



АНАЛИТИЧЕН ДОКЛАД

за
резултатите от проведеното общественопроучване сред
граждани и представителите на НПО от община Сливен

в изпълнението на проект
„Партньори за развитие на община Сливен”

Проектът се осъществява с
финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”,
съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Бенефициент: Фондация „Регионален център за икономическо развитие”
Партньор: Община Сливен

----- www.eufunds.bg -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0025-C01 „Партньори за развитие на община Сливен”, финансиран от
Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален
фонд.



СЪДЪРЖАНИЕ	стр.
ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОЕКТА	3
1. Основни цели на проучването	4
2. Организация и провеждане на проучването	5
3. Методология за провеждане на проучването	5
3.1. Териториален обхват	5
3.2. Целеви групи	5
3.3. Интервю	6
3.4. Анкетни карти	6
3.5. Анкетъори	6
4. АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ, ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ	7
4.1. Профил на целевите групи	7
4.2. Изводи от анализа на профила на целевите групи	10
5. КОНСТАТАЦИИ	11
6. ИЗВОДИ	38
7. ПРЕПОРЪКИ	46



ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОЕКТА

Проектът „Партньори за развитие на Община Сливен“ е финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Той се реализира от Фондация „Регионален център за икономическо развитие“ - Сливен и Община Сливен.

С реализацията на проекта се цели генериране на комплекс от действия и мерки за усъвършенстване на мониторинга и оценката на провежданите политики от Община - Сливен, като с това, да се създадат възможности за повишено участие на гражданските субекти в управлението.

Проектните цели кореспондират със Стратегическа цел 2 на ОП „Добро управление“ — „Партньорско управление с гражданите и бизнеса“ и Стратегическа цел 3 „Открито и отговорно управление“.

Основната цел на проекта е повишаване на гражданското участие в управлението и работата на Община – Сливен и подобряване на прозрачността в работата на общинската администрация.

Тази цел е отправна точка към необходимостта от превръщането на **гражданското участие**, респ. на **гражданския контрол** в основен принцип и необходим етап от процеса на вземане на управленски решения и като гаранция за осигуряване на по-голяма прозрачност и отчетност на действията на администрацията. Тези намерения определят и **специфичните цели на проекта**:

1. Разработване на ефективен инструментариум за мониторинг и оценка на провежданите политики от Община Сливен;
2. Въвеждане на действащ механизъм за обратна връзка;
3. Усвояване и въвеждане на добри европейски практики за гражданско участие;
4. Повишаване на административния капацитет и на капацитета на партньорските общности по разработването и реализирането на проекти за местното развитие.

Проектът е свързан с реализирането на съвкупност от действия и дейности за провеждане на обществено проучване сред местните общности за оценката на очакванията на гражданите и на представителите на неправителствените организации, относно работата и взаимодействието с Кмета на общината и администрацията.

Резултатите от проучването са предмет на съответни анализи, изводи и препоръки за подобряване на процесите по гражданското участие в процесите на формулирането и изпълнението на политики, за осъществяването на ефективен обществен мониторинг върху действията на администрацията, както и за осигуряването на прозрачност, откритост и отчетност.

Гражданското участие е способ за пряко изразяване на мнението на гражданите в управленските решения. **Участието** носи редица ползи като:

- Информирание на обществото;

----- www.eufunds.bg -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0025-C01 „Партньори за развитие на община Сливен“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- Събиране на идеи по общественно важни въпроси; генериране на обществена подкрепа;
- Поддържане на сътрудничество и доверие между управляващи и управлявани.

Една от **основните предпоставки** за гражданско участие е достъпът до обществена информация, както определя и *Кодекса на добрите практики на Съвета на Европа*. Това основно право е гарантирано на конституционно и законодателно ниво. Конституцията на Република България регламентира общото право на гражданите да търсят, получават и разпространяват информация, а за институциите – задължението да предоставят информация, когато съответните въпроси представляват законен интерес за гражданите.

За да бъде ангажирано гражданското общество по ползотворен начин, управлението трябва да планира и да подготвя дейности за ангажиране, да осигури прозрачност, почтеност и уважение във взаимодействието, да гарантира въздействие и резултати и да прави оценка на участието.

1. ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ПРОУЧВАНЕТО:

Защо правим това изследване?

През последните години общественият фокус върху действията на местните власти нараства. Необходимо е да се оцени влиянието на редица фактори:

- Опитът на страната ни да се приобщи към общественото устройство и стандартите на живот на старите европейски демокрации;
- Повлияните от това, но останали неизпълнени, политически заявления за реформиране на органите на местната власт в съответствие с международните стандарти;
- Налагащото се в обществото чувство за липса на справедливост и способност на местната власт да функционира в интерес на гражданите.

Целите на проведеното проучване, разглеждани в контекста на целия проект са насочени към установяване на удовлетвореността на гражданите и впечатленията им от ефективността на общинската власт.

Резултатите от проведеното проучване са изходен пункт за реализацията на целите на проекта. От една страна - с неговото провеждане се изследва действащия модел на взаимодействие и координация (с неговите добри и слаби страни), и от друга страна - осигурява се обективна предпоставка за неговото усъвършенстване, с въвеждането на нови **стандарты, процедури и добри практики**.

В **обхвата** на общественото проучване попадат задачи, групирани в **следните етапи**:

- Подготовка на методология на прочването сред гражданите и НПО;
- Изготвяне на анкетна карта;

----- www.eufunds.bg -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0025-C01 „Партньори за развитие на община Сливен”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



- Анкетно проучване;
- Обработка на резултатите /анкетните карти/ от проучването;
- Анализ на резултатите, изводи и препоръки, представени в аналитичен доклад.

2. ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

Проучването е проведено по предварително разработена методика, която бе предоставена на анкетаторите за ползване при работата им на терен. Методиката представя общата рамка, технологията и параметрите на проучването.

Използван е метода на **пряката анкета** - с предварително структурирани и дефинирани **закрити и открити** въпроси, систематизирани в различни по формат и структура анкетни карти /отделно за гражданите и представителите на НПО/, в съответствие със спецификата на изследваните целеви групи. При проучването е спазено изискването за запазване анонимността на респондентите, с предоставяне на възможност да се идентифицират при желание от тяхна страна.

Допуска се, че при **непосредствения контакт** на анкетаторите с анкетираните лица, се предоставят възможности анкетаторите да изложат накратко целите на проекта и да насочват интервюто във вярна посока, с допълнителни разяснения на въпросите - от една страна, и от друга - самите анкетатори да придобият лични впечатления за степента на информираност на респондентите.

Обработката на резултатите и съпътстващият анализ са извършени от експерти - анализатори, със значителен опит и капацитет в областта на управлението, администрацията и социологията.

Анализът на резултатите от проучването съдържа изводи и препоръки за усъвършенстване и оптимизиране на процесите по взаимодействие със структурите на гражданското общество и подобряване на качеството на обслужване.

3. МЕТОДОЛОГИЯ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

3.1. Териториален обхват

Проучването е проведено на територията на **Община СЛИВЕН**, с обхват - административният център, съставните кметства и населените места.

3.2. Целева група

Авторите на проекта са определили **обща целева група** от граждани и представители на неправителствените организации, като са преценили, че обществената им позиция е сходна, с препокриващи се възможности и интереси.

Поради това, че реално има някои съществени различия в социалния и публичния им профил, за проучването са използвани **отделни анкетни карти**, които по-плътнo кореспондират с обществената им позиция.

Определеният обем на изследваните съвкупности е **80 /осемдесет лица/**, което съответства на заложените в проекта **параметри** - минимум 80 граждани

----- www.eufunds.bg -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0025-C01 „Партньори за развитие на община Сливен”, финансиран от
Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален
фонд.

и граждански организации. Преценено е, че този определен брой на респондентите ще осигури достатъчна представителност на извадката и необходимото разнообразие на избраната съвкупност.

Основни характеристики на разнообразието са пол, възраст, образователен ценз, различен социален и професионален статус. Реално общият брой на анкетираните е **92 /деветдесет и две лица, поотделно 82 граждани и 10 представители на неправителствени организации/**

3.3. Интервю

Използваният метод е **пряка анкета**, с предварително подготвени **анкетни карти**, в които отговорите на анкетираните лица се материализират при прякото общуване на анкетърите, провеждащи проучването, с респондентите. Използваният метод е предпочетен понеже осигурява бързина на провеждането и относителна достоверност на събраната информация.

Работата на терен е проведена съобразно предварително съставения времеви график и при цялостно спазване на предвидените правила и срокове.

3.4. Анкетни карти

Анкетните карти съдържат съответно - 22 въпроса за граждани и 30 въпроса за НПО. Въпросите са от затворен и отворен тип, с определена насоченост към изследвания проблем. Когато въпросът позволява посочване на повече от един вариант на отговор, обстоятелството е отбелязано като забележка в анкетната карта.

Въпросите от затворен тип са с предварително формулирани варианти за отговор, като анкетираните лица посочват един или повече от тях, които най-пълно покриват тяхното мнение. Към някои от въпросите е използвана възможност за добавяне на открит отговор /в свободен текст/, който допълва изразеното мнение.

