите органи, които да осигуряват своевременно и изчерпателна информация. Те отбелязват, че срещи с отделите „Връзки с обществеността“ и комуникационните екипи на УО, провеждани в миналото, са били особено полезни и препоръчват тяхното възстановяване, заедно с повече възможности за обмен между експертите в мрежата.

### **Общи изводи относно капацитета, споделяни по време на консултациите**

Общ извод от консултациите с различните категории респонденти в прочуването е, че развитието на капацитета на новопостъпилите служители в ОИЦ се оценява като ключово за ефективната работа на екипите, като липсата на въвеждащи обучения се счита за съществено препятствие.

Посочените приоритетни теми включват работа в екип, комуникационни и презентационни умения, взаимодействие с медиите, управление на конфликти, както и работа в/със социални мрежи и отчитане на свързаните индикатори. Нуждата от специализирани обучения по създаване на интерактивно съдържание, обработка на



видеофайлове и адаптация към новите технологии е също ключов акцент в отговорите на респондентите.

Капацитетът и компетенциите на служителите в ОИЦ се оценяват много високо от мнозинството участници в проучването.

*ОВ7. Знанията и компетенциите на служителите на ОИЦ достатъчни ли са, за да участват адекватно в експертния състав на регионалните съвети за развитие и по-конкретно в техните звена за медиации и звена за публични консултации?*

Към настоящия момент, болшинството от заинтересованите страни намират за достатъчна подготовката на ОИЦ да участват адекватно в експертния състав на регионалните съвети за развитие (в звената за медиации и звената за публични консултации). Самите служители на ОИЦ също окачествяват притежаваната специфична експертиза, свързана с прилагането на подхода за Интегрираните териториални инвестиции като достатъчна, включително от гледна точка на новите им отговорности в двете звена. При все това, за да бъдат адекватни на нуждите и предизвикателствата, е необходимо покриване на дефицити при някои ОИЦ/експерти, както и текуща оценка на нововъзникващи нужди от информация и обучение, свързани с прилагането на подхода.

В резултатите от проведеното анкетно проучване сред ползвателите на услуги от ОИЦ е видно, че 45,40% от анкетиранията лица заявяват, че в настоящия програмен период са потърсили консултация от ОИЦ по ПРР 2021-2027, която е програмата пряко ангажирана с подхода ИТИ. Повече от половината от тези лица (57,10%,) заявяват, че са ползвали услуга/консултация от ОИЦ, свързана с прилагането на подхода ИТИ, което показва значителен интерес към интегрираните териториални инвестиции като стратегически подход за развитие. В същото време, интервюираните ползватели на услуги на ОИЦ<sup>23</sup> споделят, че не винаги ОИЦ са предоставили конструктивни отговори на зададените въпроси, свързани с ИТИ, както и че не винаги активно са сътрудничили. Само един от интервюираните изрази особено доволство от получената консултация от ОИЦ и оказано съдействие за разработване на концепция за ИТИ.

Задълженията на ОИЦ по подхода ИТИ са разписани в изготвения за тази цел от МРРБ [„Процедурен наръчник за провеждане на мерките за информация и комуникация, медиация и обществени консултации на РСР при запознаването на общността с интегрирания териториален подход за програмен период 2021-2027 г.“](#) От УО на ПРР са проведени обучения за представителите на ОИЦ в Звената за медиация и Звената за публични консултации към РСР. Конкретно, във връзка с провежданите информационни дни по процедурата за кандидатстване с Концепции за ИТИ, отворена в периода м. юли - м. септември 2023г., са направени множество обучителни и впоследствие информационни срещи. Оценката е на УО на ПРР е, че ОИЦ са били активни, адаптивни и УО изразява удовлетвореност от работата си с всички 27 ОИЦ.

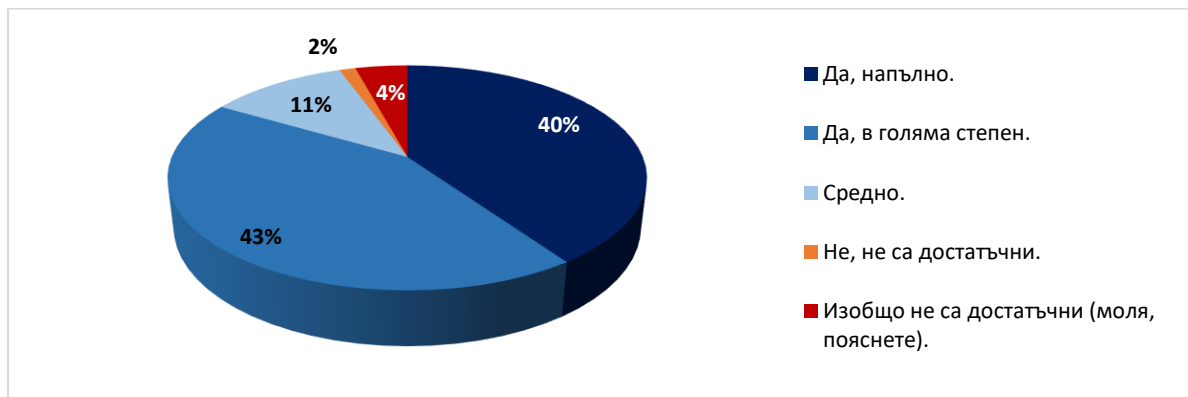
<sup>23</sup> Проведени са общо 28 интервюта с ползватели на услуги на ОИЦ

Относно квалификацията на служителите на ОИЦ да предоставят консултации, представителите на УО на ПРР не биха могли да дадат конкретна оценка, защото на практика не са присъствали на такива срещи. Към момента, те получават информация единствено централизирано от ЦКЗ, което отчитат като уместно решение, защото иначе биха се затруднили ако получават обратна връзка от всички 27 ОИЦ в мрежата. Именно по този начин са подхождали и когато са се изработвали Вътрешните правила за работа на Звената за медиация и Звената за публични консултации към РСР, като са имали готов вариант на проект на документите, който са изпращали до ЦКЗ, които от своя страна са го консултирали с ОИЦ, а обратната връзка е била връщана от тях в табличен вид, в какъвто е предадена и към УО. УО на останалите програми споделят, че във връзка с прилагането на ИТИ и разпространението на информация за допустимите мерки по управляваните от тях програми и досега не са провеждали обучения за ОИЦ.

От друга страна болшинството от служителите на ОИЦ (94,5% от анкетиранияте) смятат, че дейността на мрежата оказва значително въздействие при прилагането на интегрирания териториален подход на територията на страната (виж ОВ 11)

Повечето от анкетиранияте служителите на ОИЦ (83,40%) считат, че придобитите знания и компетенциите за участие в експертния състав на РСР са достатъчни (виж Фигура 22 по-долу): 40,30% от анкетиранияте отговорят „да, напълно“, а други 43,10% отговорят „да, в голяма степен“.

Фигура 22. Достатъчни ли са знанията и компетенциите на служителите на ОИЦ за участие в експертния състав на регионалните съвети за развитие



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред служители на ОИЦ

Това показва високо ниво на увереност на служителите в техните знания и умения ефективно да участват като партньор в ИТИ. Респондентите, които оценяват придобитите знания и компетенции за недостатъчни, считат че имат нужда от допълнителни обучения, особено присъствени, и посочват предизвикателствата, свързани с приобщаването на нови експерти, които все още нямат необходимия опит, дори и в контекста на притежаваната квалификация. Последното се потвърди и от участниците – представители на ОИЦ, в проведените фокус групи, където основните дискутирани проблеми във връзка с работата на ангажираните експерти в съставите на РСР, се свеждаха до наложилите се самообучения на служителите, поради липсата на

изпреварваща информация и конкретни обучения, профилирани за персонала на ОИЦ, които да им позволят да изпълняват качествено новите им специфични задължения във връзка с прилагането на подхода ИТИ, в контекста на ангажираността им, в качеството на експерти в състава на РСР.

Резултатите от проведените по време на фокус групите дискусии, където представителите на ОИЦ посочват, че новият подход е бил изключително неясен и за тях самите, преди включването им в експертните състави на РСР, където са провеждани периодично обучения. Първоначално проведените обучения не са внесли необходимата яснота, поради което впоследствие ОИЦ са имали затруднения как да прилагат на Единните указания за подготовка на Концепциите за ИТИ. Служителите отбелязват, че съвместно с УО на ПРР, са се учили заедно и в хода на самия процес по подготовка и кандидатстване (като са надградили знанията и компетенциите си при същинското им включване в РСР). Към днешна дата заявяват, че имат нужда от обучение и разяснения относно изпълнението на одобрените концепции за ИТИ, доколкото цялата процедура се прилага за първи път, същевременно експертите от ОИЦ имат конкретни ангажименти, вменени по закон.

Със сигурност новият подход е изисквал повече време за подготовка, за което биха могли да се предприемат изпреварващи действия, като например включването на ОИЦ в експертни работни групи, свързани с регионалното развитие още на етап стратегическо планиране. В тази връзка, според експертите би било полезно досега придобитите знания и умения на служителите на ОИЦ да се надграждат и Мрежата да се използва от държавните институции, отговорни за регионално развитие в страната. Комуникацията с УО на различните програми трябва да бъде по-интензивна, не само на ниво обществено обсъждане, а на всички предхождащи нива. В допълнение, актуалните са нуждите не само от стандартни обучения, но и от специализирани такива, свързани с новия подходи и инструментариум и конкретно с приложимата правна и финансова рамка в контекста на ИТИ. В обобщение, според преобладаващата част от представителите на ОИЦ, участието им в РСР е със съществено положително въздействие върху развитието на съответните региони. Все пак, част от експертите определят функциите на ОИЦ по-скоро като наблюдателни и нямащи съществено въздействие върху вземането на решения, а само като подпомагащи специфичните дейности на звената за медиация и за публични консултации.

