



Фондация
за реформа в местното самоуправление
www.flgr.bg



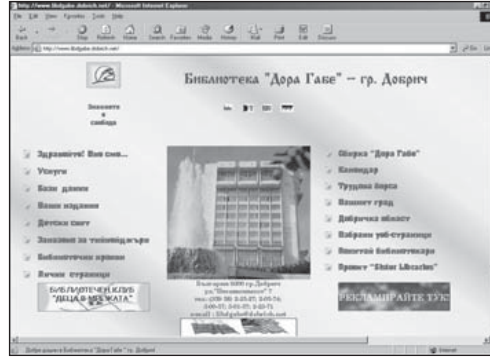
КН. 25/2003



С финансовата подкрепа на
OPEN SOCIETY INSTITUTE



Практики на българските общини и техни
партньори от конкурса
е-Общин@
на Фондация за реформа
в местното самоуправление



www.libdgage.dobrich.net

www.valchedram.com



www.bicstraldja.org

www.rousse.bg



www.greece2004.sliven.info



Подобряване обслужването на гражданите чрез изграждане на Център за услуги и информация на гражданите и създаване на система за автоматизирана обработка на информацията

Иновационна практика

Категория

Информационни системи и технологии

Предистория

Резюме

Ръководството на Община Айтос одобрява идеята да се изгради Център, работещ на принципа „едно гише“, който да осигури на гражданите получаването на всички услуги и информация предлагани от общинска администрация, като се избегне прекия контакт с изпълнителя на съответната услуга.

За целта през 2001 г. е изготвен проект за изграждането на Център за услуги и информация на гражданите и съвместно със сдружение „Алтернативи“ Община Айтос разработва и печели проект за рекон-

струкция и ремонт на стара едноетажна сграда в двора на общината, като в една от двете ѝ зали се разполага Центърът, а в другата - сдружението изгражда „Център за преквалификация на безработни“.

Паралелно с това се прави оценка на нивото на автоматизация в общинската администрация, изготвят се технологични карти на предлаганите услуги и се определят тези, които позволяват автоматизиране. Автоматизирането на дейностите е възложено на системния администратор.

В Община Айтос е създадена автоматизирана система за обработка на информация с новаторски компонент - приложението и обема на модула „Каса“, която оптимизира работата на Центъра за услуги и информация на гражданите.

Практика

Проведена е анкета с гражданите, която събира не само техните мнения и очаквания, но и популяризира новия подход при предоставяне на административни услуги, а бъдещите служители в Центъра преминават през необходимите обучения, организирани от РАО „Тракия“ по програми и с обучители на ФРМС.

Системата за автоматизирана обработка на информацията се състои от четири модула, които взаимодействат помежду си и накратко представяват следното:

Модул „Деловодство“, изцяло разработен от екипа, се грижи за документите, които влизат и излизат от системата, дава възможност за справки за движението на даден документ в администрацията, дата на постъпване или напускане, входящ или изходящ номер, дата на изпълнение и предаване.

Модул „Център“ подпомага работата на служителите при приемането на заявленията от гражданите и тяхното изпращане до администрацията, която трябва да се погрижи за изпълнението. Автоматично се извършва регистрирането на документа в деловодната система. След като администрацията извърши услугата, служителят в центъра получава отговор. Тук екипът е ползвал опита и модели на други общини, но модулът е разработен за нуждите на Община Айтос.

Модул „Администрация“ подпомага работата на администрацията по отношение на издаването на различните документи. Тук ръководният състав получава справки за получения брой услуги, дали са изпълнени в указания от нормативната уредба срок и при неизпълнение аргументите на съответната структура, към която е била насочена услугата. Отново са

използвани практики на други общини и въз основа на това модулът е разработен от екипа специално за нуждите на администрацията.

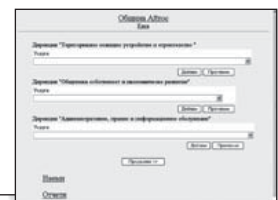
Модул „Каса“ ще бъде разгледан по-подробно, тъй като той е самостоятелна разработка и в момента успешно се грижи за постъпващите приходи в общината. За да се получи представя за направеното е приложен входният екран и се описват неговите функции. Работният екран обхваща всички услуги, които общината предоставя на своите граждани. Това спомага за постъпване на всички необходими данни в системата, на база на които служителят (касиер) ползва възможностите на меню „Отчети“, където за кратко време той получава справка за дневни, месечни и периодични отчети. Друго предимство е възможността за комбинирана работа с услугите на отделните дирекции, като може да бъде издадена фактура за няколко от тях.

За повече информация се обръщайте към

Резултати

Евгени Петков,
ст. експерт „Информационни технологии“
Евгени Врабчев,
секретар на Община Айтос
Айтос 8500
ул. „Цар Освободител“ 3
тел.: (0558) 26 65
факс: (0558) 21 33
aetos@infotel.bg

Описаните добри резултати от практиката на вече действащия „Център за услуги и информация на гражданите“ показват улесняване и спестяване на време, както на гражданите така и на администрацията. Тази практика може да бъде приложена успешно и в други общини от типа на Община Айтос, която вече е предоставила възможност на свои колеги да се запознаят с работата ѝ.





Община град Добрич

Представяне на продуктите на Майкрософт в помощ на общинските дейности

Иновационна практика

Категория



Информационни системи и технологии

Предистория

Резюме

Електронизацията на общинските дейности е предизвикателство за местните власти в България. Много и различни са факторите, които оказват влияние върху бързото усвояване и прилагане на електронни услуги в общинските дейности - липса на изградена инфраструктура, липса на подготвени специалисти, ограничен бюджет, изисквания за електронни услуги, налагани от ЕС.

От 2005 г. всички държави членки и кандидат членки на ЕС трябва да са в

състояние да предоставят он-лайн съвременни публични е-услуги, е-управление, е-образователни услуги, е-здравеопазване, динамична е-бизнес среда. Основната тежест пада върху местните власти, които са най-близо до хората и техните ежедневни проблеми. Общините не са в състояние сами да реализират изискванията на електронното управление, ако не координират своите усилия с водещи фирми в областта на ИКТ.

Представяне и дискусия по продуктите на „Майкрософт“ в областта на общинските дейности и специално в сферата на образованието пред кметове, председатели на общински съвети и ИТ специалисти от общински и областни администрации на области Добрич, Силистра и Шумен.

Практика

С съответствие с приоритетите за електронизация на редица общински дейности, определени в текущия мандат, Общински съвет и Община град Добрич предприемат активни действия за търсене на партньори професионалисти.