Анкетата съдържа широк обхват от въпроси и детайлни отговори, за да се осигури пълна и всеобхватна информация за целите на анализа и проекта.

Анкетните карти съдържат и въпроси, уточняващи **профила на участниците** по отделни характеристики - пол, възраст, образователна степен, социално положение и обществен сектор.

3.5. Анкетъори.

Анкетърите провели **общественото проучване** са предварително подготвени и инструктирани лица, които провеждат анкетата при спазване на поста новките на предварително разработената методика.

При изпълнение на задачата анкетърите правят подбор на респондентите по начин, който гарантира представителност на изследването и достатъчно разнообразие по отношение на пол, възраст, образователен ценз и социален статус на анкетираните. Интервютата са проведени в атмосфера, осигуряваща спокойствие и комфорт на респондента. Повечето интервюта са проведени непосредствено пред входа на Община Сливен, като се спазва правилото, интервюираните лица да са ползвали услуга или да са имали взаимодействие с администрацията непосредствено преди провеждане на анкетата.

4. АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Анализът е документ, който е неотменима част от **Дейност 1 „Проучвания, анализ и препоръки за работата на Община Сливен“**.

При разработването на анализа са използвани резултатите от проведеното проучване. Изложените в доклада тези и обобщения нямат претенцията да съдържат безусловна оценка на общественото мнение. Те трябва да се възприемат като моментна снимка на обществените виждания.

Негативно оценените практики, на които е отделено сериозно място в анализа, не бива да се приемат като критично отношение, а като рационални препоръки, които са еманация на общественото отношение към местното управление и имат за цел да подпомогнат администрацията в усилията за реформиране и укрепване на диалога с обществото.

Логично е, да се очаква, че резултатите от проведената анкета не могат да гарантират абсолютна достоверност, поради различни причини - ограничен обхват на изследването, различия в интелектуалното ниво на респондентите, субективности тенденциозност в оценките и други.

Анализът претендира, че в голямата си част отклоненията и аномалиите в резултатите, следствие на посочените причини, са доловени и надлежно отразени от анализаторите, така че, пълно и вярно да трасират определени действия и мерки в процеса на цялостната реализация на проекта.

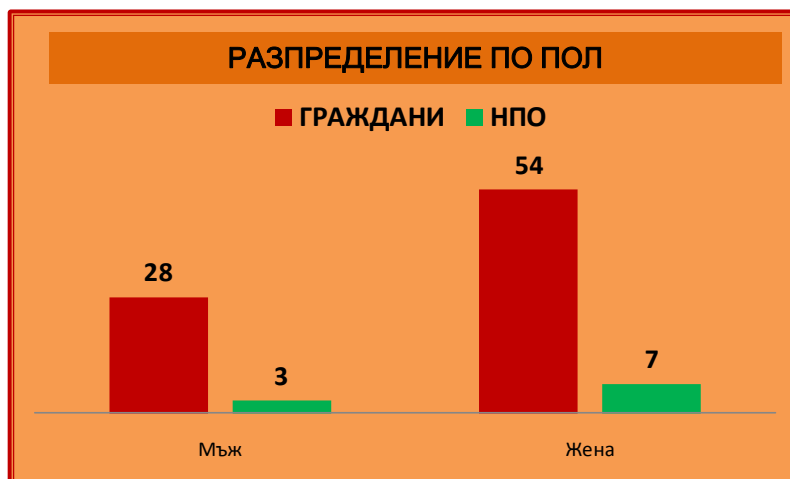
Аналитичният доклад съдържа изводи, препоръки и предложения за преодоляване на идентифицирани проблеми и слабости в работата на общинската администрация. При определянето на изследваната съвкупност е използван подход, при който основен критерий е активната гражданска позиция на анкетираните лица и желанието им активно да участват в обществените и деловия живот на общината.

4.1 ПРОФИЛ НА ЦЕЛЕВИТЕ ГРУПИ

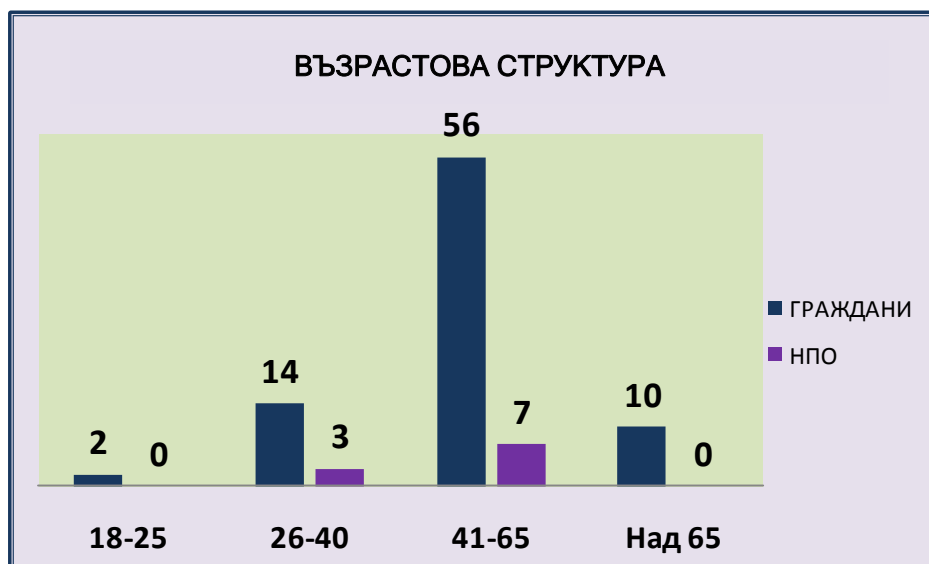
ОБЩ БРОЙ АНКЕТИРАНИ ГРАЖДАНИ – 82

ОБЩ БРОЙ АНКЕТИРАНИ ПРЕДСТАВИТЕЛИ НА НПО – 10

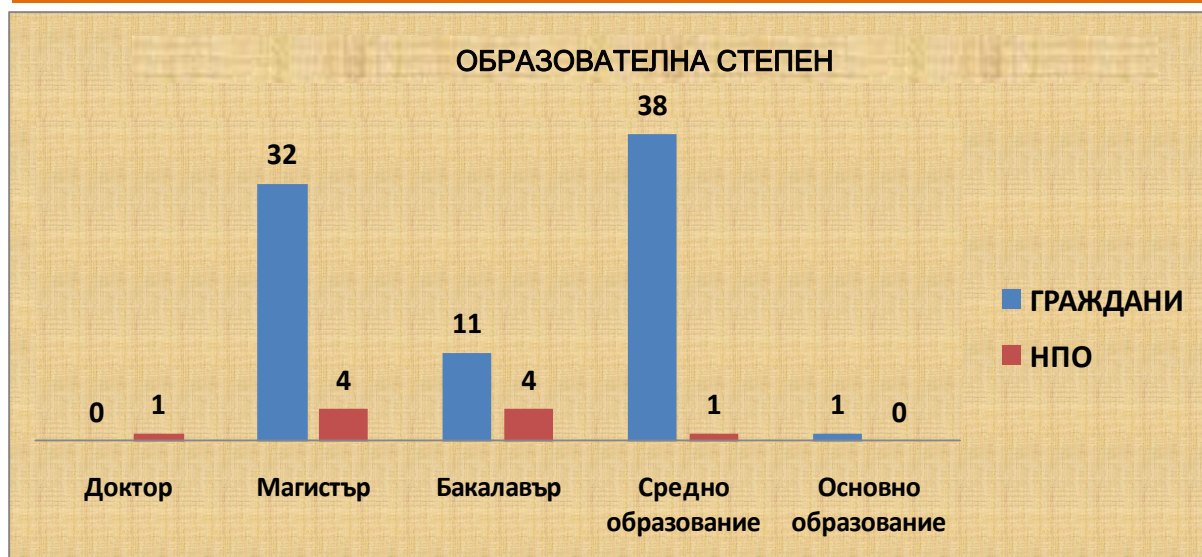
Разпределение по пол		Таблица 1	
Пол	Брой		Относителен дял / % /
	Граждани	НПО	
Мъж	28	3	34
Жена	54	7	66
Общо	82	10	100



Възрастова структура	Таблица 2		
	Брой		Относителен дял /%/'
	Граждани	НПО	
18-25	2	0	2
26-40	14	3	18
41-65	56	7	68
Над 65	10	0	12
Общо	82	10	100