*ОВ8. Може ли да се идентифицира реална оптимизация на работата на служителите на ОИЦ и в какво се изразява тя?*

Потенциално влияние оказва оптимизацията, свързана с работата на екипите за управление на ОИЦ, която започва още от опростяването на кандидатстването и отчитането на договорите, актуализиране и прецизиране от страна на УО на разпределените за ОИЦ средства. В същото време поради новите ангажименти на ОИЦ по линия на НПВУ, където финансирането идва от държавния бюджет, е въведено изискване за представяне на анализ на заетостта на служителите, който създава

административна тежест. Възможности за допълнителна оптимизация могат да се търсят в прецизиране на индикаторите по процедурите и събиране на допълнителна информация за целите на наблюдение и оценка на работата на центровете, както и за залагате на минимални стандарти за тяхната работа. Формулиране в Процедурния наръчник за работа на ОИЦ на конкретни отговорности и изисквания към ЦКЗ в качеството му на звено, пряко отговорно за координацията и развитието на мрежата, също би довело до подобряване работата на мрежата. Съществува нужда от актуализиране на Концепцията за брандинг и визия, както и мерки за намаляване текучеството на служителите при някои ОИЦ.

От своето начало през 2012 г. до момента мрежата от 27 ОИЦ не еднократно е претърпяла изменения, целящи оптимизация на работата на служителите в нея. Редица обстоятелства и регламентиращи дейността ѝ документи са преминали през актуализации и изменения, което в една или друга посока е оказало влияние върху нея, за да има мрежата днешния вид, структура и функции. Сред ключовите такива са: измененията в Насоките за кандидатстване по оценяваните процедури; промените в Процедурния наръчник за работа на мрежата от 27 ОИЦ както и промените в Концепцията за брандинг и визия на мрежата от 27 ОИЦ.

Основните промени и оптимизации са представени по-долу.

**Насоките за кандидатстване** поставят рамка за финансиране на мрежата от 27 ОИЦ. Промените се състоят главно в опростяване на кандидатстването и съответно, последващото управление и отчитане на проектите, въвеждането на единна ставка за финансиране на разходите, различни от тези за персонал на центъра, промените в индикаторите и размерите на безвъзмездна финансова помощ за отделните проекти, както следва:

При процедура BG05SFOP001-4.001 към формуляра за кандидатстване се прилагала Финансова обосновка на бюджета на проекта, придружавана от съответните доказателствени документи. В следващите процедури този документ е отпаднал. Естествен принос към това има преминаването при формулирането на бюджетите на проектите към единна ставка<sup>24</sup> за всички други допустими разходи – в размер на 40 % от преките разходи за персонал. Преминаването към единна ставка значително намалява административната тежест при отчитане. Докато при първата процедура BG05SFOP001-4.001 управлението и отчитането на отделните видове разходи се е осъществявало със съответните разходооправдателни и платежни документи, то в следващите процедури, отпада необходимостта от прилагане на такива документи за всички разходи, различни от тези за възнаграждения на служителите на ОИЦ, като единствено се доказва физическото изпълнение на дейностите и постигане на заложените резултати и индикатори по проекта. Обвързването на разходите за дейността на ОИЦ с възнагражденията при някои ОИЦ е проблемно, тъй като за да се осигурят

<sup>24</sup> За процедурите по ОПДУ - съгласно чл. 68б, пар. 1 на Регламент (ЕС) № 1303/2013 и член 6, ал.1 от ПМС № 189/2016 г., а за процедурата по ПТП - съгласно член 56 от Регламент (ЕС) 2021/1060.

необходимите средства за дейността на центъра, заплатите трябва да са достатъчно високи, което създава голям дисбаланс спрямо заплащането на общинските служители. Този въпрос е допълнително разгледан като казус в Приложение 6.

В случаите, когато служители на ОИЦ изпълняват и други дейности извън тези по чл. 20, ал. 1 от ЗУСЕФСУ, свързани с популяризирането на ЕФСУ в Република България (финансирани по ПТП), разходите за заплати и възнаграждения, за осигурителни вноски и за обезщетенията, изплатени от осигурителя за дните на временна неработоспособност съгласно Кодекса за социално осигуряване, се финансират в размер на процентно съотношение, определено чрез анализ на заетостта на ОИЦ въз основа на годишното планиране на дейността му и при отчитане на утвърдените му функции във връзка с осигуряването на видимост, прозрачност и комуникация на ЕСИФ/ЕФСУ. Поради новите ангажименти на ОИЦ по линия на НПВУ и необходимостта от разграничаване им, тъй като заплащането за тези дейности е предоставено от националния бюджет, при последната процедура BG16RFTA001-1.006, към формуляра за кандидатстване се представя Анализ на заетостта на служителите на ОИЦ по ЕСИФ и ЕФСУ<sup>25</sup>. Въпреки, че е нормативно определено изискване, съгласно ПМС 86/2023, ОИЦ отбелязват, че попълването на анализа създава затруднения. Тези затруднения са породени от неясноти, свързани с планиране, отчитане и липсата на механизъм за възстановяване на разходите за времето отработено по НПВУ.

По отношение на **индикаторите** за периода 2014-2020, индикатор *„Брой консултации, предоставени по телефон, електронна поща или на място в областните информационни центрове“*, заложен по първата процедура, е отпаднал в следващите. При последната процедура BG16RFTA001-1.006, за програмен период 2021-2027 г., са планирани различни индикатори, от тези за периода 2014-2020, а именно: *„Обществени консултации, медиации и презентации“* и *„Импресии в социалните мрежи и платформи“*. В същото време, с цел уеднаквяване на стандартите на работа и гарантиране предлагането на минимални услуги, добра практика е дефинирането на минимални изисквания, така както е направено в Насоките за кандидатстване по процедура BG05SFOP001-4.001. В следващите процедури насоките за кандидатстване реферират към минималните изисквания, посочени в Процедурния наръчник.

Предвид на разнообразната дейност на ОИЦ, така планираните индикатори са недостатъчни за наблюдение и оценка на тяхната работа. Работата на центрове е важно да се запази гъвкава, за да могат да отговарят на нуждите на целевите групи и регионите, където работят, но в същото време, за целите на наблюдение от страна на ЦКЗ е препоръчително ОИЦ да събират и изпращат допълнителни данни, като например: 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, профил на участниците по целеви групи. Също така е важно за

---

<sup>25</sup> По образец в Приложение 9 към Условието за изпълнение (Приложение 2 към Насоките за кандидатстване)

улесняване работата на ОИЦ, последните да поддържат добре структурирани регистри с контакти на ползватели и потенциални ползватели на техните услуги.

В същото време, предвид на основната ролята на ЦКЗ за гарантиране на необходимия капацитет на мрежата е необходимо да поставят и специфични изисквания към капацитета на мрежата, чието изпълнение финансиращата институция да може да следи. Такива изисквания са разписани в отделна процедура, чрез която се предоставя финансиране на ЦКЗ за тази цел. В първата процедура за финансиране на ОИЦ - BG05SFOP001-4.001 са били планирани специфични изисквания към ЦКЗ като Централен информационен и координационен офис<sup>26</sup> в това число да организира и провежда обучения на служителите на центровете, и координира участието на офисите в работни групи, семинари и други инициативи, включително за обмен на опит и организира редовни срещи за координация.

Промените в **Процедурния наръчник за работа на мрежата от 27 ОИЦ** касаят допълнения в отговорностите на ЦКЗ. Приложение I към Процедурния наръчник, дава рамката за подбор на персонал, която общините трябва да следват, включително минимални изисквания за заемане на определена длъжност и етапите на подбор. Изискванията не са високи, но въпреки това, поради разминаването с очакваните заплати за подобен вид квалификация в периода 2022-2024 при седем ОИЦ се изпитват трудности в наемането на служители за всички позиции.

Ангажиментът за ЦКЗ, заложен в наръчника да предоставя актуална информация по програмите не предполага ефективна работа, тъй като информацията за програмите идва от УО и очакването ЦКЗ да я „подава“ към ОИЦ предполага известен период на забавяне на придвижването ѝ, което в днешната динамика не е приемливо. В тази връзка при консултациите с ОИЦ беше споделено, че често се налага да си набавят сами актуална информация от различни източници, като от Интернет страниците на отделните УО, от ИСУН2020, от медиите, и дори от ползвателите на услугите.

Последните промени в [Концепцията за брандинг и визия на мрежата от 27 ОИЦ](#) са инициирани поради преминаването от един в друг програмен период. В тази връзка е настъпила и промяна в общото название на структурата- Мрежа от 27 Областни информационни центъра за популяризиране на ЕСИФ в България. Променени са задължителните визуални елементи, но са запазени основните принципи на визуализация на мрежата, а именно - на преден план да се извеждат единното лого, като обединяващ символ за периода 2014-2020 г. и наименованието на финансиращата програма. В Концепцията са определени изискванията към вътрешното оформление на помещенията на ОИЦ, изискванията за третирането на сградните елементи, елементите на обзавеждането, помощните средства за брандиране, изискванията по решенията за достъпност и други въпроси по визуалното оформление и представяне на ОИЦ.

---

<sup>26</sup> Дирекция „Програмиране на средствата от ЕС“ в Администрацията на Министерския съвет, при създаването на мрежата е била част от Централното координационно звено и е изпълнявала функции на Централен информационен и координационен офис – ЦИКО.