Майкрософт - България, в лицето на своя управляващ директор Теодор Милев приема предизвикателството на Община град Добрич и представя в Добрич продуктите в помощ на общинските дейности.

Работната програма на срещата е структурирана в три сесии:

1. презентация пред хората, вземащи решенията - кметове, председатели на общински съвети, представители на областни администрации;
2. професионална дискусия с ИТ специалисти от общините в области Добрич, Силистра и Шумен;

3. специализирана дискусия с ръководители на образователни институции, преподаватели по информатика и специалисти от Дирекция „Образование“ при Община Добрич за сътрудничество с Майкрософт, България.

Участниците са запознати с продуктовата гама на Майкрософт, която може да се ползва за предоставяне на общински електронни услуги; с договора между Правителството на Р България и Майкрософт за предоставяне на програмни продукти и възможност за постоянната им актуализация; с обучителната програма на Майкрософт и възможностите за квалификация на общински служители. Коментират се възможностите за подобряване на взаимодействието между институциите и необходимостта общините да предоставят определен брой услуги он-лайн съгласно индикаторите на програма еЕвропа 2005. Открит е Център за информационно осигуряване и обучение към

Дирекция „Образование“ и са обсъдени възможности за сътрудничество в сферата на образованието.

Уникалната по рода си работна среща на Майкрософт и кметове и общински експерти от Североизточна България е осъществяване на политиката на сътрудничеството на общините, членове на Асоциацията за трансгранично сътрудничество и развитие „Дунавска Добруджа“.

Проблемите по предоставяне на електронни услуги като изискване от 2005 г. към всички държави членки и кандидат членки на ЕС налагат българските общини да създават и реализират свои планове за действие за предоставяне на такива услуги. Тези изисквания са и основата за разработка на план на Община град Добрич за електронни публични услуги.

За повече информация се обръщайте към

Резултати

Правда Димова,
началник отдел „Канцелария на кмета“
Община град Добрич
Добрич 9300
ул. „България“ 12
тел.: (058) 600 316
факс: (059) 600 166
pdimova@dobrich.org

1. Създаване на реално партньорство между Община град Добрич и Майкрософт, България, в областта на електронното управление.

2. Подкрепа на Програмата за повсеместен достъп за обучение и работа с компютър в училищата, включително с техника, програмни продукти и методика на обучение.

3. Заявена готовност за участие в пилотни проекти в сферата на електронното управление.

4. Заявен интерес от страна на Община град Добрич за участие в изграждане на обучителен център за Североизточна България.

5. Запознаване на общините в Североизточна България с изискванията на ЕС за въвеждане на електронни услуги от 2005 г.





Информационен център на
Библиотека „Дора Габе“

Иновационна практика

Категория

Предистория

Резюме

Повече от 13 години Библиотека „Дора Габе“ работи в областта на автоматизацията на библиотечно-библиографските и информационните процеси. До края на 2000 г. в библиотеката е изградена автоматизирана компютърна система от 18 компютъра, част от които обслужват локални работни места, а други работят в локална мрежа.

През 2000 г. е изградена втора мрежа, с подобрени технически и потребителски параметри и характеристики. Тя обслужва справочно-информационната дейност,

електронната поща и Интернет-достъпа (чрез модемна връзка). Така библиотеката изпълнява целите си, свързани с бързината и качеството на обработката на библиотечните документи и предоставянето на бърза и все по-пълна информация на своите потребители. Стремешът към универсалност на информационното обслужване и формиране на информационна култура у потребителите на библиотечните услуги поражда желанието и амбицията у екипа да изгради Информационен център.

Вече почти две години Центърът предоставя достъп до Интернет, възможност за търсене на информация в електронни търсачки и сайтове, правни електронни вестници и списания. Уеб-сайтът на Библиотеката www.libdgabe.dobrich.net включва разнообразна информация за историята, мисията, структурата и предлаганите услуги, за града и областта, предоставя он-лайн достъп до електронните библиотечни каталози.

Практика

За реализацията на проекта „Библиотека „Дора Габе“ - обществен център за информация“ библиотеката получава финансова подкрепа от Международната библиотечна програма на Института „Сорос“ в Будапеща, на Програма „Библиотеки“ на Фондация „Отворено общество“ - София и редица партньори. Така са осигурени компютърна техника, скенер и лицензиран софтуер. Първият етап на проекта (1 септември 2000 - 31 декември 2001 г.) приключва с доклад и финансов отчет пред дарителските организации. За работа в Центъра са назначени с трудов договор за 2 години двама сътрудници, чиито възнаграждения са осигурени съгласно партньорските декларации от Регионалното дружество за трудова заетост и структурно развитие и от Община град Добрич.

Преди официалното откриване е извършена много предварителна работа по организация на техниката, обучение на персонала, запознаване с работата на подобни центрове, проектиране на уеб-сървър с възможност за качване на

неограничен брой страници. Официалното откриване на Информационния център е посветено на 50-годишнината на библиотеката. Центърът разполага с 5 работни места за свободен за граждани достъп до Интернет и друга работа с компютър. Информационни търсения могат да се правят самостоятелно и с помощта на консултант.

Библиотеката организира ежемесечни демонстрации на своя уеб-сайт, включващ разнообразна и актуална информация за библиотеката, за града и региона, информация за свободни работни места от партньорите по проекта. Библиотека „Дора Габе“ е първата общинска библиотека в страната, която самостоятелно, без ползването на външни услуги, организира предоставяне на онлайн-достъп до всички свои електронни каталози, като по този начин излиза в световното информационно пространство. Уеб-сайтът е регистриран в различни търсачки и линкове, отделни части от него са открити в различни портали. Уеб-сайтът се обогатява постоянно. Рекламни банери осигуряват връзки до страници, разкриващи културно-образователни прояви на Библиотеката. Утвърждава се публикуването на библиограф-

ски и други издания в електронен вариант. Като нова форма за изграждане и развитие на библиографско-информационната култура у читателите се провеждат уроци по Интернет: „Първи стъпки в...“ „Интернет в помощ на обучението по...“.

Към Информационния център започва работа и първият в страната библиотечен виртуален клуб „Деца в мрежата“, изграден с партньорството на Асоциация „Деца в мрежата“. Този клуб е посочен сред полезните практики в Европейската библиотечна програма „PULMAN“. Някои от страниците в уеб-сайта са представени на различни езици (за Деня на франкофонията, страницата на „Деца в мрежата“ и др.). Посетители в Центъра са и участниците в летния детски клуб „Патиланци“.