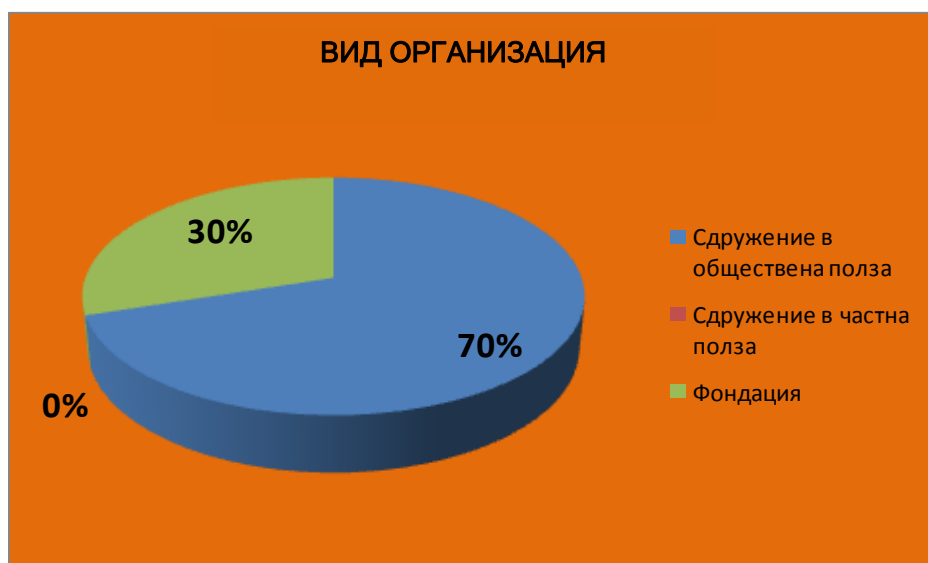


Образователна степен	Таблица 3		
	Брой		Относителен дял /%/
	Граждани	НПО	
Доктор	0	1	1
Магистър	32	4	39
Бакалавър	11	4	17
Средно образование	38	1	42
Основно образование	1	0	1
Общо	82	10	100



Социален статус	Таблица 4
	Брой
Работещи	63
Безработни	1
Учащи	2
Пенсионери	16
Общо	82

Вид организация	Таблица 5
	Брой
Сдружение в обществена полза	7
Сдружение в частна полза	0
Фондация	3
Общо	10



4.2 ИЗВОДИ, ИЗВЕДЕНИ ОТ АНАЛИЗА НА ПРОФИЛА НА ИЗСЛЕДВАНИТЕ СЪВКУПНОСТИ:

- Обемът на анкетирания извадка от граждани (82 /осемдесет и двама/) е достатъчен да се осигури представителност и да се изведат необходимите констатации и изводи.
- Приемаме, че респондентите, подбрани по преценка на анкетаторите, са изразители на активна гражданска позиция. Почти всички от анкетирания лица са се идентифицирали, което е предпоставка да приемем резултатите от проучването за достоверни.
- Съотношението по пол (мъже/жени) не е от съществено значение за проучването. То е случаен резултат от изследваната съвкупност.
- Образователната структура е важна. Тя формира в определена степен интелектуалното ниво на анкетирания лица, което е съществено от гледна точка на валидността на резултатите. Освен това, предполагаме, че по-високият образователен ценз определя и по активна гражданска позиция, респективно по-меродавна гледна точка. В контекста на тези разсъждения, нашата преценка е, че този ефект е постигнат.

www.eufunds.bg

Проект BG05SFOP001-2.025-0025-C01 „Партньори за развитие на община Сливен”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- Образователната структура при гражданите е почти равностойно разпределена между лица с висше образование – **43 лица** и на тези със средно образование - **38 лица**, останалите две категории не са значими за целите на изследването.
- При образователната структура на представителите на НПО с абсолютен превес са тези с висше образование (съотношение 9 към 1 – има и един доктор на науките). Това е приемливо, тъй като се предполага, че те все пак са ръководители на обществени структури, което изисква наличие на по-голям образователен ценз.
- Общото образователно съотношение на цялостната извадка (граждани + НПО) е между висше и средно образование – съответно **55 % и 42%**.
- При възрастовата структура разпределението също е допустимо, понеже **88 %** са в активна възраст, за които се предполага, че по-често влизат във взаимодействие с администрацията. Единствената аномалия, е че в извадката са попаднали само 2 /две/ лица в младежка възраст, чиито мнение е с особено значение. Това се дължи на отказите, предимно от млади хора. Причините за това са апатия, незнание, липса на социална активност, но това не е предмет на настоящето изследване.
- По отношение на социалния статус, голям е броят на работещите граждани - общо 63 анкетирани лица от една страна можем да приемем, че мнението на активно работещите граждани е по-меродавно, но в случая останалните категории са леко подценени (безработни и учащи).
- Подборът на неправителствените организации от гледна точка на техния вид е задоволителен. Липсват представители на професионалните съюзи и гилдии, представители на професионалните камари с мнението, на които изследването би придобило по-значима стойност. За съжаление в община като Сливен те не са толкова активни.

5. КОНСТАТАЦИИ ОТ РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕТО.

5.1 ВЪПРОСИ, СВЪРЗАНИ С ОБЩАТА ИНФОРМИРАНOST НА РЕСПОНДЕНТИТЕ, ОТНОСНО ПРАВОМОЩИЯТА И КОМПЕТЕНЦИИТЕ НА КМЕТА И АДМИНИСТРАЦИЯТА:

Познавате ли правомощията, функциите и отговорностите на Общинската администрация?	Таблица 6		
	Брой		Относителен дял /%/
	Граждани	НПО	
Да, много добре	17	7	26
Отчасти	45	3	52
Не познавам	18	0	20
Не ме интересува	2	0	2
Общо	82	10	100



От какви източници получавате информация?	Таблица 7		
	Брой		Относителен дял /%/
	Граждани	НПО	
Забележка: Някои от анкетираните лица са дали повече от един отговор.			
От нормативните актове	16	4	10
От интернет страницата на администрацията	46	9	28
От медийни публикации и излъчвания	66	8	37
От информационни материали в Центъра за административно обслужване	6	1	4
Директно от администрацията	34	3	19
Общо	168	25	100



Срещате ли някой от изброените проблеми, при получаването на необходимата Ви информация?	Таблица 8		
	Брой		Относителен дял /%/
	Граждани	НПО	
Срещнах сериозни затруднения	4	0	4
Получих разнопосочна информация от различни източници	27	3	33
Прехвърляха ме към различни служители	19	1	22
Без проблем и затруднения	30	6	39
Друго	2	0	2
Общо	82	10	100



Тази група от въпроси цели да се установи общата информираност на анкетираните лица, относно нормативно заложените правомощия, компетентности и отговорности на кмета и администрацията. Този показател е основание за приемане на презумпцията относно меродавността на отговорите на следващите въпроси, тъй като те са в неразривна връзка.

Степента на информираност на гражданските субекти зависи от усилията на администрацията да осигурява подбаваща информация. Процесът е двустранен. Голямата част от респондентите твърдят, че имат необходимите познания — общо 78 % са дали отговор „отлично“ и „много добре“. Въпросът има два нюанса — единият се свежда до познаване на заложените в нормативната уредба правомощия и отговорности, а в другият аспект се съдържа вътрешната регламентация на информацията предназначена за населението, относно правилата и процедурите за действията на служителите при предоставянето на услуги на гражданите и юридическите лица.

Връзката на въпроса за използваните източници на информация с първия аспект на предишния въпрос показва, че само **10 %** четат или познават в известна степен нормативната уредба.

Получаването на информация от другите източници е свързано с втория аспект на предния въпрос — тук най-масово се ползват медийните публикации и излъчвания (**38 %**) и Интернет страницата на общината (**28%**).

Медиите, като цяло, излъчват друг тип информация - новини, репортажи от различни събития, критични публикации, но в малко случаи информация, пряко свързана със същинската работа на администрацията. По принцип те са най-достъпния информатор, но поради спецификата на техните цели понякога е извадена от контекста, а по време на избори често е манипулативна, тенденциозна и недостоверна.

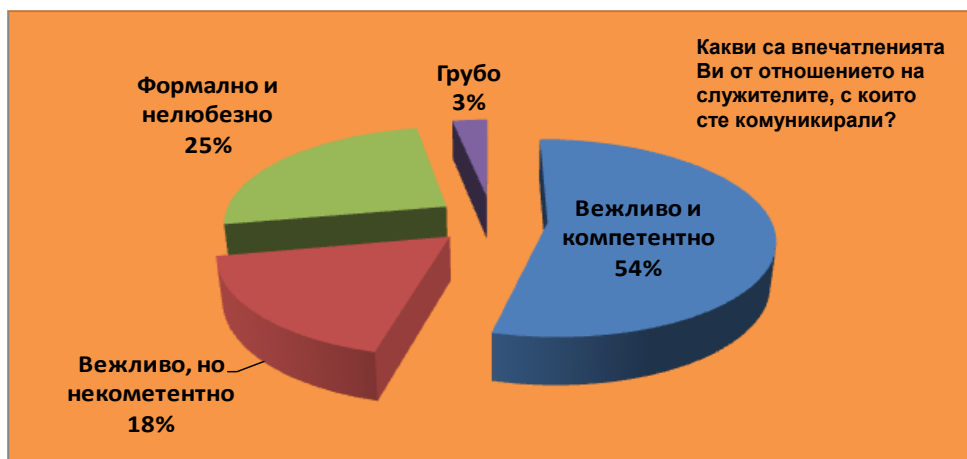
Получаването на информация от самата администрация (**19% от отговорите**) влиза в предпочитанията на респондентите, поради възможностите за осъществяване на пряк контакт със служителите и конкретизиране на необходимата информация.

Забележка: Процентното изражение на резултатите е изведено от общия брой на отговорите, а не от броя на анкетираните лица, поради предоставената възможност за повече от един отговор на даден въпрос.