Същевременно, брандирането, базирано единствено по линия на визуалната идентификация на центровете в мрежата е недостатъчно. За осъществяване на ефективно позициониране и разпознаваемост от ползвателите, в актуалните пазарни условия и конкурентна среда, в която са поставени ОИЦ е необходимо унифициране на формата на инструментариума, с който работи ОИЦ, като се запази гъвкавост по отношение на съдържанието, съобразно нуждите на местните заинтересовани страни. Концепцията не е актуализирана със съответните визуализационни изисквания, съобразени с новия програмен период 2021-2027.

Не на последно място, **сравнение на работата на ОИЦ във времето, на база на отчетените резултати**, показва, че в периода 2019-2021 г. са се увеличили издадените от ОИЦ видове информационни материали, като ръководства, наръчници, книжки, брошури, информационни листовки и други, но е намалял броят на информационните събития (виж Таблица 17 по-долу), което най-вероятно се дължи на пандемичния срив от Covid-19, случил се през него и последвалите негативни ефекти от него, включително по линия на забраните за физическо провеждане на публични събития, продължила повече от година. Същевременно броят на обществените консултации и презентации през 2024, дори ако се отчете, че данните са за 10 месеца, а не за цяла година, е значително по-малък спрямо годишния брой консултации, предоставени в първите години на работа на центровете като през 2024 фокусът основно е бил към комуникация чрез социалните мрежи и платформи.

Таблица 15. Постигнати резултати от ОИЦ по планираните индикатори, по процедури

Процедура	BG05SFOP001-4.001	BG05SFOP001-4.004	BG05SFOP001-4.007	BG16RFTA001-1.006
Период	2016-2018	2019-2021	2022-2023	януари-октомври 2024
Издадени информационни материали (вид за година)	96	116	111	
Брой публични информационни събития (за година)	775	642	547	
Брой предоставени консултации (за година)	48 745	не е планиран	не е планиран	
Обществени консултации, медиация и презентации (брой)	не е заложен	не е планиран	не е планиран	348
Импресии в социалните мрежи и платформи (брой)	не е заложен	не е планиран	не е планиран	1 508 375

Източник: Данни от ИСУН 2020

Например, при сравнение с периода 2019-2021, макар и при увеличение на вложения ресурс за заплати на служителите, откъдето и на отчетените разходи за персонал, трудности да се запълнят позициите се наблюдават само при ОИЦ София, ОИЦ Силистра и ОИЦ Пловдив, а в периода 2022-2023 незаети позиции за определен период от време

вече има в общо 6 ОИЦ – Велико Търново, Ловеч, Пловдив, Сливен, София, Стара Загора и Търговище (виж примерите, разгледани в Казус 1, Приложение 6).

*ОВ9. Кои са факторите, които са оказали положително/отрицателно влияние върху цялостната ефективност и ефикасност на Мрежата от 27 ОИЦ?*

Осигуряване на насърчаващи условия за работа (включително уеднаквяване на процедурите за работа, закупуване на техника и адекватно заплащане на служителите), укрепване на капацитета за ефективна комуникация на ОИЦ с целевите групи и заинтересованите страни са сред ключовите фактори които допринасят за повишаване на ефективността и ефикасността на мрежата от ОИЦ. От друга страна, моделът на финансиране на ОИЦ чрез общините се смята за лимитиращ фактор, който води до трудности, свързани с навременно осигуряване на финансиране за определени дейности и неадекватно заплащане на служителите на някои места. Липсата на редовни срещи между ОИЦ и с ЦКЗ и УО, както и текучеството на експерти в ОИЦ и незапълнените позиции в техните екипи се посочват като други важни лимитиращи фактори.

Този оценителен въпрос се фокусира върху факторите влияещи върху ефективността и ефикасността на Мрежата от 27 ОИЦ. Представени са:

- Фактори, оказващи позитивно влияние върху ефективността и ефикасността на ОИЦ
- Фактори, оказващи негативно влияние върху ефективността и ефикасността на ОИЦ

Фактори, оказващи позитивно влияние върху ефективността и ефикасността на ОИЦ  
Според служителите на ОИЦ, високата квалификация на персонала е основен фактор, за осигуряване на ефективна и ефикасна работа на ОИЦ (виж Фигура 23 по-долу).

Фигура 23. Отговор на служители на ОИЦ, участващи в анкетното проучване на въпроса „Кои фактори допринасят най-много за ефективната работа на Вашия ОИЦ“ (респондентите можеха да избират до 3 отговора)



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред експерти в ОИЦ



Представители на общините също изтъкват натрупания опит в служителите на ОИЦ на база дългогодишната им работа в центровете, като имащ ключово значение за по-ефективното функциониране на центровете. В същото време в последните години не са осъществявани дейности за повишаване на капацитета на служителите. Не са организирани централизирани обучения и обмяна на опит, с изключение на обучението по работа с ИСУН и обучението, проведено от МРРБ във връзка с прилагането на подхода за ИТИ.

Формалното и неформално сътрудничество в мрежата на ОИЦ, което допринася за обмена на информация и подобряването на комуникацията между центровете се посочва както от ОИЦ, така и от ЦКЗ, като важен фактор за подобрената работа на ОИЦ. Създадени са неформални групи, в които комуникират помежду си и често обменят информация. След мерките във връзка с КОВИД-19 са преустановени и регулярните срещи и координационни събития. ОИЦ считат организирането на редовни присъствени срещи на мрежата от ОИЦ, които да подпомагат обмена на информация и синхронизацията на методите на работа за особено съществени за повишаване на тяхната ефективност. Включването в международни обменни и програми и посещения в други подобни центрове за обмяна на опит и внедряване на успешни модели от други страни също се счита за съществено за подобряване работата на центровете.

Според представителите на ОИЦ, ползвателите на услуги и общините, ключов фактор, оказващ позитивно влияние върху ефективността и ефикасността на областните информационни центрове е подкрепата и добрата комуникация с местната власт. Когато липсва добро сътрудничество между ОИЦ и съответната община, където центърът е ситуиран, възникват множество трудности, пречателни за работата на центъра, като е посочено по-долу при факторите, оказващи негативно влияние върху ефективността и ефикасността на ОИЦ. Затруднения в сътрудничеството с общините, се посочва от около 17% от участниците в анкетното проучване сред служители на ОИЦ.

Комуникацията между екипите за управление на проектите и ОИЦ е оптимизирана през годините на функциониране на мрежата и допринася за ефективното изпълнение на услугите на ОИЦ. Надграждането на ИСУН и въвеждането на единната ставка улеснява изпълнението на проектите.

Адекватното финансиране също е значим фактор, посочен от голям брой представители на ОИЦ като фактор за повишена ефективност и ефикасност, което подчертава необходимостта от достатъчни финансови ресурси за реализиране на дейностите и постигане на поставените цели.

Като фактор, който способства ефективността на работа се посочва и доброто сътрудничество с Управляващите органи (УО), включително с регионалните структури. ОИЦ си сътрудничат по-интензивно с някои програми, отколкото с други. Най-често взаимодействат с УО на ОПОС, ОПИК и „Развитие на регионите“. Получаването на информация от и съвместната работа с УО улеснява сътрудничеството. Липсата на добро сътрудничество с УО на някои програми, води до намалена ефективност, като е представено по-долу.

Инициативността на ОИЦ и добрите им контакти с местните общности, местната власт и областните администрации са фактори, способстващи работата на центрове.

### Фактори, оказващи негативно влияние върху ефективността и ефикасността на ОИЦ

УО на програмите оказват съществено влияние върху процеса на ефективно осъществяване на дейностите на ОИЦ. Недоброто сътрудничество с УО на програмите е най-често посочвания от ОИЦ фактор, който пречатства тяхната работа (виж фигурата по-долу). ОИЦ комуникират основно и първо с ЦКЗ, които координират и канализират комуникацията с УО. Комуникацията на оперативно ниво с УО се осъществява основно при планиране и осъществяване на специфични мерки, предвидени от УО с участието на ОИЦ. ОИЦ по-често си сътрудничат с някои УО и по-рядко с други. Това зависи както от естеството на мерките при програмите, така и от възможностите, които виждат УО да използват услугите на ОИЦ.

Поставяйки служителите на ОИЦ при равни условия за достъп до информация с кандидатите и бенефициентите по съответните програми, фактически пряко редуцират ефективността им за качествено и своевременно предоставяне на нужната информация и консултации на целевите групи. И обратното, включвайки ги активно във всеки един от етапите (от програмиране, кандидатстване, отчитане и популяризиране на постигнати резултати и добри практики) ефективността на работа и на двете страни (и на ОИЦ, и на УО на съответната програма) би се повишила значително. При провеждането на интервюта за набиране на данни за целите на оценката (с УО на програмите), както и фокус групи със служителите на ОИЦ, именно тази готовност за взаимодействие между страните беше посочена като ключова.

Фигура 24. Отговор на служители на ОИЦ, участващи в анкетното проучване на въпроса „Кои фактори пречатстват работата на Вашия ОИЦ“ (респондентите можеха да избират до 3 отговора)



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред експерти в ОИЦ

„Недостатъчното финансиране“, отбелязано от участниците в анкетата, основно визира усещането им за недостатъчния размер на възнаграждение за тяхната работа. „Липсата на подкрепа от местните власти“ включва затрудненото ползване на средства за

командировъчни и разходи за транспорт, произтичащи от забавения документооборот и вътрешните правила на общините. Тези фактори се посочват от ОИЦ като фактори с негативно влияние. ЦКЗ потвърждава споделеното от ОИЦ. Обвързването на размера на възнагражденията на служителите от ОИЦ по по-подразбиране със заплатите, получавани от съответните щатни служители в общините, води до диспропорции в заплащането на експертите между центровете. Неконкурентните заплати в тези центрове са пряко обвързани с трудностите при набиране на персонал и незапълнени позиции (виж Приложение б).