Библиотеката предоставя информация и от бази данни на Националната текуща библиография и други библиотеки, информация на CD-ROM и DVD, мултимедия, както и традиционни носители на информация - речници, справочници, енциклопедии, дребни и служебни публикации. Предлага се правно-нормативна информация чрез правно-информационната система Сиела.

За повече информация се
обръщайте към



Елена Коева-Юрченко, автор на проекта
инж. Ертан Гелдиев
Тонка Иванова
Живка Ненова
Албена Бонева
Кръстинка Андреева
Добрич 9300
ул. „Независимост“ 7
тел.: (058) 300 57
libdgabe@dobrich.net
www.libdgabe.dobrich.net



Резултати

Информационният център на Библиотека „Дора Габе“ се утвърждава успешно в информационното пространство. Изграден е уеб-сайт на Библиотека „Дора Габе“ включващ разнообразна информация за библиотеката, града, региона, он-лайн достъп до каталозите на библиотеката, информация за свободни работни места и база данни „Полезни уеб-сайтове“, осигуряваща връзки и препратки към адреси на библиотеки, информационни центрове, различни правителствени и неправителствени организации и известни

електронни търсачки. Осъществява се продължаващо обучение и квалификация на библиотечните специалисти от библиотеката и на библиотекарите от областта.

Предоставяйки свободен достъп на потребителите, намиращи се на разстояние до наличните библиотечни ресурси, библиотеката намира своето място в световното информационно пространство. Предвижда се постоянно разширяване на уеб-сайта с все повече електронни издания, нова фактическа информация, изработване на уеб-пътеводител; представяне на езикови версии; изработване на мултимедии и виртуални библиотеки.



Община град Добрич

Свързване на локални мрежи посредством оптичен кабел

Иновационна практика

Категория



Информационни системи и технологии

Предистория

Резюме

Дирекция „Гражданска регистрация и обслужване на населението“ („ГРОН“) се намира извън основната сграда на общинска администрация. До преди три месеца екипът на дирекцията работеше с морално остаряла и недостатъчна компютърна техника (вкл. с пишешци машини), при непрекъснат риск за базата данни при срив в електрозахранването, при лоши битови условия.

Архивът на „ГРОН“ е също извън

сградите и на Общината, и на дирекцията. Работните места не бяха компютризирани и извършването на услугите ставаше ръчно, в най-добрия случай с пишешци машини.

Стремежът да се промени съществуващото положение подтиква общинския екип да кандидатства пред ФРМС по Програма „Подобряване обслужването на гражданите“. Благодарение на спечеления проект се изгражда Филиал „ГРОН“ към Центъра за услуги и информация.

Изградената в Община град Добрич компютърна мрежа е с възможно най-високи технически показатели. Посредством положения оптичен кабел на Държавната АТМ мрежа, към локалната мрежа на Общината са свързани изградените две локални мрежи на териториално отдалечените помещения на Дирекция и Архив „ГРОН“.

Практика

В двете помещения (на Дирекция и Архив „ГРОН“) са изградени две нови, съвременни локални мрежи на базата на изцяло обновената благодарение на проекта с ФРМС/ААМР, компютърна техника. За да се свържат локалните мрежи с Интранет-мрежата на Общината, е изградена виртуална мрежа, като е използван положеният оптичен кабел на Държавната АТМ мрежа. Създадени са предпоставки да се ползват при определено ниво на достъп общи данни от Локална база данни „Население“ от страна на работните места в сградата на общинска администрация.

Автоматизирането на дейностите и технологичните решения спомагат за повишаване качеството на обслужване на гражданите; за постигане на единно технологично ниво за цялата общинска администрация и равни възможности за неговото надграждане. Увеличени са работните места за услугите по гражданско състояние с пет. Променена е технологията и се съкращава срокът за извършване на услугите - сега всички услуги по гражданско състояние се извършват в основното помещение на Дирекцията и услугите, свързани с Архива, се осъществяват изцяло чрез електронна връзка. Следваща сериозна стъпка е изграждането на бази данни в Архив „ГРОН“ и включването им към цялостната информационна система на Общината.

Поетапно се разработват и внедряват съвременни Интранет-базирани програмни продукти, като идеята е цялото програмно осигуряване да бъде приведено в съответствие със съвременните световни тенденции. Със своите действия общинският екип създава предпоставки за бъдещото интегриране на локалната мрежа към Националната АТМ мрежа на държавната администрация (НАТМДА).

За повече информация се обръщайте към

Резултати

инж. Евгений Перчемлиев,
инж. Валерий Атанасов,
главни експерти
„Информационно обслужване“
Община град Добрич
Добрич 9300
ул. „България“ 12
тел.: (058) 229 15
факс: (058) 600 166
evgeny@dobrich.org
valery@dobrich.org
www.dobrich.org



Свързването на локални мрежи посредством оптичен кабел при териториална отдалеченост на общински структури е условие за достигане на общо високо ниво на обслужване на гражданите във всички направления на общинската дейност.

С предприетите действия общинският екип изгражда в цялостен завършен вид предпоставките за понатъшните бъдещи действия за улесняване обслужването на население

нието - комплексно обслужване съвместно с държавни и други институции; за цялостна електронизация на документооборота и извършване на услуги по електронен път, и в крайна сметка - реализиране на стъпки в стремежа към устойчиво развитие.

В този смисъл опитът е приложим както за общини, които имат изнесенни структурни звена, така и за бъдещото комплексно обслужване на граждани от институциите в страната.



Електронно информационно табло (touch screen)

Иновационна практика

Категория

Информационни системи и технологии

Предистория

Резюме

През първата година на работа на Центъра за услуги и информация в Община град Добрич се използват традиционните форми за информиране на гражданите и бизнеса - информационни табла за услугите, за решенията на Общински съвет и за актуални въпроси от общинската дейност; информационни дигитални за услугите по направления; информация чрез Интернет-страницата на Общината; информационно табло по ЗДОИ; информация за приемните дни; Информацион-

но пише на предприемача чрез адаптирания програмен продукт и т.н.

На едно от своите заседания Екипът за новаторски практики към ФРМС се запознава с опита на румънската община Констанца за информиране на клиентите посредством електронно табло. Специалистите от Общината (членове на Екипа) излагат идеята на оперативка на кметския екип и получават подкрепата на кмета за реализирането ѝ.