5.2 ВЪПРОСИ, СВЪРЗАНИ С КОМУНИКАЦИОННАТА СТРАТЕГИЯ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА И КОМУНИКАТИВНАТА КУЛТУРА НА СЛУЖИТЕЛИТЕ КОНСТАТАЦИИ.

Тази група от въпроси дава възможност за оценка на начините на взаимодействието на администрацията с гражданите, както и за идентифициране на основни проблемни области за въвеждане на съответни процедури и добри практики.

Какви са впечатленията Ви от отношението на служителите, с които сте комуникирали?	Таблица 9		
	Брой		Относителен дял /%/
	Граждани	НПО	
Вежливо и компетентно	43	7	54
Вежливо, но некомпетентно	15	1	18
Формално и нелюбезно	21	2	25
Грубо	3	0	3
Общо	82	10	100



Отчитаме факта, че голям процент от анкетираните лица /54%/ отчитат отношението на общинските служители, като вежливо и компетентно. Това е добра оценка за взаимоотношението между граждани и администрация. Разбира се, не липсват и лица, които отчитат и формално и нелюбезно отношение, което също не е за пренебрегване. Добра оценка за работата на администрацията е доста ниския процент, граждани, които са срещнали грубост при ползване на услуги в Община Сливен /3 %/. Това може да се дължи на личния фактор при служителите, както и сложните и динамични условия при работа с хора.

НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИ ОРГАНИЗАЦИИ	Таблица 10
Предоставяте ли информация и данни по искане на Общинската администрация?	Брой отговори
Забележка: Допуска се повече от един отговор	
Относно финансирането на организацията с публични средства	2
Относно потребностите и проблемите на организацията	0
Относно постиженията и резултатите от дейността	2
Не сме получавали такива искания	6
Друго	0
Общо	10

Този въпрос, зададен на представителите на неправителствения сектор, цели да оцени взаимоотношението между общинска администрация и НПО. Резултатите показват не добра комуникация между двата сектора. 60% от анкетираните лица показват, че не са търсени от община Сливен за информация и становища. Това е сигнал, да се работи в посока на сближаване на общинска власт и неправителствен сектор и поставянето между тях на общи стратегии и цели



По какъв повод сте взаимодействали или комуникирали с администрацията?	Таблица 11		
	Брой		Относителен дял /%/
	Граждани	НПО	
Забележка: Някои от анкетираните лица са дали повече от един отговор.			
Внасяне на сигнал или жалба	4	0	3
Ползване на административна услуга	71	5	55
При участие в съвместен проект или инициатива	6	6	9
За съдействие, при решаване на местни проблеми	10	4	10
За съдействие, при решаване на личен проблем	28		20
За съдействие, при решаване на частни проблеми на сдружението		1	1
При получаване на информация и методически указания при кандидатстване по европейски проекти		2	1
Друго	2	0	1
Общо	121	18	100





Най-често гражданите са взаимодействали с администрацията при ползване на административни услуги — **общо 55 %**. Резултатът е логичен и обоснован. Това обяснява и големият процент на гражданите, които лично са посетили администрацията — **78 анкетирани лица**. Повечето от административните услуги, изискват лично посещение в общината и предаване на хартиен носител на придружаващи документи.

Центъра за административно обслужване е най-посещаван от гражданите, което също обяснява и големия процент лица заявили ползване на административна услуга.

Сравнително голям **(20%)** е дела на гражданите, комуникирали с администрацията за решаване на лични проблеми, а изненадващо малък на тези, които са подавали жалби и сигнали. Това означава няколко неща, или са доволни от управлението на общината и нямат поводи за оплаквания и подаване на сигнали или не виждат смисъл. Възможно е гражданите да са активни само на думи, а иначе безучастни към това, което се случва около тях. Има и вероятност ниският процент, да се дължи и на обезверяването на общността, че общината ще предприеме някакви мерки.

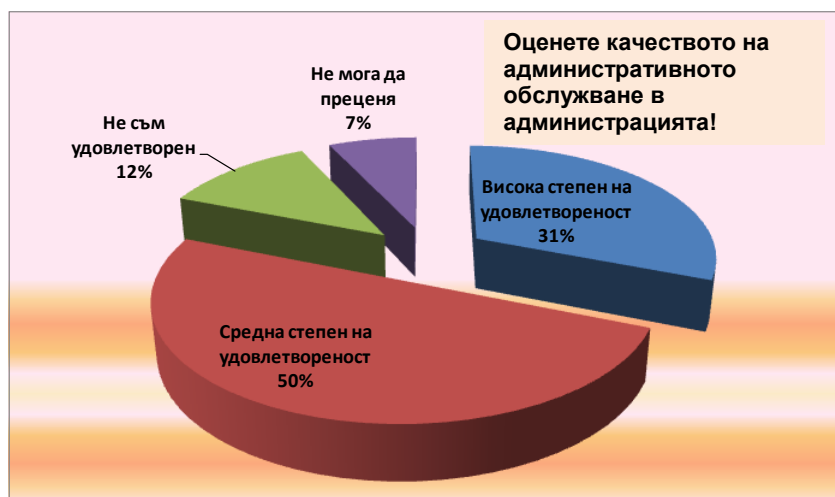
9% са лицата, които отговарят, че са имали контакт с Община Сливен при участие в съвместен проект или инициатива. При неправителствения сектор този процент е 60 % или шест от десет анкетирани НПО са имали контакт с администрацията за съвместен проект. Това показва, че интересът на юридическите лица с нестопанска цел към съвместни дейности с общината е силен и представителите им търсят контакт и помощ от общинската власт. Трябва да се работи в посока на засилване на тези отношения и сближаване с гражданската общност.

Много малък е процента на респондентите, които са потърсили и получили методическа помощ за кандидатстване по европейски програми /1 %/. Тук е една от точките, по които може да се работи за разширяване и промотиране на общинските дейности, така, че както граждани, така и НПО да са информирани за възможността да получат помощ при написване и осъществяване на европейски проекти. Това само би помогнало на общността и би развило полезни и стабилни партньорства.

Забележка: Процентното изражение на резултатите е изведено от общия брой на отговорите, а не от броя на анкетираните лица, поради предоставената възможност за повече от един отговор на даден въпрос.

5.3 ВЪПРОСИ, СВЪРЗАНИ С УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ГРАЖДАНЕТЕ И НА ПРЕДСТАВИТЕЛИТЕ НА НПО ОТ РАБОТАТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА:

Оценете качеството на административното обслужване в администрацията!	Таблица 12		
	Брой		Относителен дял /%/
	Граждани	НПО	
Висока степен на удовлетвореност	25	4	31
Средна степен на удовлетвореност	40	6	50
Не съм удовлетворен	11	0	12
Не мога да преценя	6	0	7
Общо	82	10	100



Оценката за удовлетвореността е измерена, чрез два въпроса — един относно личната удовлетвореност на гражданите, и втори — относно качеството на административното обслужване. И в двата случая „средно удовлетворени“ са съответно 40 % и 50 % от анкетираните лица. Висока степен на удовлетвореност са посочили 31 % от респондентите. Това е добър атестат за администрацията. Обикновено хората доста гневно изразяват недоволство, което е вследствие на натрапени внушения. Относителният дял на неудовлетворените е едва 12 %.

Като причини за неудовлетвореност от качеството на обслужване, анкетираните лица са посочили най-вече: дългите срокове за осигуряване на услугите, респ. неспазването на нормативно установените срокове; бавните и тромавите процедури, респ. неспазването на разписаните правила; нелюбезното отношение на служителите и липсата на желание за съдействие; необоснованите формалности; прекомерния брой на съпътстващите документи; различния подход от страна на служителите, респ. липсата на унифициран организационен стил и прочие.

Представителите на неправителствения сектор са помолени и да оценят компететността на служителите. Общата констатация, е че компететността на служителите е **оценена като много добра и добра**.

По отношение на ползваните канали за комуникация с Община Сливен, резултатите са следните:

Кой от посочените канали за комуникация ползвате за връзка с администрацията?	Таблица 13		
	Брой		Относителен дял /%/
	Граждани	НПО	
Забележка: Някои от анкетираните лица са дали повече от един отговор.			
Кореспонденция	6	3	6
Телефон	24	8	21
Електронна поща	12	8	13
Електронна услуга	9	0	6
Лично посещение в администрацията	72	7	54
Общо	129	26	100



Голям е процента на гражданите, които лично са посетили администрацията – **78 анкетирани лица**. Не е случайно е и това, че за **51 /петдесет и един/** от тях, това все още е предпочитаният канал за комуникация. Бавно навлизат електронната поща и електронните услуги в обществото.

Това, което показва резултата от този въпрос в анкетата е, че гражданите все още предпочитат личния контакт. Поради това и процента на лицата, които използват телефонна връзка /21 %/ също е голям.

Едва 6 % от анкетираните лица посочват, че ползват електронни услуги на администрацията. По правило тези услуги навлизат трудно в консервативно общество, но и трябва да се вземе предвид и пакета, от такива услуги, които Община Сливен предлага. За да се повиши доверието към тези услуги е препоръчително те да се промотират и разясняват на населението чрез информационни срещи.

