



## Анкета за дейността на центровете от мрежата „Европа Директно” – България за 2008г.

*Уважаеми колеги, за да можем да улесним своята работа по изготвянето на обобщителен доклад за работата на мрежата „Европа Директно” в България през 2008 г. ви молим предварително, в срок до **28 ноември 2008 г.**, да отговорите на следните въпроси:*

1. Моля, споделете общите ви впечатления от работата на информационния център „Европа Директно” от изтичащата година.

През 2008 г. като начинаещ център от мрежата Европа Директ, центърът в Сливен трябваше да организира работата си така, че тя да бъде в съответствие с изискванията за работа на информационните служби от мрежата. Бяха създадени вътрешни правила на работа, закупена нова техника и оборудване на помещенията в центъра, създаден по-голям екип, подробен план за работа.

През цялата година наред с текущата работа на центъра, екипът си постави задача да класифицира информацията, литературата и информационните услуги които предоставя на граждани и институции, както и да обобщи и типологизира запитванията, които се получават по електронна поща и он-лайн.

Беше доразвит и модернизираният информационният сайт на центъра, с възможности за он-лайн консултация, електронна библиотека, ежемесечна викторина и публикуване на справочника Европа и ние.

Центърът продължи да подпомага и работи със създадените през 2005 г. информационни точки в малки населени места (общо 17 на брой), като направи специални откривания на всяка от точките в присъствието на местната общност и гости от регионални и местни власти, като за целта оборудва всяка информационна точка с един компютър, информационен щанд и регулярно изпращане на литература и промоционални материали на ЕС.

Общите впечатления за информационния център са, че към него все повече се увеличава интересът на местната общност, както и на хора извън региона и страната. Доста от писмата, запитванията и участията в нашите конкурси са на хора, живеещи извън Сливен и Сливенска област, което много ни радва. За проявявания и увеличаващ се интерес говори и големия брой посетители на сайта – 15 865, което прави средно по 1400 души на месец. Информацията, която центърът публикува на сайта, се ползва и от други информационни портали и местни медии.



2. Моля, посочете трите най-добри практики в работата на информационния център „Европа Директно” от изтичащата година:
  - Най-добрата практика на центърът ЕД – Сливен е създадената регионална информационна мрежа – 17 инфо-точки в малки населени места “Евроакценти”, която предоставя възможност за достигане до по-голям брой граждани и от малките населени места, бързо разпространение на информация и материали, по-голяма масовост на събитията на центъра и създадени нови партньорства с местни организации от тези места.
  - Друга добра практика на центърът е он-лайн консултацията на сайта, чрез която посетителите могат директно от сайта да зададат въпрос или да отправят коментари и предложения.
  
3. Моля, определете най-често отправяните запитвания към информационния център „Европа Директно” от изтичащата година:
  - Най-често отправените запитвания към информационния център са как да се получи финансиране от ЕС за стартиране на малък бизнес и земеделско стопанство
  - Други чести запитвания са от ученици/студенти по определени въпроси, свързани с институциите и историята на ЕС при изготвяне на курсови и дипломни работи
  
4. Моля, посочете най-често срещаните институционални проблеми в работата на информационния център „Европа Директно” от изтичащата година.

Тъй като приемната структура на Европа Директно – Сливен е Общинската администрация в Сливен, най-често срещаният институционален проблем и голямата бюрокрация и тромави и бавни процедури за получаване на разрешения за различни дейности на центъра – подписване на документация, писма, покани и др., изразходване на средства, отчитане и др.
  
5. Моля, посочете най-често срещаните проблеми/трудности в работата с граждани на информационния център „Европа Директно” от изтичащата година.

Центърът не е срещал проблем или трудности в работата с граждани, които да са съществени. По-често като “трудност” бихме посочили това, че гражданите имат твърде високи очаквания към центъра – като новосъздадена структура, финансирана от ЕК, гражданите остават с впечатление, че центърът се явява като омбудсман; те очакват центърът да им посредничи пред държавни и общински институции, съд, прокуратура, а също така много често отправят и молба, към центъра за финансова помощ при стартирането на техния земеделски бизнес.



6. Моля, посочете конкретни количествени параметри, с които разполагате, за работата на центъра през годината (напр. брой посетители на място, брой запитвания по телефона, брой запитвания по електронната поща, брой посещения на интернет сайта и др. )

Брой посетители на място - 602

Брой запитвания по телефона - 108

Брой запитвания по ел.поща - 89

Брой посещения на Интернет сайта – 15865

7. Моля, прикачете снимки, отразяващи процеса на работа на информационния център „Европа Директно” от изтичащата година, които считате за любопитни