Община град Добрич е първата българска община, която въвежда нова форма на информиране на клиентите - електронно табло. С иновацията се цели постигане на съвременно ниво на информиране, предоставяне на по-голямо количество и по-разнообразна информация, свързана не само с услугите, извършвани в Центъра, но и с други институции, като по този начин се отговоря на специфичните потребности на повече клиенти.

Практика

Електронното табло представлява компютърна система (touch screen), монтирана във фоайето на общинската сграда, непосредствено до входа на Центъра за услуги и информация. Хардуерът е закупен със средства на общината, а софтуерът е дело на главните експерти по информационно обслужване инж. Евгений Перчемлиев и инж. Валерий Атанасов. Софтуерът е разработен с използването на съвременни програмни средства, което дава възможност информацията да се визуализира на всяка работна станция в Интранет-мрежата, както и в Интернет. На този етап чрез програмния продукт се предоставя информация за услугите по направления на дейност, като информацията за всяка услуга съдържа най-основното - необходими документи, цена и срок за изпълнение. Информацията се получава с докосване на екрана, чрез менюта, без

клавиатура, което дава възможност и на хора без компютърна грамотност да ползват съвременното информационно средство.

Следваща стъпка е разширяването с допълнителна информация: към всяка услуга ще се добави образец на заявление; ще бъде въведена информация за важни прояви и инициативи

на Общината в различните сфери на дейност, която ще се актуализира ежеседмично; ще се прикачи папка с решенията на Общински съвет и др. Така електронното табло се превръща в мощна съвременна информационна система, даваща възможност за повишаване информираността на гражданите в различни насоки.



За повече информация се обръщайте към

инж. Евгений Перчемлиев,
главен експерт „Информационно обслужване“
Община град Добрич
Добрич 9300
ул. „България“ 12
тел.: (058) 2-29-15
факс: (058) 600-166
evgeny@dobrich.org
www.dobrich.org

Резултати

Въвеждането на електронно табло като нов тип информационна система е принос в развитието на информационните и комуникационни технологии, съвременна форма на предоставяне на общински услуги и разнообразна информация в съзвучие с европейските критерии. То е оригинална атрактивна разработка за удовлетворяване нарасналите потребности на клиентите на Община град Добрич.





Център за услуги и информация на гражданите

Иновационна практика

Категория

Общински услуги за гражданите

Предистория

Резюме

Провежданата държавна политика през последните години по отношение на новите документи, данъчни декларации, социално подпомагане и други значително увеличава потока на гражданите, ползващи услуги от общинска администрация. Това налага да се търсят форми за подобряване системата на обслужване на

гражданите на едно гише. Проучен е опитът на други общини, след което кметът на Община Кула прави предложение до Общинския съвет за принципно съгласие за кандидатстване в програмата на Фондация за реформа в местното самоуправление „Подобрено обслужване на гражданите“.

Проектът цели да повиши ефективността и качеството на обслужване на гражданите. С подобряване на работната среда и чрез въвеждането на съвременни технологии и технически средства за управление на документооброta да се оптимизират процесите както за представяне и комплексно изпълнение на услуги на граждани и фирми, така и за обратна връзка и публично информиране.

Практика

След единодушна подкрепа на проекта за изграждане на ЦИУГ от всички съветници, в партнерния етаж на северозападната част на сградата на общината се обособяват помещения на обща площ 78, 70 кв.м. На мястото на съществуващи врати се изграждат плотове - гишета за обслужване на гражданите, даване на информация и деловодство за видовете услуги.

Изграден е достъп до центъра за граждани с увреждания. Следващи стъпки по осъществяването на проекта са обзавеждането, оборудването с техника и инсталирането ѝ. За целта в общината е изградена компютърна мрежа, която включва освен новите седем работни места и наличните до момента компютри. В Центъра е доставена и копирна машина.

За да отговори на европейските изисквания за обслужване на гражда-

ните, Община Кула със съдействието на ФРМС провежда специализирано обучение на служителите в администрацията. След инсталирането на софтуера се провежда и практическо обучение на служителите за работа с него.

С цел да се получи повече информация за Центъра, екипът на проекта

изготвя брошури за различните видове услуги и такси за тях.

При реализирането на проекта са изразходвани 46 631 лв., от които 34 681 лв. са предоставени чрез ФРМС от ААМР, а останалите - от бюджета на общината.



За повече информация се обръщайте към



инж. Галя Недкова,
зам.-кмет на
Община Кула
ул. „Възраждане“ 38
Кула 3800
тел.: (0938) 22 23,
факс: (0938) 20 20
kulacom@mail.orbitel.bg

Резултати

Изграден е модерен технически и програмен комплекс, съобразен със съвременните изисквания за обвързаност и разпределеност на информацията. Чрез внедрената изчислителна техника и изградената локална мрежа, операционни системи и разпределеното клиент-сървър ориентирано приложно програмно осигуряване се повишава ефективността на управлението на информацията, осигурява се реална възможност за вземане на управленски решения, подобрява се контролът и

сигурността на данните, намалява се дублирането на информацията.

Едновременно с това се създават дружелюбна администрация и отворени офисни помещения. Усъвършенстван е процесът на пряк контакт между клиенти и служители и е увеличена ефективността от дейността на общинските служители.

Подобрен е и информационният контрол. Избегнати са предпоставките за субективност и корупция. Наличната компютърна техника позволява своевременно структуриране, каталогизиране и архивиране на информацията с висока степен на сигурност и възможност за обратна връзка.





Община Мездра

Модерните комуникации в Община Мездра - гаранция за качествени услуги и информираност на гражданите

Иновационна практика

Категория



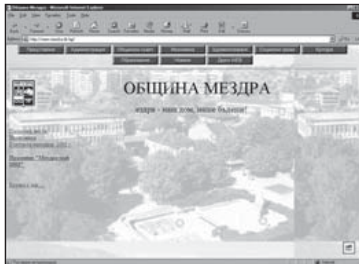
Информационни системи и технологии

Предистория

Резюме

Идеята за модерни комуникации в Община Мездра, за въвеждане на система за автоматизация на административната и финансова дейност и за изграждане на информационен център за гражданите и бизнеса, в който да се извършват бързи и качествени услуги, е приета още в началото на 2000 година в Стратегията за

развитие на Община Мездра и Програмите за реализация в периода 2000 - 2006 година.



Общинското ръководство започва реализацията на идеята от техническо обезпечаване на всички отдели в общинската администрация с необходимата техника и изграждане на локална компютърна мрежа, през софтуерното осигуряване с девет модула на системата е-община и модул „Гише на предприемача“, до откриването на модерен Център за услуги и информация на гражданите на 1.11. 2002 г.