При неправителствените организации, поради естеството на техните взаимоотношения с администрацията, по равно са предпочитанията към телефона (все пак най- деловия начин) и електронната поща.

Забележка: процентното изражение на резултатите е изведено от общия брой на отговорите, а не от броя на анкетираните лица, поради предоставената възможност за повече от един отговор на даден въпрос.

5.4 ВЪПРОСИ, СВЪРЗАНИ С ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО НА НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ С АДМИНИСТРАЦИЯТА:

Този кръг от въпроси е затворен между представителите на неправителствения сектор и цели проучването на тясното взаимодействие на НПО и администрацията. Тези взаимоотношения по принцип трябва да се изграждат на взаимна основа, въпреки че по-заинтересованите субекти са самите организации. Администрацията има законови задължения да полага усилия за развитие на гражданското общество, но можем да заявим, че те често се подценяват и остават на заден план.

Неправителствените организации имат значимо гражданско участие и силно взаимодействие с администрацията, с право на получаване на информация, право на граждански контрол върху действията на местната власт и право на участие в процеса на вземане на решения чрез механизмите на пряката демокрация.

Естествено голяма част от тях приемат това взаимодействие като възможност за финансиране на дейността им с публични средства и за привилегировано участие в обществени поръчки, което е самоцелно. Отбелязахме, че в представителната извадка на респондентите няма достатъчно неправителствени организации, като професионалните и творческите съюзи и гилдии, стопанските и търговските камари и други асоциации и сдружения, учредени на професионална основа (браншови съюзи, работодателски организации, фондации). На базата на оскъдната изследвана съвкупност от **10 /десет/** субекта, не си позволяваме да правим глобални заключения, понеже това увеличава риска от субективни грешки.

НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИ ОРГАНИЗАЦИИ	Таблица 14
Получавате ли финансиране с публични средства на Вашата дейност, в т. ч. финансова подкрепа по решаването на общественозначими проблеми?	Брой отговори
Да	3
Не сме получавали	7
Общо	10

Само **3 /три/** от организациите са ползвали финансова подкрепа от администрацията за решаване на обществено значими проблеми (една – за участие в съвместен проект и две – по проекти за интеграция на ромите). Тези резултати могат да се разгледат от две страни. Първо, Община Сливен няма практика да финансира инициативи на неправителствените организации, извън европейски програми и проекти. Второ, самите представители на неправителствения сектор не работят по инициерирането на тази проекта и не търсят взаимодействие с общинската администрация.

Неучастие в процедури по обществени поръчки са заявили **9 /девет/** от организациите, което обяснява горният факт – не можеш да искаш, без да участваш. От друга страна, нежеланието на НПО да участват, може да се препише и на факта, че не виждат смисъл в кандидатстването. Само един представител на НПО е заявил, че смята процедурите за честни и обективни, което показва, че доверието между общинска администрация и гражданския сектор не е много голямо.

НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИ ОРГАНИЗАЦИИ	Таблица 15
Споделете впечатленията си от участие в процедури по възлагане на обществени поръчки!	Брой отговори
Процедурите са честни и обективни	1
Правилата и критериите за оценка са нееднозначно определени	0
Процедурите са нагласени в полза на определен участник	0
Не сме участвали	9
Общо	10
Участвате ли във форми на гражданско участие инициирани от Кмета на общината?	Брой отговори
<i>Забележка: Допуска се повече от един отговор</i>	
По консултиране на законопроекти	0
По формиране на публични и регионални политики	4
По консултиране на процеса по вземане на решения по значими регионални и граждански проблеми	1
В обществени съвети, комисии и други консултативни органи към Кмета на общината	3
Нямаме такива участия	6
Общо	14

Анализът на отговорите на въпросите свързани с другите основания за осъществяване на взаимодействие и комуникация с администрацията показва, че неправителствения сектор проявява известна активност. Има заявени участия в срещи по формиране на местни политики, в консултации по вземане на решения по регионални и граждански проблеми, в консултативни органи към кмета.

За съжаление, тук може да констатираме, че общинската администрация, работи с доста малък кръг от НПО, повече от 50% от анкетиранияте са заявили, че не участват в общински инициативи.

НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИ ОРГАНИЗАЦИИ	Таблица 16
Според Вас, Кмета на общината, респ. Общинската администрация полагат ли усилия за развитието на организациите на гражданското общество?	Брой отговори
Напълно достатъчни	5
Неудовлетворяващи	5
Отнасят се с безразличие	0
Общо	10

Добра е и ценката за работата на специализираните комисии и съвети към кмета на общината. В същото време преобладава усещането, че усилията на администрацията за развитието на гражданското общество са **неудовлетворяващи**. Анкетиранияте представители на неправителствения сектор са разделени наполовина в мнението си дали се полагат достатъчно усилия за развитието на активно гражданско общество.

40 % от респондентите са убедени, че възможността им за активна гражданска позиция е по-скоро формална, а не реална. Не можем да знаем, каква е общата запознатост на НПО с законовите рамки в Общината и дали администрацията полага усилия, да запознава периодично с тях неправителствения сектор.

НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИ ОРГАНИЗАЦИИ	Таблица 17
Как преценявате възможностите Ви, като активна гражданска организация, да влияете върху качеството на управление и дейността на администрацията?	Брой отговори
Налице са законови възможности	2
По-скоро формални	4
Силно ограничени	3
Не мога да преценя	1
Общо	10

Като причини, които не способстват за доброто взаимодействие на администрацията с НПО се открояват липсата на регионални структури за сътрудничество и ниската активност на неправителствения сектор. Тридесет процента /30%/ от анкетираните считат, че администрацията не приема неправителствените организации като равнопоставени партньори и правно не е задължена да взаимодейства с тях, което е само наполовина вярно. В същото време са налични разбирания, че някои модели за добро сътрудничество биха свършили работа. Тридесети седем процента /37%/ одобрение събира практиката за регулярно организиране и провеждане на обществени обсъждания, а 31 % /тридесет и един процент/ - формирането на обществен съвет към кмета или общинския съвет.

НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИ ОРГАНИЗАЦИИ	Таблица 18
Посочете причини, които неспособстват за доброто взаимодействие на администрацията с НПО?	Брой отговори
<i>Забележка: Допуска се повече от един отговор</i>	
Администрацията не е правно задължена да взаимодейства с НПО	2
Липсват регионални структури за сътрудничество	7
Администрацията не разглежда неправителствените организации като равнопоставени партньори	3
Администрацията се страхува от критично отношение към нейните решения и действия	1
Ниската активност на неправителствените организации	4
Не мога да преценя	0
Общо	17



НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИ ОРГАНИЗАЦИИ	Таблица 19
Считате ли, че някой от посочените модели би допринесъл за подобряване на взаимодействието между НПО и администрацията?	Брой отговори
Подписване на споразумение за сътрудничество	3
Организиране и провеждане на регулярни обществени обсъждания	7
Формиране на Обществен съвет като консултативен орган	6
Възлагане на специални задължения на служители	3
Общо	19

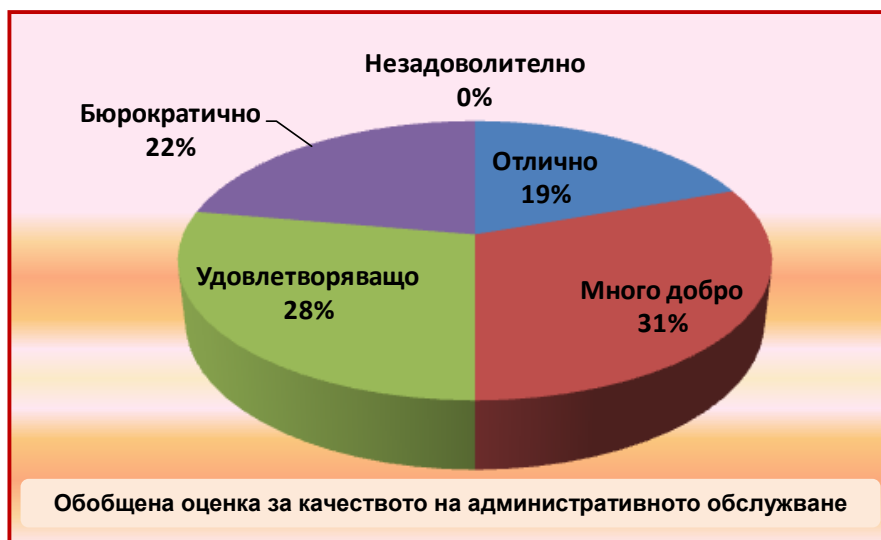


5.5 ВЪПРОСИ, СВЪРЗАНИ С КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ:

Оценката на гражданите и представителите на неправителствения сектор за качеството на административното обслужване е важно най-малко поради две причини: **първо** — защото това е най-честият повод за контактите им с администрацията и **второ** — защото от друга страна, това е една от основните функции на общината, като монополист върху данните и информацията, които се поддържат единствено в общинските регистри и бази от данни.