Липсата на подкрепа от страна на част от общините при организирането на събитията и обхода на населените места в териториалния им обхват съществено затруднява работата. Наблюдават се случаи, в които не се изплащат на служителите на ОИЦ командировъчни разходи (пътни, дневни, и при нужда/основание – нощувки). Включването на процедури за външно възлагане на дейности и услуги, необходими на ОИЦ, в общи обществени поръчки на общините, в определена степен забавя реализирането на дейностите на ОИЦ, което води до неефективност. Финансовото изпълнение на проекта и финансовата информация са делегирани и известни само на екипа за управление на проекта, ситуиран в общината, а оперативното изпълнение – на екипа от служители на ОИЦ, като информацията помежду им не корелира и не реферира, както следва да бъде. Допълнително, покрай местните избори се забавя/стопира работата на ОИЦ, защото не провеждат събития в този период, съответно се нарушава плана им за годината, представен на общината и възниква проблем за отчитането на някои индикатори по проектите.

Горните фактори има по-дълбоки корени и произтичат от съществуващите ограничения и зависимости ОИЦ от институционализирането им към общините. Настоящият начин на финансиране на работата на центровете, чрез общините, създава трудности и неясноти, които водят до затруднения в работата на ОИЦ, а и за проследяване и отчитане на тяхната ефективност, като и ограничава възможностите за предприемане на мерки за подобрения и унифициране и осигуряване на еднаква ефективност и стандарти за работа тъй като общините, като работодател, имат съществена роля в този процес. ОИЦ като цяло считат ситуирането им в общините като неподходящо. От друга страна общините посочват, че вече са придобили опит в администрирането на тези проекти и са вложили усилия в изграждането на ОИЦ (включително помещенията и техниката) и смятат изваждането им от общините като неподходящо. Освен това те виждат ползи за общината от тясното сътрудничество с ОИЦ, като някои общини включват екипите на ОИЦ в работните си срещи с останалите служители на общината. Само една от интервюираните общини изравнява мнение, че може би ОИЦ биха работили по-добре, ако са към друга структура, а общините да са партньори.

Недостатъчната видимост на ОИЦ за широката общественост е още един фактор, който намалява тяхната ефективност. Според представители на общините и ЦКЗ, липсата на разпознаваемост на ОИЦ води до намален интерес и недоверие. От разговорите ни с представители на широката общественост е видно, че се споделя мнението, че ОИЦ е по-скоро звено/структура към местната администрация. Повишаване на

разпознаваемостта на ОИЦ се отчита в следствие на организирането на открити приемни, които те правят, за да популяризират дейността.

Извън обхвата на настоящата оценка и работата на ОИЦ във връзка с ЕСИФ/ЕФСУ ефективността на работа е повлияна и от липсата на яснота относно начина на отчитане на разходите за дейности, които се финансират от държавния бюджет (НПВУ) и програмите на пряко управление от ЕК.

Извън горните фактори, които бяха споделени от различните заинтересовани страни по време на консултациите, могат да се отбележат и следните **допълнителни фактори**:

*Програмиране на подкрепата за ОИЦ:* Важно е при програмиране на подкрепата за ОИЦ, условията за кандидатстване да насочват, предопределят и провокират постигането на ефективност, както от дейността на отделните ОИЦ, така и към ЦКЗ, свързани с Мрежата като цяло, с оглед оказване на положително влияние на последващия процес на изпълнение. Това включва както прецизиране на дейностите, които ОИЦ се изисква да изпълняват, така и на индикаторите, с които се отчита дейността им. УО на ОПДУ/ПТП, програмирайки условията за финансиране на проектите за ОИЦ, съгласно институционалната рамка и приложимите процедурни наръчници, залагайки условията за допустими дейности, разходи, цели и индикатори, фактически пряко залага рамката, към която да се придържат впоследствие ОИЦ при осъществяването на дейностите по проектите. Анализът на постигнатите стойности на индикаторите от отделните ОИЦ показва големи различия между ОИЦ.

*Функциониране на ОИЦ:* ЦКЗ оказва влияние върху процеса на ефективно осъществяване на дейностите, главно свързани с функционирането на мрежата, поставяйки всичките 27 ОИЦ в при равни условия спрямо обучения на служителите им, участие в събития, достъп до информация (включително такава от УО на програмите по СП), документация и съответни образци, и т.н.). Допълнително, звеното оказва влияние и чрез посредническата си функция между ОИЦ и УО на програмите от СП включително и при прилагането на подхода ИТИ – чрез осъществяването на координацията и методическото ръководство на служителите на ОИЦ, участващи в експертния състав на Звената за медиация и Звената за публични консултации на РСР. В тази връзка ЦКЗ може да насочи усилия към мерки за осигуряване на необходимите условия за работа на центровете и подобряване на техния капацитет, както и за подобряване на процедурите за работа. ЦКЗ също може да способства за подобряване на видимостта на мрежата и сътрудничеството с различни заинтересовани страни (включително УО, EU info points).

Използването на единен образец на въпросник за провеждане на онлайн анкетно проучване, предоставен от УО на ПРР на ОИЦ в процеса на провеждане на публичните консултации с различните заинтересовани страни се посочва като добра практика за уеднаквяване на процедури и функциониране на ОИЦ като мрежа при работата им със звената към съответните РСР.

*ОВ10. Как може да се подобри ефективността и ефикасността на мрежата от ОИЦ? Какво следва да се промени и подобри в дейността на Мрежата от 27 ОИЦ и интервенциите за тях с цел постигане на максимална ефективност и ефикасност от инвестициите? Кои са ключовите мерки за развитие на Мрежата на ниво цели, структура/ институционализация, работни процеси и финансиране на дейността, основано на поставените цели, които следва допълнително да бъдат усъвършенствани? Кои процедури за работа на Мрежата, вкл. образци на документи за процедурите за работа следва да бъдат подобрени и как?*

Ключовите мерки за развитие на мрежата от ОИЦ са в няколко подобласти: цели, работни процеси, включително процедури за работа на мрежата, финансиране на дейността и капацитет на служителите. Допълнително са предложени мерки за подобрене на комуникацията и разпознаемостта на мрежата от ОИЦ като надежден партньор.

На базата на анализа на факторите, оказващи положително или отрицателно влияние върху ефективността и ефикасността на мрежата от ОИЦ, са предложени възможностите за подобрене в дейността на ОИЦ в следните направления:

- Мерки за повишаване на ефективността и ефикасността на ОИЦ, свързани с основните цели на мрежата;
- Мерки за по-ефективно и ефикасно финансиране;
- Мерки за подобряване на административните и работните процеси<sup>27</sup> и за осигуряване на достатъчен и квалифициран персонал
- Мерки за подобряване на комуникацията на ОИЦ и разпознаемостта им сред местните общности и местния бизнес.

### **Мерки за повишаване на ефективността на ОИЦ, свързани с основните цели на мрежата**

Дейността на ОИЦ се фокусира върху популяризиране, видимост, комуникация и разпространение на информация за политиките на ЕС и възможностите за финансиране от ЕСИФ и ЕФСУ сред потенциалните бенефициенти, както и подпомагане на интегрирания териториален подход в България и планове за справедлив преход. По тази причина, повишаването на информираността на местните общности относно предоставяните от ОИЦ услуги е от огромно значение за ефективното функциониране на мрежата от 27 ОИЦ. Разпространението и популяризиране на информация, като организирането на открити приемни, разпространението на рекламни брошури, споделянето на информация в социалните мрежи допринасят за ефективното и ефикасно изпълнение на функциите на мрежата.

<sup>27</sup> Административни процеси са тези, които са свързани с изготвяне на необходимите документи във връзка с отчитане на дейността на ОИЦ. Работните процеси са свързани с предоставянето на услуги от ОИЦ насочени към заинтересованите страни.

Възможности за подобрения могат да се търсят в засилване на експертната роля на центровете за създаване на авторска информация, която директно отговоря на специфични нужди на целевите групи в съответния район. С цел популяризиране на политиките на ЕС, заедно с възможностите за финансиране от ЕСИФ и ЕФСУ, представители на УО препоръчват ОИЦ да създават атрактивно собствено съдържание в социалните мрежи, а не само да споделят информация от страните на УО на програмите. Предлага се съдържанието, което ОИЦ публикуват в социалните мрежи, да бъде по-атрактивно, с цел привличането на по-голям брой последователи.

Предоставянето на изпреварваща информация за процедури, които са в подготовка и се очаква да бъдат публикувани от УО също ще допринесе за по-добро постигане на целите на ОИЦ, ще повиши тяхната полезност за местните целеви групи.

За сега приносът на ОИЦ за свързване на различните заинтересовани страни с цел създаване на партньорства е по-малък, тъй като това не са сред най-често използваните услуги от потребителите. (виж ОВ4 и фигура 12). ОИЦ биха могли да имат по-съществена роля като свързващо звено между различните заинтересовани страни, както е подходено в контекста на прилагане на ИТИ.

Според мнението на по-голямата част от дългогодишните служители на ОИЦ, техните центрове успяват да постигнат ключовите цели, особено що се отнася до организацията на събития за популяризиране на програмите, съфинансирани от ЕСИФ/ЕФСУ и представяне на информация на потенциалните бенефициенти по тези програми. Същевременно се отбелязва, че ОИЦ все още нямат практиката да активизират местните общности при провеждането на публични обсъждания на отделните процедури. Функцията им в този процес, както и големият им потенциал да бъдат събирателна точка и да обобщават становищата на местните заинтересовани страни по дадена процедура в обществено обсъждане не са оползотворени. В тази насока, възможност за подобрене е ОИЦ активно да възприемат ролята на медиатори между местните общности и УО в процеса на обществено обсъждане на процедурите. Това би повлияло в положителна посока и върху повишаването на имиджа на мрежата от ОИЦ в „новата“ ѝ роля на „представяващ“ интересите на местните общности в публичните консултации.