Практика

Началото на модерните комуникации като гаранция за качествени услуги и информираност на гражданите и подобряване работата на специалистите в общинска администрация - Мездра е поставено през 2000 г. със закупуването на компютри и изграждането на първия етап на локалната компютърна мрежа през август 2000 г. В началото на 2001 г. със средства от общинския бюджет е закупена още техника, а през април се извършва разширяване на компютърната мрежа. Към август 2001 г. в Община Мездра вече има изградена локална компютърна мрежа, в която са включени 15 компютъра и 3 мрежови принтера, още 6 принтера, скенер и програмни продукти: ЛБД „Население“, „ТРЗ“, „Счетоводство“, „Издаване на лицензи и удостоверения за продажба на алкохол и тютюневи изделия“ (собствена разработка), правно-информационна система „АПИС + Процедури“, „АПИС-финанси“, Информационна система за Община Мездра, базирана на HTML, достъпна по мрежата. Още от началото на 2000 г. Община Мездра има собствена уеб-страница в Интернет с адрес: www.mezdra.dir.bg на

която се представят основните характеристики на общината, съпроводени с богат снимков и статистически материал (таблици, графики). Общината ползва Интернет от национален доставчик Orbitel, като на служителите е гарантиран ежедневен достъп до Интернет.

През октомври 2001 г. е сключен договор с Банк Хай Сис ООД - София, за разработване и внедряване на програмна система „Информационно осигуряване на финансовата и административно - управленческа дейност“ на Община Мездра със следните модули: Администратор, Наеми общински обекти, Наеми общински терени, Наеми общински жилища, Актуване на общинска собственост, Такси и услуги, Касов салон, Техническа служба - 5 лиценза, Деловодство - 7 лиценза, СУБД SyBase SQL Anywhere Studio Server-Base for Unix - 10 лиценза.

Проектът е реализиран за една година. Това съвпада с кандидатстването на Община Мездра с проект „Общински център за услуги и информация на гражданите“ по Програма „Подобряване обслужването на гражданите“ на Фондация за реформа в местното самоуправление, с финансовата подкрепа на Американската агенция за международно развитие. От февруари до октомври 2002 г.

проектът за Центъра е реализиран с финансовата помощ от 29 000 лв., предоставена от ФРМС/ААМР, и над 75 000 лв. собствени средства. В модерна и приятна обстановка в Центъра са обособени 7 работни места: Обща информация, Каса, Т С У - кадастър и регулация, Общинска собственост, Стопански дейности, в съчетание с Гише на предприемача и съответния програмен продукт, Гражданско състояние (с програмни продукти ЛБД „Население“) и Деловодство. Всички места работят с модул Деловодство и със специализираните модули на съответните отдели в общинската администрация. Те са достъпни чрез Linux сървър. Локалните станции в Центъра работят с Windows XP. Към центъра функционират и 2 изнесени работни места, които също са компютризирани: Обредни дейности и в кметство Зверино - най-голямото кметство в общината, което обслужва още 5 села, с население над 3000 души.

Екипът предвижда разширяване на Центъра и включване в него на работни места за държавните институции, намиращи се в сградата на общинската администрация: Службата за социално подпомагане, Данъчно бюро, Поземлена комисиия и Дирекция „Бюро по труда“.

За повече информация се обръщайте към

Резултати

Нина Данколова,
секретар на Община Мездра
тел.: (0910) 25 21
факс: (0910) 25-23
Янко Попов,
ст. експерт
„Компютърни системи и технологии“
тел.: (0910) 23 85
mezdra@mail.bg

В системата за автоматизация на административната и финансова дейност на Община Мездра са включени 33 компютъра, свързани в локална компютърна мрежа, с ежедневен достъп до Интернет, 5 лазерни принтера, 10 мастилено-струйни, достъпни по мрежата, 2 скенера, 16 програмни продукта, включвайки 9-те модула на системата е-Община, което позволява да се проследява движението на всяка регистрирана преписка и във всеки момент да се получава информация за нейното състояние. Тази система автоматизира дей-

ността на отделните дирекции и отдели и същевременно осигурява консолидирана информация за мениджмънта на Община Мездра.

Община Мездра продължава напред, тъй като и системата е-Община е отворена. Предстои внедряването на допълнителни модули на Банк Хай Сис - ООД - гр. София (Информационно-справочен, Касов салон, Наказателни постановления, Лицензи и и разрешителни - съвместна разработка с компютърните специалисти в общината), с цел да се получат улеснения и екстри в обслужването на населението и работата на специалистите в Община Мездра.



**Интернет-страницата на Община Русе - връзка между общината и света****Иновационна практика****Категория****Информационни системи и технологии****Предистория****Резюме**

Преди създаването на новия си официален уеб-сайт Община Русе има публикувани в Интернет-пространството други два - един, който представя предимно град Русе, и друг, разработен по проекта „Домино“, който на практика е с унифицирана структура за всички общини, участващи в проекта, и не притежава необходимата уникалност и съдържателност, типични за общината.

През лятото на 2002 година ръководството на общината взема решение за разработване на уникален, представителен за общината уеб-сайт с елегантен дизайн, обогатена структура и съдържание. Разработването на сайта е възложено на специализирана местна фирма.

Създаден е представителен уеб-сайт на Община Русе с няколко основни акцента: представяне на града пред света; представяне на ОБА и ОБС; информация относно реда и условията за административното обслужване на гражданите; инвестиционен профил на града за привличане вниманието на потенциални инвеститори; пряка връзка между гражданите и администрацията.

Практика

Разработен е и публикуван в Интернет-пространството представителен, динамично поддържан сайт на Община Русе на адрес: www.rousse.bg

Сайтът има впечатляващ дизайн и добре организирана тематична структура на няколко нива. Особено привлекателни са фотогалерията, представяща фотоси на историческите и архитектурните забележителности на града и географската картата на Русе.

Чрез уеб-сайта ръководството на Община Русе успешно реализира елементи от политиката си на отвореност и достъпност за гражданите на общината и прави усилия за достойно представяне пред света на даденостите и предимствата на един европейски град с вековна история, култура и традиции.