Качеството на обслужване е и основен критерий за оценка на удовлетвореността на гражданите. Оценките, съдържащи критериите „отлично“, „много добро“ и „удовлетворяващо“ събират общо 68 %, срещу 32 % негативна оценка - „бюрократично“ и „незадоволително“. Съществува презумпция, че каквото и да се направи, ще има недоволни, синдрома на *вечното българско недоволство*.

ГРАЖДАНИ	Таблица 20
Ако сте ползвали административна услуга, дайте Вашата обобщена оценка за качеството на административното обслужване!	Брой отговори
Отлично	14
Много добро	22
Удовлетворяващо	20
Бюрократично	16
Незадоволително	0
Общо	82



Всъщност в Община Сливен съществуват всички организационни предпоставки за осигуряване на качествено обслужване. Има добре функциониращ център за административно обслужване, където услугите са изнесени на принципа „**обслужване на едно гише**“. Процедурите, според резултатите от анкетата са достъпни, формулярите за заявяване на услугите са опростени и не създават затруднения при попълване, информацията, свързана с процедурите е точна и пълна.

ГРАЖДАНИ	Таблица 21
Ясни и достъпни ли са процедурите за получаването на административни услуги, въведени в администрацията?	Брой отговори
Забележка: Някои от анкетираните лица са дали повече от един отговор.	
Да, всички услуги се осигуряват на принципа "Едно гише", което е безспорно удобство за гражданите	27
Формулярите за заявяване на услугите са с опростена структура и лесни за попълване	19
Изискват се прекомерно много съпътстващи документи	23
Има повторваемост на изискваната информация, в т.ч. и на данни, които са налични в регистрите	18
Липсват образци на изискваните заявления	17
Налага се непосредствен контакт със служителите	17
Броя на електронните услуги е незадоволително малък	14
Нямам впечатление	7
Не съм ползвал административна услуга	0
Общо	142

Кой аспект от административното обслужване, смятате, че най-много се нуждае от усъвършенстване?	Таблица 22		
	Брой		Относителен дял /%/
	Граждани	НПО	
Забележка: Някои от анкетираните лица са дали повече от един отговор.			
Качеството на обслужване е на високо ниво	11	3	9
Достъпност, точност и пълнота на информацията	31	4	22
Бързината на обслужване	19	4	15
Компетентност на служителите	15	1	10
Коректно и вежливо отношение	21	4	16
Въвеждане на електронни услуги	24	6	19
Приемното работно време	7	0	5
Улеснен достъп до сградата	4	2	4
Общо	132	24	100



Обективните фактори за качествено обслужване са налице. Остават **субективните**. От таблица 21 се вижда, че оценките на анкетираните лица са в различни посоки. Има твърдения, че се изискват прекомерно много съпътстващи документи, в т. ч. и за факти и обстоятелства, налични в общинските регистри и бази от данни. Същото е валидно и за наличието на повторемост на обстоятелствата, които се вписват в заявленията. Причината не може да се търси само в администрацията на Община Сливен. Безусловно са необходими промени в нормативната уредба, освен това се предполага, че с развитието на електронното управление тези проблеми ще отпаднат.

Необяснимо е твърдението на **12 %** от анкетираните, че се налага непосредствен контакт със служителите. При изнесени услуги на **едно гише**, такава хипотеза не би трябвало да съществува.

Приемното работно време също е обект на преценка от страна на гражданите, защото е важно за тях. Центърът за административно обслужване работи със стандартно работно време — от 8,00 до 17,00 часа, без обедна почивка. Налице е почти пълна съвпадение със стандартното работно време на много от работещите граждани и това създава неудобство.

Въпросът за аспектите на административното обслужване провокира много предложения от страна на гражданите. Според тях най-важният аспект е пълнотата, точността на информацията и нейната достъпност (22 % от отговорите). Това е важно изискване, но съпоставено с **39 %** от отговорите на респондентите, че при изискване на информация на са имали никакви проблеми, означава две неща: първо — вероятно част от анкетираните не са изисквали информация и задоволството им е следствие на това. Второ — вероятно по отношение на това изискване наистина съществуват проблеми като приемаме, че едното не изключва другото.

Аспектът на административното обслужване е многопланов - започва от информационната политика на администрацията, преминава през чисто

www.eufunds.bg

Проект BG05SFOP001-2.025-0025-C01 „Партньори за развитие на община Сливен”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

служебната информация и завършва в изнесеното гише за административно обслужване. Там гражданите получават чисто експертна консултация и помощ да се ориентират безпроблемно в изискванията, на които трябва да отговорят за получаване на услугата. В интернет страницата се публикува пълна информация относно условията за предоставяне на административните услуги — нормативно основание, изисквания и необходими съпътстващи документи, описание на процедурата, срок за изпълнение и т.н. От анкетата е видно, че само **28 %** от анкетираните лица ползват интернет страницата и като че ли проблема е в това.

Ограниченото предоставяне на услуги по електронен път също е посочено като проблем - **19 %** относителен дял. Темата е изключително актуална - най-вече в контекста на въвеждането от години насам на т. н. електронно управление. Към типичните on-line публични услуги за гражданите причисляваме получаването на информация от интернет страницата на администрацията, разпечатване в on-line режим на регламентирания формуляр и изпращането им по електронен път, в т. ч. и подписани с електронен подпис.

Трябва да признаем, че независимо от законовите пречки, напредъкът при решаването на този въпрос вече е осезаем. Предоставят се 15 /петнадесет/ броя електронни услуги, последством идентификация чрез квалифициран електронен подпис /КЕП/ и чрез облачен КЕП от персонално мобилно устройство. Много от услугите в интернет се представени като електронни, има *link*, но той е само за разпечатване на хартиен формуляр за подаване в центъра за административно обслужване. При тази класификация не можем да ги окажем като електронни.

Другите предложения са основно свързани с морални и професионални ценности — коректно и вежливо отношение, ниво на компетентност на служителите (липса на достатъчна квалификация), липса на желание за съдействие и други.

Ако направим асоциация с отговорите на следващия въпрос за основните характеристики, присъщи на служителите в администрацията, виждаме че много от моралните категории отсъстват от арсенала им (според мнението на гражданите). Ценности, като висок морал, безпристрастност, неподкупност - събират по-малко от 10 % одобрение. Явно, този въпрос е затруднил респондентите, защото близо 1/3 от тях, са се затруднили и в преценката.

ГРАЖДАНИ	Таблица 23
Оценете, коя от посочените характеристики е присъща на служителите в администрацията?	Брой отговори
Забележка: Някои от анкетираните лица са дали повече от един отговор	
Непреднамерено отношение към гражданите	17
Желание за кариерно развитие	3
Материално независими	4
Справедливост	9
Неподкупност	8

www.eufunds.bg

Проект BG05SFOP001-2.025-0025-C01 „Партньори за развитие на община Сливен”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Висок морал	6
Безпристрастност	12
Компетентност	19
Не мога да преценя	32
Общо	110



ГРАЖДАНИ	Таблица 24
Според Вас, кои стандарти на обслужване се пренебрегват от служителите в администрацията?	Брой отговори
<i>Забележка: Някои от анкетираните лица са дали повече от един отговор</i>	
Любезно и равностойно отношение спрямо всички граждани	19
Съсредоточено внимание към гражданите	12
Професионално отношение	8
Предоставяне на достоверна и точна информация	9
Навременен отклик	10
Собствен стил на обслужване	14
Не мога да преценя	16
Общо	88



www.eufunds.bg

Проект BG05SFOP001-2.025-0025-C01 „Партньори за развитие на община Сливен“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Съществуват нормативни изисквания всяка институция, имаща задължението да предоставя услуги на физическите и юридическите лица да обяви собствени стандарти на обслужване, част от които ние сме дефинирали в един от въпросите. (таблица 25). Гражданите смятат, че повечето от тях се пренебрегват от служителите. Какви са техните основания и на каква база са придобили такива впечатления – не може да преценим. Оценката на тези компоненти се разпределя равностойно между различните отговори, но това означава, че на практика всеки един от тях се пренебрегва от някои или от повечето служители. Тук въпросът се свежда до изграждане на собствен стил на обслужване, който да се възприема като визитка на администрацията.

Забележка: процентното изражение на резултатите е изведено от общия брой на отговорите, а не от броя на анкетиранията лица, поради предоставената възможност за повече от един отговор на даден въпрос.

5.6 ВЪПРОС, ОТНОСНО УПРАВЛЕНИЕТО НА ПУБЛИЧНИТЕ ФИНАНСИ И БЮДЖЕТ:

ГРАЖДАНИ	Таблица 25
Как преценявате управлението на публичните финанси и бюджет от страна на кметския екип?	Брой отговори
<i>Забележка: Някои от анкетиранията лица са дали повече от един отговор</i>	
Ефективно и целенасочено	13
Финансовата дисциплина се спазва стриктно	12
Общината работи винаги в режим на икономии	23
Кметският екип работи професионално, но среща бариери	2
Административният капацитет на администрацията е нисък	4
Не се използват възможности за привличане на европейски средства	28
Липсват ясно разписани приоритети за преразпределение	23
Общо	105

Гражданите са дали оценка (Таблица 25) за начина, по-който според тях, се управляват публичните финанси и за разпределението на средствата, акумулирани в общинския бюджет. Оценките са доста разнопосочни — усещането, че общината работи винаги в режим на икономии (**22 %**) е разбираемо, защото констатацията е валидна за повечето от българските общини.