### **Мерки за по ефективно и ефикасно финансиране на дейността**

Това са мерки, които имат за цел решаване на проблеми, свързани с финансирането на дейността на ОИЦ. Служители на ОИЦ идентифицират редица проблеми със сегашния модел на финансиране на работата на центровете чрез общините. Сред тях са: зависимостта на ОИЦ от ръководството на общините относно продължаване на договорите на експертите им, включването на разходите, които са необходими за услуги и доставки, в ограниченията и в обхвата на обществените поръчки, провеждани от общините. В много случаи максималният бюджет за финансиране на проектите по процедурите не се използва от всички общини (виж Приложение 3). Размерът на възнагражденията на експертите в ОИЦ се обвързва по-подразбиране със заплатите,

получавани от съответните щатни служители в общините, което на някои места прави позициите непривлекателни и води до трудности за набиране и задържане на служители. Освен това направените разходи за възнаграждения са процентно обвързани пропорционално с разходите за обновяване на техниката, печатни издания, закупуване на софтуер, както и заделяне на средства за платени обучения. Не използването в максимален размер на разходите за възнаграждения предопределя и ограничаването и на другите видове разходи. Дори в ОИЦ, в които средствата са налични в бюджета на проекта, те не винаги могат да бъдат използвани, тъй като е необходимо да бъдат обвързани с провеждането на обществени поръчки от общините, а понякога общините не са склонни да стартират такива само за целите на ОИЦ.

Въпреки идентифицираните трудности, по време на консултациите не беше идентифицирано общо разбиране за това какви промени са необходими. Докато ОИЦ като цяло смятат, че ще е по-добре да бъдат извадени от структурите на общините, общините са на обратното мнение. За преодоляване на горните трудности, представител на ОИЦ предлага вариант, в който ОИЦ да продължат да действат под шапката на общините, но с отделен Булстат, на принципа на общинските предприятия, за да могат да реагират гъвкаво, спрямо нуждите си.

За спестяване на усилия, управлението и администрирането на договорите с ОИЦ следва да се извършва с участието на експертите от самия ОИЦ в екипите за управление на проектите.

### **Мерки за подобряване на административните и работните процеси и за осигуряване на достатъчен и квалифициран персонал**

#### *Мерки за подобряване на административните и работните процеси*

Според заинтересованите страни, положително въздействие върху работата на ОИЦ би имало въвеждането на единни образци на отчетите както и на нови образци на документи и съответни процедури, които да бъдат ползвани от мрежата при отчитане към ЦКЗ, както и за предоставяне на информация към различните УО, която би могла да е полезна за тяхната работа. Към момента, в отчетите на ОИЦ пред ЦКЗ подаваната информация е оскъдна и често ненадеждна и поради това не особено полезна за целите на управление на мрежата. ЦКЗ идентифицират проблем с отчитането на присъствието/посетителите на онлайн провежданите събития поради неточности и различна интерпретация (записани, включили се или присъстващи).

За подобряване на вътрешната комуникация, е удачно и провеждането на периодични срещи с екипите за управление на проектите на ОИЦ, с ЦКЗ и с УО на програмите.

#### *Мерки за осигуряване на достатъчен и квалифициран персонал*

Относно повишаването на ефективността и ефикасността на служителите в ОИЦ, най-често отбелязваните проблеми са свързани с липсата на достатъчно експерти. Техническите отчети на ОИЦ сочат, че в периода 2022-2023 г. 7 ОИЦ са изпитвали

затруднения да осигурят пълен състав на екипите си, което създава затруднения в работата на центровете.

С цел предоставянето на по-качествени услуги, служители на ОИЦ имат нужда от обучения, особено що се отнася до обучения за новоназначените експерти. Например експерти на ОИЦ споделят, че се нуждаят от обучение за интегрирането на виртуални и хибридни формати в бъдещите събития. Много малка част от ОИЦ, посочват, че вече ги прилагат в практиката си. Също така служителите в ОИЦ имат нужда от обучение, което да е свързано с начина на предоставяне на информация към местните общности и по-специално към младите хора с цел да увеличат публичността си, чрез правилното позициониране в социалните медии, вкл. и разпространяваната от тях информация да е по-целенасочена, според заинтересованите страни и актуалните процедури.

### Мерки за подобряване на комуникацията на ОИЦ и разпознаваемостта им сред местните общности и местния бизнес

Много представители на заинтересованите страни посочват нуждата ОИЦ да работят за повишаване на разпознаваемостта и имиджа на мрежата като доверен партньор за местния бизнес и местните общности.

Докато представители на общините ценят ОИЦ като надежден източник на информация, то за гражданите, бизнеса, НПО и академичните среди ОИЦ не са толкова познати. В тази връзка е необходимо да се засили разпознаваемостта на ОИЦ. С цел по-ефективна комуникация и разпознаваемост на мрежата считаме, че е необходим унифициран подход по отношение на дизайна на информационните материали, които ОИЦ изготвят. ОИЦ са разпознаваеми на регионално и локално ниво, идеята е да станат разпознаваеми и като мрежа. Еднакъв дизайн на информационните материали, които ОИЦ изготвят могат да бъдат първата крачка в тази посока.

Представители на ОИЦ потвърждават нуждата от намиране на нови канали за комуникация с местните общност. Те изразяват готовност да използват всички нови дигитални възможности за комуникация, вкл. Фейсбук и Вайбър групи и различни технологични платформи, при провеждане на онлайн събития. В тази връзка, ОИЦ предлагат ползването на платформи като Webex, Teams и др.

## 2.3 Въздействие

*ОВ 11. Какво е въздействието от дейността на мрежата от ОИЦ при прилагането на интегрирания териториален подход в България? Какви са конкретните настъпили ефекти по отношение на участието на ОИЦ в експертния състав към регионалните съвети за развитие?*

Въздействието на мрежата на ОИЦ при прилагането на интегрирания териториален подход в България се определя единодушно като позитивно от всички заинтересовани страни. Самите представители на ОИЦ считат, че това е една от най-полезните инициативи, с която те са ангажирани през последните години, подпомогнала



разширяването на предлагания пакет от услуги, довела пряко до повишаване на популярността им сред широката общественост и косвено до повишаване на доверието в Мрежата. Прилагайки подхода „отдолу-нагоре“, чрез включването на техните експерти в РСР, ОИЦ са припознати от бенефициентите вече не само като източник на информация за възможностите за финансиране по различните програми, но и като доверени комуникационни експерти, медиатори и координатори. ОИЦ имат принос за популяризирането на ИТИ, повишаването на експертния капацитет и прозрачността и публичността на процесите.

При прилагане на подхода за ИТИ, ОИЦ изпълняват ролята на Звено за медиации<sup>28</sup> и Звено публични консултации<sup>29</sup> към РСР. Първата покана за набиране на концепции за ИТИ е била отворена в периода юни-септември 2023<sup>30</sup>. ОИЦ съдействат за сформирването на партньорства между различните заинтересовани страни на регионално ниво. Мрежата има координационна роля в подготовка на концепции за ИТИ. Центровете провеждат разяснителни кампании и информационни дейности за популяризиране възможностите за реализация на ИТИ. Те отговарят за информационната стратегия на РСР при запознаването на общността с интегрирания териториален подход и с условията и реда за получаване на писма за подкрепа по смисъла на чл. 19, ал. 1, т. 3 от ЗРР.

Всички заинтересовани страни и потенциални кандидати/партньори могат да се обръщат към Звената за медиации, когато имат нужда от информация, съдействие при подготовката на своите проектни идеи или при намирането на партньори за подготовката и реализацията на концепции за ИТИ.

Въпреки, че по време на провеждане на дискусиите във фокус групите значителен брой служители на ОИЦ са отбелязали нуждата от по-задълбочено обучение и подготовка преди включването им в прилагането на интегрирания териториален подход, анкетно проучване показва, че повечето служители на ОИЦ определят въздействието на мрежата от 27 центъра в ИТИ като значително.

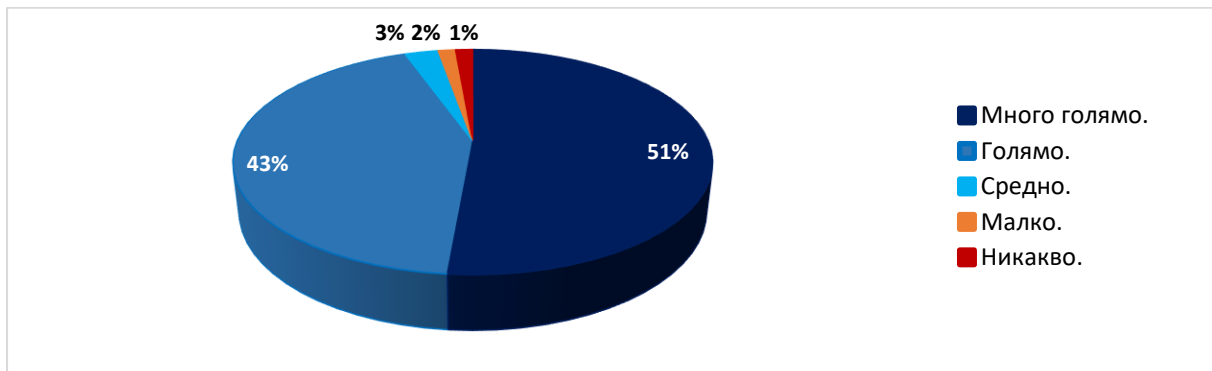
---

<sup>28</sup> Звеното за медиации се състои от по двама представители на всички областни информационни центрове в областите от съответния регион за планиране от ниво 2, чл. 42, ал.2 на ПРАВИЛНИК ЗА ПРИЛАГАНЕ НА ЗАКОНА ЗА РЕГИОНАЛНОТО РАЗВИТИЕ

<sup>29</sup> Звеното за публични консултации се състои от по двама представители на всички областни информационни центрове в областите от съответния регион за планиране от ниво 2, които са различни от представителите по ал. 2, чл. 42, ал.3 на ПРАВИЛНИК ЗА ПРИЛАГАНЕ НА ЗАКОНА ЗА РЕГИОНАЛНОТО РАЗВИТИЕ

<sup>30</sup> BG16FFPR003-2.001 - Концепции за интегрирани териториални инвестиции (Приключила)

Фигура 25. Отговор на служители на ОИЦ на въпроса „Какво според Вас е въздействието от дейността на Вашия ОИЦ при прилагането на интегрирания териториален подход в България“



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред експерти в ОИЦ

Освен това, чрез Звената за публични консултации ОИЦ са отговорни за провеждане на публични консултации и представяния, които осигуряват участие на местните общности в процеса на обсъждане и подбор на концепции за ИТИ. Дейността на мрежата осигурява обратна връзка, като събира и обобщава мнения и препоръки при представяне на подадените проектни идеи на ниво регион. Това подпомага цялостния процес на прилагане на ИТИ, включително подобряването му на базата на обмяна на опит, добри практики и научени уроци.