Основна структура на сайта:

1. Текущи новини от общината
2. За общината
 - историческа справка
 - географска характеристика
 - демографски профил
 - архитектурни забележителности
 - фотогалерия - богат снимков материал на исторически и

архитектурни забележителности

- транспортни връзки
- 3. Кмет - биографична справка и правомощия
- 4. Администрация
 - организационна структура
 - телефонен указател
 - екип на кмета на Община Русе
- 5. Общински съвет
 - Председател
 - Права, задължения и функции
 - Правилник за организацията и дейността

- Състав - общински съветници
- Постоянни комисии
- Местни данъци и такси
- Наредби
- 6. Общински дейности - обща характеристика

7. Инвестиционен профил на град Русе - информация, предназначена за външни и вътрешни потенциални инвеститори

- конкурентни предимства
- икономически профил
- трудови ресурси
- инфраструктура
- качество на живота
- регионални контакти
- инвестиционни проекти
- подкрепа за инвеститорите -

специфична информация и консултации

8. Данъци и такси
9. Административни услуги - каталог, необходими документи, такси
10. Общинска собственост
 - представяне на общинските фирми
 - имотен регистър
11. Търгове и конкурси - текуща информация за обявени търгове и конкурси

12. Побратими градове - кратка историко-географска и икономическа справка за побратимите градове на Русе: Сент Ван (Франция); Гюргево (Румъния); Волгоград (Русия); Перистери (Гърция)

13. Достъп до информация - комуникационна възможност за заявяване на достъп до информация по Закона за достъп до обществена информация

14. Приемна на гражданите
15. Пощенска кутия за предложения, жалби и сигнали на граждани

16. Връзки - учебни и културни институти, Областен управител, териториални поделения на държавната администрация

За повече информация се обръщайте към

Петя Минчева,
Община Русе
Русе 7000
пл. Свобода 6
тел. (082) 822-388
vr@elits.rousse.bg

Резултати

Резултатите от публикуването на сайта на Община Русе в Интернет - пространството имат няколко измерения:

- общината се представя и отива пред света, с което се създават реални възможности за привличане на чужди инвестиции;
- с оглед развитието на Интернет - технологиите и реализацията на концепцията за е-правителство са налични предпоставки за бъдещо

предоставяне на услуги на гражданите чрез Интернет;

- осигурена е изключително достъпност на гражданите до информация за дейността на общината, нейните ръководни органи, структура и услугите, които предоставя на населението;

- отчетен е голям интерес към сайта - за три месеца от публикацията му той е посетен от 408 броя уникални посетители, които са разгледали общо 2527 страници на сайта;

- разработена е дългосрочна стратегия за развитие и обогатяване на сайта.





Рекламна кампания за представяне на спортните зали в Сливен, подходящи за предолимпийска подготовка за Олимпиадата в Атина, Гърция, 2004 г.

Иновационна практика

Категория

Информационни системи и технологии

Предистория

Резюме

В Сливен съществуват 35 спортни клуба. С най-значими постижения са клубовете по вдигане на тежести, бокс, борба и джудо. Сливенската спортна школа е добре позната по света с имената на олимпийците Нураир Нурикан, Севдалин Минчев, Тончо Тончев, Димитър Щилиянов, Михо Дуков и много други спортисти. Това дава основание на общинското ръководство да инвестира повече от 120 000 лева за ремонт и модернизирани на тренировъчните зали по

четирите основни вида спорт, които в следствие са одобрени от председателите на съответните български федерации, БОК и Министерството на спорта и включени в програмата на Българо-гръцкия олимпийски център за приемане на чуждестранни състезатели при тяхната подготовка за участие в Олимпийските игри в Атина през 2004 г. Залите са представени и на всички експерти по спорта на балканските страни, които посещават Сливен.

След одобряването на залите за предолимпийска подготовка общинското ръководство започва от началото на 2002 г. активна рекламна кампания за популяризирането на спортната база. Издадена е брошура за обектите и компакт-диск, започва кореспонденция с чуждестранни мисии в България, спортни федерации и организации. Целта е да се привлече тяхното внимание към възможностите на Сливен, а отбори от техните държави да предпочетат за аклиматизацията си базата в града.

Практика

Рекламната кампания обхваща период от почти две години и се очаква да приключи в края на 2003 г. Конкуренцията между спортните бази в страната е голяма, но това амбицира екипа по кампанията. В работата участват специалисти от отделите „Екология и спорт“ и „Международни дейности“ и общинското дружество „Инвест комплекс“, което стопанисва спортната база.

Кампанията преминава през следните фази:

1. Издаване в началото на 2002 г. на брошура на български език за всички спортни зали в Сливен. Тя е разпространена сред дейтели и експерти по спорта, спортни федерации, БОК и подходящи организации.

2. Във втората фаза на кампанията усилията на работния екип се съсредоточават върху одобрените зали по бокс, борба, вдигане на тежести и

джудо. Кметът на Община Сливен Иван Славов подготвя писмо, с което той обръща внимание на чуждите дипломати в България върху възможностите на Сливен за предолимпийска подготовка на техните национални отбори. Те проявяват интерес. Следва издаване на компакт-диск с повече подробности за предложението. Компакт-дискът е разработен на български и на английски език и съдържа информация в следните направления:

2.1. Географски данни за Сливен: местонахождение, климат, съставителни температурни таблици за Сливен и Атина, екологични фактори, транспортни връзки с олимпийските градове и др.

2.2. Спортни зали с техните конкретни параметри като местонахождение, площ, съоръжения за допълнителна подготовка, сауни, фитнес зали, възстановителни центрове, центрове по спортна медицина. Всяка една от залите се представя от видни сли-

венски спортисти, носители на медали от Олимпийски игри и световни първенства.

2.3. Хотелска база и ресторанти. БОК и националните федерации на всички балкански страни одобряват пет хотела, които са представени с кратка информация и координати за повече подробности. След издаването на диска е изработена уеб-страница, съдържаща информацията от диска. Открит е и специален електронен адрес за водене на кореспонденцията по предолимпийската подготовка. До края на ноември ще бъде дадена пресконференция за журналисти от централни и местни медии за представяне на компакт-диска и отчитане на резултатите от едногодишната рекламна кампания. На пресконференцията ще бъдат поканени ръководствата на четирите спортни клуба за предолимпийска подготовка, хотелиерите и хората, ангажирани с рекламната кампания.

За повече информация се обръщайте към

Резултати

Петър Русев,
експерт по спорта
Община Сливен
Сливен 8800
бул. „Цар Освободител“ 1
Тел.: (044) 25 221, 22 116
Факс: (044) 662 350
greece2004@sliven.info
www.greece2004.sliven.info

В момента кампанията се подготвя за фаза „комуникации“. Чрез Интернет са намерени електронните адреси на близо 500 национални спортни федерации, асоциации и други организации, на които ще бъде изпратено уведомително писмо за възможностите на сливенските спортни зали, и които ще бъдат поканени да проведат аклиматизацията на своите отбори в града.