Неизползването на всички възможности за усвояване на европейски средства (22 %) може да е следствие от липсата на достатъчно широко разгласяване на реализираните проекти, но съществува и разбиране, че липсват ясно разписани приоритети за разпределение. Възможно е и гражданите да оценяват не броя на изпълняваните от Община Сливен проекти, а реалните, видими за обществото резултати от тях.

Ниска е оценката за професионализма на кметския екип, но все пак като ефективно и целенасочено, управлението е оценено от 12 % от респондентите и които считат, че финансовата дисциплина се спазва безусловно.

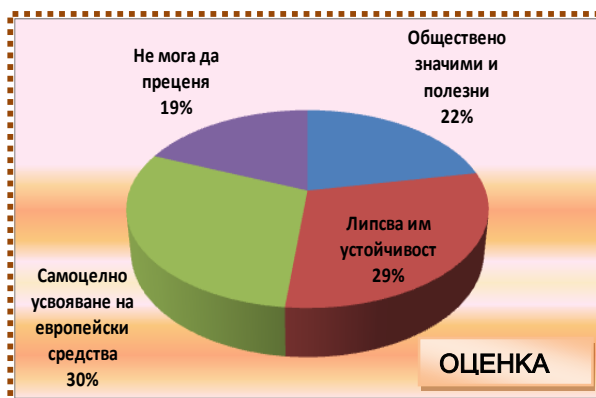
5.7 ВЪПРОС, ОТНОСНО РАБОТАТА ПО ПРОЕКТИ ЗА ФИНАНСИРАНЕ ПО ЕВРОПЕЙСКИТЕ ПРОГРАМИ И ФОНДОВЕ:

Тук са важни няколко аспекта:

- как администрацията комуникира тази своя дейност пред обществото (в частност пред гражданите), при представяне на европейските програми;
- как се огласяват възможностите за участие в проекти с европейско финансиране и по какви проекти самата администрация кандидатства и изпълнява /самостоятелно или в партньорство/;
- доколко гражданските субекти се интересуват от този проблем, как самите те възприемат достъпната за тях информация и на база на какви критерии дават своята оценка.

Как оценявате реализираните от общинската администрация проекти по Европейските програми и фондове?	Таблица 26		
	Брой		Относителен дял /%/
	Граждани	НПО	
Обществено значими и полезни	17	3	22
Липсва им устойчивост	21	6	29
Самоцелно усвояване на европейски средства	27	0	30
Не мога да преценя	16	1	19
Общо	82	10	100

Само 22 % от анкетиранияте определят проектите като обществено значими и полезни, което е притеснително. Това означава, че тази дейност не се афишира добре и гражданите нямат необходимата информация или не виждат реална полза от тези програми и проекти. Дали оценката им е обективна, може да се установи ако се направи анализ на всеки един от изпълнените проекти.



Обръщаме внимание, че **30 %** от гражданите ги определят като самоцелно усвояване на европейски средства, което говори за недоверие към общинската администрация и управлението на страната като цяло. 29 % заявяват, че им липсва устойчивост, а 19 % не са изразили мнение.

Трябва да констатираме и факта, че колкото и да информираме гражданите за европейските програми и проекти съществува неразбиране и недоверие. Те не познават спецификите на целевото финансиране. Понякога от незнание и от внушение от медиите имат негативно мнение, без изобщо да познават методиките за изпълнение. Единствено участието на гражданите в изпълнението на проекти би могло да помогне, за да се почувстват съпричастни с изпълнението им.

5.8 ВЪПРОС, ОТНОСНО НАЛИЧИЕТО НА КОРУПЦИОННИ ПРАКТИКИ:

ГРАЖДАНИ	Таблица 27
Имате ли, лични впечатления за наличие на корупционни практики?	Брой отговори
Съществуват такива съмнения	14
По-скоро да, но е възможно да съм подведен	12
По-скоро не - липсват доказателства	34
Не, това е внушение	10
Да, случвало ми е се лично	1
Не мога да преценя	29
Общо	82

Въпросът, за корупционните практики в българската администрация са широко застъпени в медийното пространство, което придава усещането, че всеки един общински или държавен служител е корумпиран. Затова обнадеждаващ е факта, че само едно от анкетираните лица е заявило, че лично се е сблъскало с корупционна практика. 34 % от респондентите са посочили, че няма доказателства за такива случаи.



Притеснителен е факта, че доста голям процент от гражданите са отговорили, че не могат да преценят /29 %/, което говори, че не искат да се ангажират с мнение по въпроса или не се вълнуват от темата за корупцията.

5.9 ВЪПРОСИ, СЪРЗАНИ С ИНФОРМАЦИОННАТА И КОМУНИКАЦИОННАТА ПОЛИТИКА:

С тази група въпроси, анкетното проучване цели да установи състоянието на информирането като форма на взаимодействие и диалог между местните властови органи и останалите публични субекти и на възможностите да се осигури гражданско участие в управлението.

Това е взаимен процес, при който двете заинтересовани страни поддържат активна комуникация помежду си. Администрацията цели гражданите да бъдат запознати с нейните политики и действия, така че гражданите да бъдат максимално мотивирани да изразяват и собствената си позиция по определни проблеми, свързани с техния обществен и социален статус. В интерес на властта е да използва всички комуникационни средства и канали да информира обществото по всички обществено значими въпроси.

Използвани са два типа въпроси:

- за ролята на експертите по връзки с обществеността (PR експертите) за осветляване на дейността на администрацията и за осигуряване на обратна връзка;
- как интернет страницата на община Сливен се използва за предоставяне на необходимата информация?

До колко е прозрачна работата на общинската администрация?	Таблица 28		
	Брой		Относителен дял /%/
	Граждани	НПО	
Пълна прозрачност	9	3	13
По-скоро прозрачна	44	7	56
По-скоро непрозрачна	26	0	28
Липсва прозрачност	3	0	3
Общо	82	10	100



Само 13 % от респондентите оценяват дейността на администрацията като напълно прозрачна. Останалите 87 % изразяват различни необосновани предположения, но въпреки това, не можем да ги пренебрегнем.

Как преценявате ролята на експертите по връзки с обществеността за осветляване дейността на администрацията и за осигуряване на обратна връзка?	Таблица 29		
	Брой		Относителен дял %/
	Граждани	НПО	
Забележка: Някои от анкетираните лица са дали повече от един отговор.			
Налице е пълна прозрачност	10	3	14
Информацията е насочена предимно към медиите	28	5	35
Отсяват се само положителните факти и обстоятелства	14	2	17
Не се полагат усилия за осигуряване на обратна връзка	31	1	34
Общо	83	11	100

Притеснително е твърдението, че информацията е предназначена предимно за медиите (35 %), което кореспондира с другия отговор, че се отсяват само положителните факти и обстоятелства (17%). Звучи правдоподобно, все пак основната роля на PR - експертите е да работят за имиджа на кмета с афиширане на успехи и постижения. Твърдим, че в тези си усилия, същите забравят (или пренебрегват) една също важна задача – да осигуряват обратна връзка с гражданите (34 % смятат, че за това не се полагат усилия).



Другият въпрос има за цел да направи една кратка дисекция на Интернет страницата, като важно съвременно средство за информиране. Ние имаме впечатления за качеството и състоянието на страницата, но ще ги споделим в изводите.

ГРАЖДАНИ	Таблица 30
Мислите ли, че Интернет страницата на Община Сливен се поддържа по адекватен начин и предоставя необходимата информация?	Брой отговори
Добре структурирана, с наличие на необходимата информация	14
Да - в известна степен, но броят на предлаганите електронни услуги е недостатъчен	17
Не се поддържа в актуално състояние	10
Не - лошо организирани сектори, с оскъдна информация	10
Не я ползвам	24
Не мога да преценя	7
Общо	82

За констатациите е важна оценката на гражданите. За съжаление 38 % от анкетираните не са я ползвали или ако са – не дават оценка. Негативните твърдения са в рамките на 24%, което все пак е въпрос и на известна субективност или интелектуална невъзможност.