В резултат от извършения комплексен анализ на информация и мнения на заинтересованите страни, участието на ОИЦ в експертните състави към РСР е довело до редица положителни ефекти, които могат да бъдат групирани в следните основни категории:

**ОИЦ са способствали за създаване на успешни партньорства при подаване на Концепции за ИТИ:** При прилагането на интегрирания териториален подход, ОИЦ са спомогнали за установяването на партньорства между различни общини, бизнеси, НПО и други организации, на базата на свои предходни контакти и бази данни с ползватели на техните услуги.

**ОИЦ са способствали за по-добра информираност:** участието на ОИЦ в РСР е довело до подобряване достъпа на потенциалните бенефициенти в съответните региони относно ИТИ. Над половината от анкетирания ползватели на услугите на ОИЦ (57,1%) потвърждават, че са получили консултации от ОИЦ, свързани с прилагането на подхода ИТИ. Според представителите на самите ОИЦ, включването на Мрежата в прилагането на интегрирания териториален подход в България е довело до повишаване на разбирането за подхода ИТИ и е предизвикало обществен интерес към този съвсем нов инструмент за финансиране на проектни инициативи. Представители на ОИЦ смятат, че са допринесли за разясняване на изискванията към концепциите по време на информационна кампания, както и за обхващане на голям брой участници от различните заинтересована страни в проведените обществени обсъждания по време на публичните консултации. Също така, дейността на ОИЦ е имала съществено положително въздействие върху разбирането за ИТИ, проведени са множество

мероприятия, извършени са много публикации в медиите, проведени са срещи и пресконференции за предоставяне на информация за концепциите и за разясняване на подхода пред обществеността (като освен големи срещи на регионално и областно ниво, ОИЦ са провеждали и множество по-малки срещи по общините, с конкретни организации – потенциални партньори на местните власти, предоставяли са консултации по отношение на допустимостта на проектите, дейностите и разходите). Представителите на УО на ПРР посочват, че при стартиране на работата си по ИТИ, ОИЦ са направили проучвания чрез посещения на място във всички региони, пресконференции по места, представяне на мерките от програмата, като по преценка на УО, тези събития са били добре посетени и са се радвали на широк обществен интерес.

**ОИЦ са способствали за по-голяма прозрачност на процесите:** Представители на ОИЦ са на мнение, че участието на ОИЦ в експертните състави е повишило прозрачността на процесите по прилагане на ИТИ, като е осигурило обективна обратна връзка от различни заинтересовани страни. Според отговори в анкетното проучване сред служители на центрове, ОИЦ са помогнали на РСР на СИР да получи обективна обратна връзка от бизнеса, НПО сектора, образователни и научни среди и културни организации и институции.

**Компетентността на служителите на ОИЦ се е увеличила:** участието на ОИЦ в РСР е допринесло за по-добрата подготовка на персонала на ОИЦ, предоставяйки им необходимата информация и знания за по-ефективно обслужване на потенциалните кандидати и бъдещи бенефициенти. ОИЦ получават достъп до най-актуалните политически, икономически и социални инициативи, което позволява своевременно информиране на местните заинтересовани страни и граждани за възможностите за финансиране и стратегическите приоритети на региона. Активното участие в разработването на информационни стратегии е подобрило общата координация и ефективност на комуникационните дейности, извършвани от ОИЦ. По време на фокус групите, служителите на ОИЦ отбелязваха, че съвместно с УО на ПРР са се учили заедно в хода на самия процес по подготовка и кандидатстване, като са надградили знанията и компетенциите си при същинското им включване в работата на РСР.

**Повишаване на популярността на ОИЦ:** Включването на ОИЦ в звената за медиации и в звената за консултации по прилагане на подхода ИТИ е допринесло за повишаване на популярността и видимостта на ОИЦ за местните общности, а от тук косвено и в доверието в тяхната работа.

*ОВ 12. До каква степен ОИЦ се разпознати като структури, предоставящи равен и справедлив достъп до точна, вярна и актуална информация относно политиките на ЕС и възможностите за финансиране от фондовете на ЕС? До каква степен ОИЦ се разпознават от съответните заинтересовани страни като звено за медиация, участващо в процеса на формиране на партньорства във връзка с прилагането на интегрирания териториален подход?*

Изхождайки от основните цели на мрежата от ОИЦ, а именно популяризиране, видимост, комуникация и разпространение на информация за политиките на ЕС и възможностите за финансиране от ЕСИФ и ЕФСУ сред потенциалните бенефициенти, както и подпомагане на интегрирания териториален подход в България, разпознаваемостта на ОИЦ като достоверен източник на информация, доверен партньор на потенциалните бенефициенти и други заинтересовани страни, е от ключова важност за ефективното и ефикасно изпълнение на функциите на ОИЦ. Като цяло заинтересованите страни са доволни от работата на мрежата. В същото време са отправени предложения за подобрения най-вече в посока засилване видимостта на мрежата, по-ефективна комуникация и подобряване на капацитета.

Този оценителен въпрос изследва разпознаваемостта на ОИЦ в две основни направления:

- Разпознаваемост на ОИЦ като структури, които предоставят равен и справедлив достъп до точна, вярна и актуална информация относно политиките на ЕС и възможностите за финансиране от фондовете на ЕС
- Разпознаваемост на ОИЦ от съответните заинтересовани страни като звено за медиация, участващо в процеса на формиране на партньорства във връзка с прилагането на интегрирания териториален подход.

Обсъдени са и причините за доверие или недоверие в ОИЦ от общността и други заинтересовани страни, последствията от нивата на разпознаваемост на ОИЦ. В текстовете по-долу, както и в препоръките към доклада, са предложени мерки за справяне със съществуващите организационни и функционални проблеми, които възпрепятстват ОИЦ да бъдат разпознати от потенциалните бенефициенти и от заинтересованите страни като надеждни партньори и източници на информация.

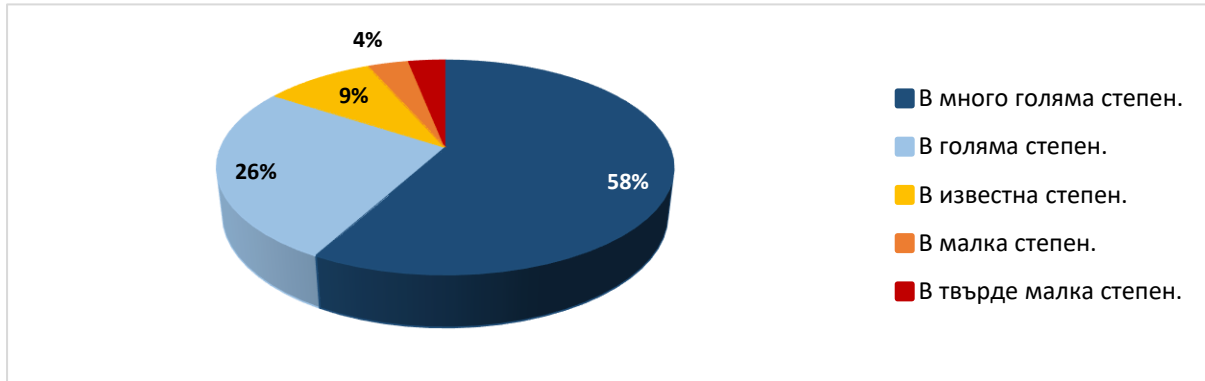
**Разпознаваемост на ОИЦ като структури, които предоставят равен и справедлив достъп до точна, вярна и актуална информация относно политиките на ЕС и възможностите за финансиране от фондовете на ЕС.**

*Мнение на ползватели на услуги на ОИЦ*

На база проучванията, проведени като част от изследването за този оценителен въпрос, може да се заключи, че ОИЦ се разпознаваем и доверен източник на информация относно европейското финансиране. В анкета с ползвателите на услугите на ОИЦ относно източниците на информация за европейско финансиране, на първо място с дял от 83.10% в анкетното проучване ползвателите посочват ОИЦ, като източника от когото

обикновено се информират (виж фигура 18 при ОВ5). Освен това 84,20% от анкетиранияте имат високо ниво на доверие към ОИЦ като информационен партньор.