- Подготвя се издаването на втора

брошура на български и английски език с най-важните данни за климата в Сливен, за спортните бази и хотели.

- Макар че до края на рекламната кампания остава още цяла година, ние се надяваме тя да доведе до положителни резултати и привлечането на голям брой чуждестранни състезатели, които да тренират в Сливен при подготовката си за участие в Олимпийските игри в Атина през 2004 година.



Информационен Бизнесцентър Стралджа

www.CraftCenter.org - Интернет-магазин за български занаятчийски изделия

Иновационна практика

Категория



Информационни системи и технологии

Предистория

Резюме

Информационен Бизнесцентър Стралджа е нестопанска организация, част от проект „Заетост чрез подкрепа на бизнеса“ (JOBS), осъществяван от Министерство на труда и социалната политика и Програма на ООН за развитие. ИБЦ Стралджа работи в помощ на малки предприятия и земеделски производители, като им предоставя набор от услуги - информационни, технически, консултантски, обучения, достъпни и за маргина-

лизираните групи от населението. Целта е да се намали безработицата в общината и да се повиши жизненият стандарт на населението, като се насърчава и развива предприемаческият начин на мислене и култура. Екипът на центъра се състои от маркетингов консултант и специалист по информационни технологии. Партньори на ИБЦ са Община Стралджа, Бюро по труда - Стралджа; Банка ДСК; физически лица.

www.CraftCenter.org е първият български Интернет-магазин, изцяло специализиран в продажба на занаятчийски изделия, чрез които занаятчиите от цялата страна могат да намерят реализация на своя труд. Виртуалният магазин отваря врати на 8 ноември 2002 г. с повече от тридесет занаятчиите и над 300 артикула.

Практика

Срещите на екипа на Центъра със занаятчиите от региона при подготовката за първия Коледен базар, организиран от Проекта JOBS, показват сходните проблеми - липса на пари за закупуване на материали и пазар за произведенията, както и негативен опит с фирми и организации, обещаващи реализация на продуктите. Друг проблем е високата цена на изделията, която ги прави непродваеми. За всеки от занаятчиите Центърът създава профил и попълва анкетна карта.

В края на ноември няколко занаятчиите вече са одобрени да представят свои изделия на Коледния базар. Няколко дни след приключването му Робърт Дейвис, доброволец от Корпуса на мира, споделя идеята за изграждане на специализиран Интернет-магазин за български занаяти, както и на местен занаятчийски център с постоянни щандове. Направеното до януари 2002 г. маркетингово проучване показва, че в Интернет има голям интерес към подобни изделия, и че Центърът може да ги предложи на изключително изгодни цени.

Започва изграждането на самата страница www.CraftCenter.org. Обособяват се два типа потенциални клиенти: чужденци, пребивавали в България; българи, живеещи в чужбина. Създадена е и финансовата стратегия на проекта. При продажба занаятчиите получават цялата сума, която са обявили за цена на изделието си. Всички разходи по представянето на продукта и изпращането до клиента са за сметка на Центъра, като в магазина се формира цена на продукта, която да покрива разходите и да генерира разумна печалба за Центъра.

Разработен е и начинът на предлагане на

продуктите. Всеки продукт има собствена история, която включва кратко обяснение за конкретния занаят, традициите, обвързани с него, и профил на неговия създател, и се изпраща заедно с покупката.

Проведени са следващи срещи със занаятчиите от региона, на които е представен цялостният проект за www.CraftCenter.org - схемата, по-къто ще се разработва магазинът и мястото на всеки в тази схема, прогнозите за евентуалните му клиенти. Продуктите се съхраняват в офиса на Центъра, с оглед на навременното им изпращане до купувачите.

Предоставени са индивидуални консултации на занаятчиите как да извършват правилно ценообразуване на своите изделия; свързване с производители или доставчици на конкретни материали при максимално изгодни цени; даване на конкретни предложения на всеки в каква насока да развива дизайна на изделията, като запази отпечатъка на българската традиция, но и ги доближи до вкуса и разбирането на клиента зад граница.

През април 2002 г. е решен и първият сериозен проблем - разплащане с кредитни карти. По същото време съвместно с Бюро по труда - Стралджа Центърът организира и провежда обучението „Започни собствен бизнес“ за част от безработните занаятчиите. Завършена е и системата за начисляване на транспортните такси в сайта.

През май 2002 г. продължават срещи из различни населени места от общината със съдействието на кметове и кметски наместници. В офиса на Центъра са аранжирани няколко постоянни щанда с продукти на местни занаятчиите и започва подготовка за представянето им на летния занаятчийски базар във Варна. По желание на областната управа на област Ямбол и със съдействието на местния доброволец от Корпуса на мира екипът се среща със занаятчиите от Община Тунджа, някои от които стават

негови партньори.

През юни БНТ излъчва разширен репортаж за бъдещия Интернет-магазин в предаването „Бизнес закуска“. Централното координационно звено на проект JOBS одобрява бюджет за проекта, който включва закупуване на фотографско осветление и дигитална камера.

Регистриран е домейн www.CraftCenter.org и сайтът е пуснат в тестов режим. Заснети са и инвентаризирани всички продукти, с които магазинът ще стартира. Обособени са следните категории щандове: рисувана коприна, терлици, икони, кукли, свещници, дървени миниатюри, дървени съдове, плетива, керамика, фотографии, бродерия, домашна украса. На 3 ноември 2002 г. е реализирана първата продажба на продукт, а пет дни по-късно се провежда и официалното откриване на магазина. Събитието е отразено в националните вестници и радио и хора от цялата страна се обръщат към Центъра с конкретни въпроси и предложения. По покана на областния управител екипът присъства на учредяването на Регионалната занаятчийска камара и представя възможностите, които електронният магазин открива. В близко бъдеще Центърът се надява да заработи с тази новосъздадена структура, в която членуват над 150 занаятчиите от областта.

Информационен Бизнесцентър - Стралджа развива Интернет-стратегията на компонента „Занаяти“ в проект JOBS. В началото на 2003 г. занаятчиите от регионите, в които се осъществява проектът, ще имат възможност да предоставят свои изделия на съответния център, които да бъдат включени в Интернет-магазина. Този вид организация гарантира бързото и сигурно транспортиране на продуктите до Центъра, като в същото време спестява значителни средства на самия производител.

За повече информация се обръщайте към

Резултати

Стози проект се дава шанс на всеки талантлив българин да печели от своя труд и същевременно да съхранява традицията на българския занаят. Натрупан е значителен опит от всички участници в процеса на създаване на първия български Интернет-магазин, изцяло специализиран в продажба на занаятчийски стоки. Към настоящия момент в проекта са включени 33-ма занаятчиите от Стралджа, Ямбол, Нова Загора, София и Пловдив.

Проектът е приложим за всички региони в страната. Въпреки че сели-

щата от Община Стралджа не са били утвърдени средича на занаятите, Центърът успява да открие, организира и обучи десетки хора, които могат да създават ръчно изработени продукти и да реализират продажби чрез Интернет.

Виртуалният магазин се обслужва от тричленен екип: Добриня Маринова - маркетинг, работа със занаятчиите, доставки; Робърт Дейвис - реклама, онлайн промоция, бюлетини; Дичко Дичев - уеб-разработки, графичен дизайн, връзки с обществеността. Техническите изисквания се свеждат до компютър (актуална конфигурация), цифров фотоапарат, скенер и принтер.



Дичко Дичев,
Информационен
бизнесцентър -
Стралджа 8680
тел./факс: (04761)
2273

office@bicstraldja.org
www.bicstraldja.org





Подобряване на информационното и техническо подпомагане на гражданите в областта на местното икономическо развитие

Иновационна практика

Категория

Гражданско участие
Общински услуги на гражданите

Предистория

Резюме

Главното предизвикателство пред екипа на Община Вълчедръм е да намери механизми, осигуряващи устойчивост на процеса на непрекъснато подобряване информационното и административно обслужване на гражданите. Общинският съвет с Решение № 127, протокол № 22 от 22 юни 2001 г. подкрепя идеята за кандидатстване по Програма „Малки грантове“ на Уърд Лърнинг, България. Общински екип в състав от 9 души от общинската администрация изработ-

ва успешен проект, одобрен от донора. Подписаното Споразумение за финансова помощ обхваща финансов период от 1 март до 31 август 2002 г. Дейностите по проекта успешно допълват и разширяват проекта за изграждане на ОЦУИГ, открит на 06.06.2002 г., по Програма „Подобряване обслужването на гражданите“, изпълнявана от ФРМС и ААМР, който създава условия за модерно и дружелюбно обслужване на гражданите.

Осъществен е проект за информиране, консултиране и техническо подпомагане на бизнес групи и земеделски производители, потенциални инвеститори в земеделското производство на местно ниво. Създават се възможности за икономически растеж.

Практика

Целите на проекта са:

- Подобряване на информираността на гражданите и стимулиране на гражданското участие в местното самоуправление чрез използване на модерни технологии;
- Мотивиране и стимулиране на бизнес-общности и заинтересовани групи граждани за изграждане на общински потенциал за реструктуриране на местната икономика;
- Мотивиране и стимулиране на предприемаческата активност и осъществяване на проекти.

1. Създаване на добра комуникация с гражданите и гражданските групи

Прилагат се различни форми за ефективно общуване с групи от земеделски производители за стимулиране на тяхното участие в местното самоуправление и насърчаване на предприемаческата култура.

■ Работни срещи на тема „Съвети в земеделското“:

- На 05.03.2002 г. е осъществена среща на 20 земеделски производители с представител на фирма „Пионер“ за Северозападна България относно представяне на различни сортове (царевица, слънчоглед и др.) и представител на „Местна служба за съвети в земеделското“ за обсъждане на въпроси относно съвременна технология и отглеждане

на земеделските култури;

- На 20.03.2002 г. е организирана среща на 60 земеделски производители по въпроси на краткосрочно кредитиране, инвестиционни кредити, технологии в земеделието - торене, хербицидиране. Информацията е предоставена от представители на Областна дирекция „Земеделие и гори“, ДФ „Земеделие“ и „Местна служба за съвети в земеделието“;

- На 19.04.2002 г. е проведена среща на 30 земеделски производители (животновъди) по въпроси на субсидиране качеството на кравето мляко и инвестиционни кредити в животновъдството. Информацията е предоставена от представители на ДВСК.

В процеса на изпълнение на проекта е предоставена бизнес информация в областта на кредитиране и субсидиране на 135 земеделски производители.

■ Анкетирание на граждани за проучване качеството на информационното и административното обслужване в общината: 25 граждани, случайно подбрани; 30 представители на целевата група (20 земеделски производители; 10 животновъди).

■ Оказване на техническа и консултантска помощ на 135 земеделски производители за изготвяне на технологични проекти, относно кандидатстване за кредитиране пред и субсидиране от ДФ „Земеделие“.

Инициирани са 135 проекта за кандидатстване пред Фонд „Земеделие“, от които одобрените за субсидиране и кредитиране са 115.

2. Подобряване на техническите условия и услуги в ОЦУИГ, свързани с местното икономическо развитие

■ Доставка на компютри за текстообработка и електронни таблици: с финансовата подкрепа на ААМР (6 272,56 лв) са доставени 2 работни станции и друга офис техника. Прекият финансов принос на Общината е 3 400 лв.

■ Информационни материали: брошура за необходимите документи и процедури за извършване на 16 административни услуги, свързани с осъществяване на бизнес;

■ Интернет-страница www.valchedram.com, която представя възможностите за осъществяване на бизнес в общината;

■ Изработване на компакт-диск с база данни за 1999 - 2001 г.;

■ Анкетна карта за проучване на качеството на информационното обслужване, включваща 16 въпроса, свързани с местно икономическо развитие.

За повече информация се обръщайте към



Иван Върбанов,
секретар на
Община Вълчедръм,
ръководител на
общинския екип,
Община
Вълчедръм
тел: (09744) 21 38
факс: (09744) 34 06
kmet@valchedram.com
www.valchedram.com/



Резултати

Създадени са условия за гражданско участие в местното икономическо развитие и децентрализирано вземане на решения по въпроси от важно местно значение. Това гарантира устойчивост на процеса на изпълнение на Общинската стратегия за развитие. Основните положителни резултати се изразяват в:

- Изграждане на сътрудничество между местната власт и частния бизнес и засилване предприемаческата активност у земеделските производители;
- Стимулиране на гражданско

участие в местното самоуправление в цялостния му процес (от генериране на идеи, обсъждане и вземане на решения с важно местно значение до активно участие в изпълнението);

■ Подобряване квалификацията и професионалните умения на специалистите в администрацията по стратегическо планиране, повишаване на управленските умения и умения за работа в екип;

■ Компютризация и прилагане на съвременни информационни и комуникационни технологии.