Фигура 26. Отговор на ползватели на услуги на ОИЦ, участващи в анкетното проучване на въпроса „В каква степен разпознавате ОИЦ като място за получаване на достоверна и актуална информация за политиките на ЕС и възможностите за финансиране?“



Източник: Проведено в рамките на оценката онлайн анкетно проучване сред ползватели на услуги на ОИЦ

Това се потвърждава и от участниците в проведените фокус групи. Според тях, ОИЦ са надежден източник на информация за политиките на ЕС и възможностите за финансиране, защото от създаването си вече имат натрупан опит, и предоставят навременна и полезна информация.

#### Мнение на УО и на ЦКЗ

УО на програмите, съфинансирани с ЕСИФ/ЕФСУ и ЦКЗ също смятат, че мрежата от ОИЦ има съществена роля в популяризиране на фондовете и в предоставянето на равен достъп до информация за заинтересованите страни (виж ОВ2, ОВ3 и ОВ4). Чрез дейността си ОИЦ допринасят всички целеви групи да имат равен и справедлив достъп до информация по програмите и отбелязват, че не са получавали негативна обратна връзка за ОИЦ в това отношение. В същото време се отбелязват възможности за подобряване работата на мрежата като посредник между местните общности и УО, а също така увеличаване популярността на мрежата, като надежден и компетентен партньор в информирането и консултирането.

Препоръчва се ОИЦ да използват модерните канали, които са равно достъпни за всички. Във връзка промяната на медийната среда и начина, по който се комуникира, в последно време голямо внимание се обръща на използването на социалните медии като основен комуникационен канал. В същото време се отбелязва, че начина по който към момента ОИЦ управляват комуникацията чрез социалните мрежи трябва да се подобри. Конкретни методически указания как ОИЦ да управляват профилите си в подобни медии както и обучение би било полезно в тази насока.

Също така може да се работи и в посока по-добро комуникиране не само на възможности за финансиране, но и постигнати резултати по отделните цели и политики на програмите и на страната като цяло. ОИЦ могат съществено да повлияят в положителна посока обществените нагласи, чрез представяне на многото съществуващи

вече добри примери с резултати от реализирани проекти, със съдържание, което да въздейства на местно ниво, като по този начин служат и като катализатор на други проекти и инициативи.

#### *Мнение на представители на общините*

Представителите на общините смятат, че ОИЦ са разпознаваеми и са се утвърдили като надежден източник на коректна и актуална информация към заинтересованите страни на местно ниво - граждани, бизнес, НПО, училища, университети и институции. ОИЦ повишават информираността на местните общности чрез редовни публикации в стандартни и социални медии, организират събития и пресконференции. Отбелязано е, че ОИЦ са създали контакти с различните групи потенциални бенефициенти и поддържат база данни с тях.

За да бъдат ОИЦ още по-разпознаваеми, общинските представители предлагат организирането на годишни срещи на мрежата от ОИЦ, с цел обмен на добри практики, обсъждане на казуси и търсене на решения.

*Разпознаваемост на ОИЦ от съответните заинтересовани страни като звено за медиация, участващо в процеса на формиране на партньорства във връзка с прилагането на интегрирания териториален подход.*

ОИЦ активно са се включили и имат принос в разясняване на подхода ИТИ. Експертите от областните информационни центрове от участват в Звеното за медиации и в Звеното за публични консултации в съответния район<sup>31</sup>.

ОИЦ са организирали пресконференции по места, представили са мерките, които са включени в подхода ИТИ по ПРР. Според УО на ПРР събитията са привлекли интерес и са били добре посетени. От анкетираните ползватели на услуги, 57.10% са потвърдили, че са ползвали подобна услуга или консултация, което показва значителен интерес и ангажираност към интегрираните териториални инвестиции като стратегически подход за развитие. Повечето от служителите на ОИЦ, участвали в анкетното проучване (83%) са на мнение, че знанията и компетенциите им са достатъчни са участие в експертния съвет към РСР (виж ОВ7).

В същото време очакванията на заинтересованите страни и най-вече на ползвателите на услуги на ОИЦ са, центрoвете от мрежата да се включат по-активно като посредник при създаване на контакти и партньорства, особено във връзка с ИТИ. Поради това се отвориха препоръки за повишаване на степента на разпознаваемост на ОИЦ от съответните заинтересовани страни като звено за медиация. Самите ОИЦ се припознават в тази роля и изказват желание за по-активното им включване като експерти, а не само като разпространители на информация.

---

<sup>31</sup> Тези им функции са регламентирани в чл.42, ал.2 и ал.3 в Правилника за прилагане на закона за регионално развитие, както и в Процедурния наръчник за работа на мрежата от 27 ОИЦ за популяризиране на средствата от ЕС в България

### 3. Закljučения

#### *Ефективност - Какви са основните ефекти от оценяваните процедури и за кого?*

С подкрепата на ОПДУ/ПТП е изградена функционираща мрежа от ОИЦ, която способства за повишаване на информираността на гражданите и потенциалните бенефициенти за ЕСИФ/ЕФСУ. ОИЦ като цяло са изпълнили и в много случаи преизпълнили планираните индикатори за проведени консултации, събития и разработени видове информационни материали.

ОИЦ са особено ефективни при разпространението на информация за възможности за финансиране по откритите процедури. Те са изключително дейни при споделянето на вече публикувана информация, но рядко генерират собствена такава. Това намалява ефективността на комуникацията, тъй като не създава съдържание, насочено към нуждите на всяка целева група, което да е поднесено на достъпен за тях език.

В актуалния към момента на текущата оценка Процедурен наръчник на ОИЦ, участието им 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.

Ефективността на ОИЦ се различава от център до център. Данните от индикаторите сочат, че докато един ОИЦ провежда около 1000 консултации на година, друг отчита три пъти по-малко. Макар към тези различия да допринасят и обективни фактори като големина и брой на общините, които се обслужват от ОИЦ и потенциални кандидати по процедурите, това не са единствените причини за различията в работата и постигнатите резултати от ОИЦ. Проведеното проучване по метода „таен клиент“ показва полярност в получените отзиви. Впечатленията са, че някои центрове обслужването е на ниво и предоставят изчерпателна информация. При други ОИЦ наблюденията са, че центрове изпълняват своите задължения по-скоро формално и нямат достатъчен капацитет или мотивация да предоставят качествено обслужване.

Създадени са устойчиви партньорства по места между експертите в центрове и различни целеви групи. Основните целеви групи, с които работят ОИЦ са представители на бизнеса, администрацията, гражданското общество (неправителствени организации, местни инициативни групи, фондации, сдружения и др.) и граждани. Много по-малко се работи с представители на академичните среди (висши училища, институти и звена от Българската академия на науката, иновационни клъстери и други организации, носители на научен потенциал). В същото време ОИЦ са отворени за работа с най-разнообразни целеви групи, включително деца и младежи и образователни институции. По време на консултациите беше отбелязано, че съществуват очаквания за по-добра работа и сътрудничество между ОИЦ и читалища, музеи и други подобни организации представители на обществения и културния живот по места. ОИЦ биха могли да бъдат проактивни по отношение на подобни организации, с цел тяхното адекватно

информирани и подобряване на достъпността им до възможностите за финансиране по ЕФСУ.

По отношение на работата с други мрежи и по-специално с информационни центрове на ЕС (EU info-points) се наблюдават разнопосочни практики. Някои ОИЦ отбелязват, че се координират и работят съвместно с местните европейски мрежи, а други, че се конкурират с тях и не си сътрудничат. В последния случай не се използват напълно съществуващите възможности за подобряване на работата чрез обмен на информация и съвместни действия между ОИЦ и тези центрове.

Проучването след ползватели на услуги на ОИЦ сочи, че удовлетвореността от услугите на ОИЦ е висока, благодарение на достъпната комуникация и спечеленото доверие. ОИЦ са предпочитан източник на информация за европейско финансиране, като събитията им са високо ценени. В същото време, тъй като в Процедурния наръчник на ОИЦ няма заложено 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 - Кои аспекти на оценяваните процедури (не) работят и защо?*

Промените в работата на ОИЦ, които са въведени през годините, свързани с улесняване и унифициране на процеса на кандидатстване, удължаване на продължителността на проектите<sup>32</sup> и въвеждането на единна ставка за разходите като процент от разходите за възнаграждение на персонала на ОИЦ, водят до повишаване на ефикасността на работа.

Финансирането на ОИЦ чрез общините създава трудности, свързани с навременно осигуряване финансиране от страна на общините за определени дейности и неадекватно заплащане на служителите на някои места. Последното води до текучеството на експерти в ОИЦ и наличие на незапълнени позиции при някои ОИЦ. Въпреки споделените трудности, по време на консултациите не беше идентифицирано общо разбиране за това как тези трудности могат да се преодолеят. Това остава отворен въпрос, който се нуждае от допълнителни по-задълбочени проучвания и разчети.

В системата за управление и координация на централите са замесени три основни страни: 1) координиращото звено (ЦКЗ);(2) преките работодатели на ОИЦ (общините) и (3) финансиращата организация (УО на ПТП). Поради това, в управлението на работата на ОИЦ се наблюдава размиване на отговорности и ненужно усложняване на процесите. Ролята на ЦКЗ е ключова за осигуряване на координация и развитие на мрежата. Понастоящем процедурите не дават възможност да се отчете качеството на подкрепата осигурявана от ЦКЗ за централите. Възможностите да се въздейства върху общините, така че те да създават условия за ефективна работа на централите също са малки. Включването на служители на ОИЦ в екипите за управление на проектите ще способства за подобряване на управлението и осигуряване на навременна подкрепа за ОИЦ. За да

---

<sup>32</sup> Проектите по последната процедура са за срок от 6 години, в сравнение с предходни периоди, в които проектите са били с продължителност 2 или 3 години.



се гарантира, че ЦКЗ изпълняват качествено своите задължения, финансирането на работата на ЦКЗ с мрежата е препоръчително да е част от процедурата, с която се предоставя подкрепа на ОИЦ.

Планираните по процедурите индикатори са недостатъчни за наблюдение и оценка на работата на ОИЦ, както и за взимане на информирани решения за промени с цел подобряване на тяхната ефективност. За целта е необходимо центровете да предоставят допълнителна информация на ЦКЗ за осъществявани дейности и постигнати резултати като: 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. За подобряване и унифициране на ефективността на работа на центровете, биха могли да се зложат минимални изисквания за резултати. Също така е важно за улесняване работата на ОИЦ, последните да поддържат регистри с контакти на ползватели и потенциални ползватели на техните услуги.

ОИЦ използват разнообразни методи и инструменти за популяризиране на програмите и на възможностите за финансиране от ЕСИФ/ЕФСУ. Най-често използваните методи за информиране на заинтересованите страни са публикации в социалните медии (основно Фейсбук), изпращане на имейл, и телефонни обаждания. 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, на някои места - техника и софтуер, като и на методологически указания и образци от страна на ЦКЗ.

Като цяло, ОИЦ имат добър капацитет, особено по отношение на знанията им относно политиката на сближаване, програмите, съфинансирани от европейските фондове и специфичното законодателство. В същото време е необходимо поддържане и повишаване на капацитета на служителите на мрежата. Отчита се належаща нужда от възобновяване на обученията. Липсата на регулярни обучения в последните години, включително за новоназначени служители, се явява ключова пречка за повишаване на ефикасността на екипите.

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. По-тясното сътрудничество на УО с центровете 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. От друга страна неформално сътрудничество между експертите в мрежата е добро и допринася за обмена на информация и подобряването на комуникацията между центровете.

Консултациите със различни заинтересовани страни сочат, че има какво да се желае по отношение на подобряване на видимостта на мрежата като цяло за достигане на по-широк кръг заинтересовани страни. Това касае най-вече популяризиране на мрежата след целеви групи, които по-слабо работят с ОИЦ.

*Въздействие - Кои са специфичните ползи, които не могат да бъдат постигнати без подкрепата от ЕС?*

ОИЦ имат съществен принос за информиране на потенциални бенефициенти за възможностите за финансиране по ЕСИФ/ЕФСУ, повишаване на достъпността на подкрепата, подобряване на знанията и уменията и намаляване на трудностите на бенефициентите, както и като цяло за повишаване на доверието им в Системата за управление на средствата от Европейските фондове.

Центровете имат съществена роля при разясняване на подхода за ИТИ, довела пряко до повишаване на популярността им сред широката общественост и косвено до повишаване на доверието в Мрежата. Чрез включването на експерти на ОИЦ в РСР, центровете са припознати от бенефициентите вече не само като източник на информация за възможностите за финансиране по различните програми, но и като доверени комуникатори, медиатори и координатори. ОИЦ имат принос за популяризирането на ИТИ, създаване на партньорства и повишаването на експертния капацитет и прозрачността и публичността на процесите.

Ролята на ОИЦ и наблюдаваните ефекти при комуникиране на Фонда за Справедлив преход е по-ограничена, в сравнение с ЕФСУ. Това че мрежата в периода 2023-2027 не покрива всички мерки от Стратегическия план за развитие на земеделието и селските райони, а само подхода „водено от общностите местно развитие“, намалява тяхното положително въздействие за стимулиране на интереса към и възползване от възможностите за участие в мерките, подкрепени по плана.

ОИЦ генерират допълнителни ползи за местните общности чрез работата като структури за обслужване на едно гише за подпомагане изпълнението на мерките за енергийна ефективност и при оказваната подкрепа за изпълнение на Плана за възстановяване и устойчивост. Ефективността им по тези направления не е изследвана в детайли, тъй като е извън обхвата на оценката.

ОПДУ/ПТП е основен източник за финансиране на работата на ОИЦ. Без тази подкрепа мрежата не би могла да работи и съответно всички наблюдавани ефекти не биха били налице.

## 4. Препоръки

В този раздел са изложени препоръките от оценката.

*4.1. 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“*  
За по-голяма яснота те са представени в табличен вид, заедно със заключенията, които са ги породили и отговорната институция.

Заключение	Препоръка	Отговорна институция и начин на прилагане
<b>Препоръки към ЦКЗ</b>		
<p>По-тясното сътрудничество между ОИЦ и УО на програмите от 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.</p>	<p>1. УО на програмите от СП, 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.</p>	<p>ЦКЗ да организира среща между ОИЦ и УО. ЦКЗ, където е необходимо да формализира споразуменията, които ще бъдат постигнати между страните в Процедурния наръчник за работа на мрежата от ОИЦ.</p>
<p>Ефективността на ОИЦ се различава от център до център. За подобряване и унифициране на ефективността на работа на центровете, биха могли да се заложат минимални изисквания за резултати.</p> <p>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</p>	<p>2. В допълнение на планираните по процедура BG16RFТА001-1.006 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 (като бизнес, неправителствен сектор, граждани, академични институции, администрации, общини и др.).</p> <p>3. Препоръчително е ОИЦ да поддържа регистри с контакти на ползватели и потенциални ползватели на техните услуги.</p>	<p>ЦКЗ следва да разпише тези изисквания в Процедурния наръчник за работа на мрежата от ОИЦ.</p>

Заключение	Препоръка	Отговорна институция и начин на прилагане
<p>поддържат регистри с контакти на ползватели и потенциални ползватели на техните услуги.</p>	<p>4. Препоръчва се ЦКЗ, съвместно с ОИЦ да дефинира минимални стандарти за работа на ОИЦ, които да следи.</p>	
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>ЦКЗ да проучи нуждите и да предостави методически указания на ОИЦ.</p>
<p>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.</p>	<p>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. (Основните нужди са посочени в т.4.2)</p>	<p>ЦКЗ да установи нуждите от надграждане на съществуващия в мрежата капацитет и да предприеме съответни мерки</p>

Заключение	Препоръка	Отговорна институция и начин на прилагане
<p>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</p>	<p>7. ЦКЗ да възобнови и да планира регулярни срещи между ОИЦ и ЦКЗ, както и между ОИЦ и УО на програмите от СП.</p>	<p>ЦКЗ - Тази отговорност да бъде уточнена в Процедурния наръчник</p>
<p>Консултациите със различни заинтересовани страни сочат, че има какво да се желае по отношение на подобряване на видимостта на мрежата като цяло.</p>	<p>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.</p> <p>9. ЦКЗ да обмисли възможността за провеждане на национална кампания за популяризиране на работата на мрежата.</p>	<p>ЦКЗ</p>
<p><b>Препоръки към ОИЦ</b></p>		
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>11. Служителите на ОИЦ проактивно да търсят възможности за повишаване на квалификацията си за създаване на съдържание и комуникацията му в социални мрежи</p>	<p>ОИЦ в процеса на работа ЦКЗ за осигуряване на методически насоки и подкрепа</p>
<p>В Процедурния наръчник на ОИЦ участието им в дейности по популяризиране на постигнатите с подкрепата на европейските фондове резултати не е изрично разписано. Поради това такива</p>	<p>12. ОИЦ в сътрудничество с УО на програмите от СП да предприемат действия за набиране на информация и популяризиране сред местните</p>	<p>ОИЦ в процеса на тяхната работа, със съдействието на ЦКЗ и УО на програмите</p>

Заключение	Препоръка	Отговорна институция и начин на прилагане
<p>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</p>	<p>общности, на постигнати по проектите резултати и ефектите от тях за местните общности.</p>	<p>ЦКЗ ясно да разпише такова изискване към работата на ОИЦ в Процедурния наръчник за работа на мрежата и да осигури методическа подкрепа, при необходимост.</p>
<p>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 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.</p>	<p>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.</p> <p>14. Препоръчва се тези ОИЦ, които не си сътрудничат с местните представители на европейските информационни центрове, да осъществят контакт с тях и да обсъдят възможности за обмен на информация и съвместно сътрудничество.</p>	<p>ОИЦ в процеса на работа. ЦКЗ за осигуряване на методически насоки и подкрепа</p>
<p><b>Препоръки към УО на ПТП</b></p>		
<p>Идентифицирани са възможности за подобрения на работата на мрежата от ОИЦ и популяризиране на постигнатите резултати с подкрепата на европейските фондове.</p>	<p>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.</p>	<p>УО на ПТП при програмиране на ресурса по програмата</p>
<p><b>Препоръки към общини-бенефициенти</b></p>		
<p>Включването на служители на ОИЦ в екипите за управление на проектите ще способства за подобряване на управлението и осигуряване на навременна подкрепа за ОИЦ.</p>	<p>16. Препоръчва се общините-бенефициенти по процедурите да включат в екипите си за управление на проектите експерти от ОИЦ.</p>	<p>Общините-бенефициенти</p>

#### 4.2. 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 таргетираните в отделните АДБФП, 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 (опционна)** – 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 по-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 общественото 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 съотносими. 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 бюлетини.

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](#)<sup>33</sup>)** 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.
- **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 центровете.
- **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

---

<sup>33</sup> 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 владеене и примери за употреба (DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use).

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.

#### 4.3. 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 центровете, 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 младши експерти*. Допълнително, с оглед *стартването 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.

## 5. Приложения

Приложение 1. Списък на използваните документи

Приложение 2. Описание на оценяваните процедури

Приложение 3. Постигнати стойности на индикаторите по процедури за всеки ОИЦ

Приложение 4. Описание на използваната методология

Приложение 5. Резултати от проведените анкетни проучвания

Приложение 6. Изследвани казуси

Приложение 7. Списък на проведените интервюта

Приложение 8. Списък на участниците във фокус групите

Приложение 9. Инфо-графики

Приложенията са в отделни файлове.