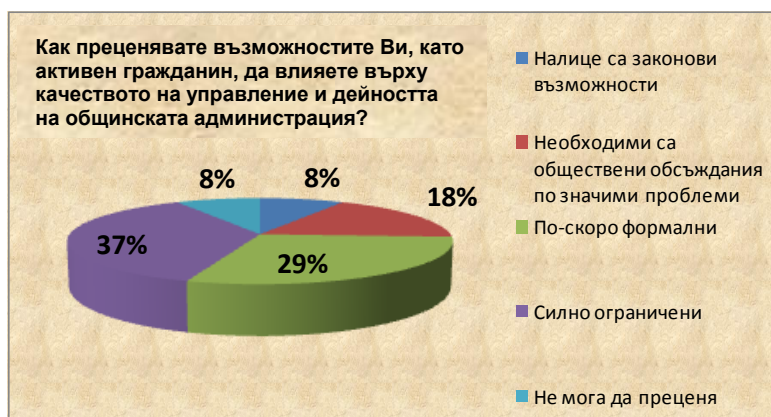
Запитани, в открит въпрос, за основните проблеми при комуникацията си с администрацията, гражданите дават различни отговори, повечето от които са традиционни внушения, отколкото реални факти, но разграничаването им не е възможно с инструментариума, който използваме – некомпетентни служители; недостъпни процедури; пренебрежително отношение; предоставяне на противоречива и недостоверна информация; необходимост от няколкократно посещения за една услуга. ограничен достъп до кабинетите на управленския екип и служителите; прехвърляне на отговорности; дискриминация спрямо маргиналните групи и други.

www.eufunds.bg

Проект BG05SFOP001-2.025-0025-C01 „Партньори за развитие на община Сливен”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

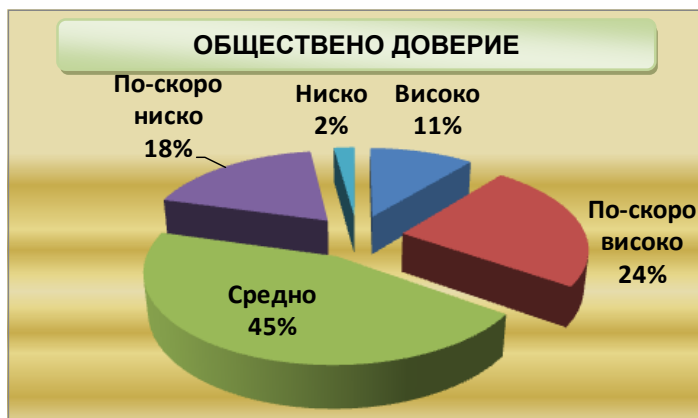
5.10 ВЪПРОСИ, СВЪРЗАНИ С НИВОТО НА ОБЩЕСТВЕННОТО ДОВЕРИЕ:

ГРАЖДАНИ	Таблица 31
Как преценявате възможностите Ви, като активен гражданин, да влияете върху качеството на управление и дейността на общинската администрация?	Брой отговори
<i>Забележка: някои от анкетирания са дали повече от един отговор</i>	
Налице са законови възможности	7
Необходими са обществени обсъждания по значими проблеми	15
По-скоро формални	25
Силно ограничени	31
Не мога да преценя	7
Общо	85



Смущаващо е обстоятелството, че **65 %** от анкетирания оценяват възможностите си да влияят като активни граждани на качеството на управление като формални и силно ограничени. Това е знак, че повечето анкетирани лица виждат собствената си роля на обществен коректив като невъзможна и нереална. Резултатът показва и, че много голям процент от гражданите не познават нормативната рамка и своите права и какви реални законови възможности имат, за да бъдат участници в развитието на общината.

Как оценявате нивото на общественото доверие в изпълнителната власт и администрацията като цяло?	Таблица 32		
	Брой		Относителен дял /%/
	Граждани	НПО	
Високо	10	0	11
По-скоро високо	19	3	24
Средно	35	6	45
По-скоро ниско	16	1	18
Ниско	2	0	2
Общо	82	10	100



По принцип, знаем че нивото на общественото доверие в институциите у нас е ниско. Това се дължи, както на усещането за липса на ефективност при осъществяването на техните функции и правомощия, така и на доминиращото мнение сред гражданите за наличие на корупция, конфликт на интереси, злоупотреба с упражняването на власт и прочие.

Резултатите от нашето проучване донякъде опровергават това твърдение, поне що се отнася до местната власт и администрацията в Община Сливен. Относителният дял на одобрение с оценки „високо“, „по-скоро високо“ и „средно“ е съответно 11 %, 24 % и 45 %. Само 2 % от анкетирания са го определили като „ниско“. Тази обобщена обществена оценка, вероятно ще се хареса на кмета и неговия екип.

Извън детайлите, които се съдържат в отговорите на другите въпроси (твърде противоречиви и многопластови) имаме основания да оценим цялостната политика и работа на кмета и администрацията като успешни.

Чрез отворен въпрос в анкетата сме предоставили възможност респондентите да посочат и конкретни причини за ниското доверие във властта и в администрацията. Независимо от това, че е малък относителният дял на тези, които са оценили доверието като ниско, тук конгломератът от отговори е богат. От твърдения, че „винаги може повече“ до различни предложения, които е трудно да изчерпаме - лошо състояние на градската среда; провалени инфраструктурни проекти; отсъствие на механизми за ефективен контрол; злоупотреби с европейски средства; липса на видими резултати; бюрократични процедури; липса на диалог и обратна връзка с гражданите; арогантно отношение към гражданите; превес на партийните интереси над обществените и т. н.

Друг открит въпрос, позволява анкетирания лица да представят идеи за повишаване на нивото на общественото доверие. Наборът от предложения е много богат – провеждане на обществени обсъждания; създаване на условия за граждански контрол чрез по-компетентна и добронамерена администрация; повече информация и по-голяма отчетност насочени към гражданите; привличане на инвестиции; подобряване на жизнения стандарт; намаляване на данъците и таксите; проучвания на общественото мнение; перманентни обучения на служителите за повишаване на квалификацията им; проекти за подпомагане на бизнеса;

усъвършенстване на нормативната уредба и прочие. Отворените въпроси са ценни за анализа на резултатите, защото съдържат част от реалните проблеми на гражданите и техните приоритети. Община Сливен може да получи ценна обратна информация от обществото и да се опита да изпълни предоставените препоръки. Всичко това е от изключителна важност при изграждане на доверие между гражданско общество и власти.

6.ИЗВОДИ

6.1 ОСНОВНИ ИЗВОДИ:

- Кметът на Община Сливен и общинската администрация при изпълнение на своите правомощия и задължения се ръководят от принципите на законност, достъпност, качествено административно обслужване и гарантиране на интересите на гражданите и субектите на общественния сектор.
- Проявява се воля за повишаване на прозрачността, публичността и отчетността, както и за утвърждаване на партньорството, като устойчива форма на взаимодействие с гражданските субекти.
- Гражданските субекти оценяват подобаващо усилията на служителите в администрацията за проява на професионализъм, компетентност и морал при изпълнение на служебните им задължения.
- Общинските финанси се управляват и разходват в съответствие със закона и интересите на гражданите.

6.2 ИЗВОДИ, ОТНОСНО ПРОФИЛА НА ИЗСЛЕДВАНАТА СЪВКУПНОСТ:

- Изследваната съвкупност по обхват съответства на заложените параметри в проекта - **минимум 80 /осемдесет/** броя граждани и граждански организации /НПО/, което като цяло осигурява необходимата представителност за осъществяване на качествен анализ.
- Анкетирани са **82 /осемдесет и двама/** граждани, избрани по преценка на анкетаторите, повечето от тях пред ЦИУГ, за които приемаме че са изразители на активна гражданска позиция, ползватели на административни услуги.
- Съотношението по пол (мъже/жени) е с неравносечно разпределение- съответно 31 /тридесет и един/ мъже и 61 /шестдесет жени/, като относителния им дял е съответно 34 % и 66 % – една трета е доминицията на жените. Това съотношение не е от съществено значение за проучването и за анализа.
- Образователната структура е важна. Тя е критерий за определяне на общото интелектуалното ниво на анкетираните лица, което е съществено от гледна точка за валидността на резултатите. Предполагаме, че по-високият образователен ценз е база за по активна гражданска позиция, респективно - по-меродавна гледна точка. Преобладаващ е броят на лицата с висше образование – общо 56 % (магистър, бакалавър, плюс един доктор на науките). Другата категория – лица със средно образование, с относителен дял от 42 % е също добре представена и съответства на общата образователна структура на населението в страната.

- При възрастовата структура — 68 % от анкетираните лица са на възраст между 41 /четиридесет и една/ и 65 /шестдесет и пет години, докато тези в младежка възраст /18 -25 години/ - само 2 %. От друга гледна точка в изследването са обхванати лица в активна трудова възраст, които безспорно притежават известен жизнен и професионален опит и способност за обективна оценка.
- Социалният статус на анкетираните лица е в съотношение - 63 броя работещи граждани и 16 броя пенсионери. Останалите социални групи — учащи и безработни са представени само от 3 /три/ лица, т. е. липса на представителност. Това обстоятелство не носи съществени пороци на проучването, но все пак това са социални категории, които имат своето място в обществения живот и особено усещането за състоянието на общината на групата на учащите е важно. Те са - оправдано и с по- големи очаквания, а защо не — и с по-големи претенции.
- Неправителствените организации в Община Сливен - Анкетирани са 7 /седем/ представители на сдружения за обществена полза и 3 /три/ фондации. Проучено е мнението, предимно на благотворителни организации, които въпреки, че имат известни взаимоотношения с администрацията, нямат достатъчна тежест на преценката, дори и поради това, че тя съдържа вероятен субективизъм.

Като цяло приемаме, че изследваната съвкупност от граждански субекти макар и малка е достатъчно представителна, данните са обективни и правдоподобни и предоставят значителен фактологичен материал като база за задълбочен анализ.

6.3 ОБЩА ИНФОРМИРАНост НА ГРАЖДАНСКИТЕ СУБЕКТИ ОТНОСНО ПРАВОМОЩИЯТА И КОМПЕТЕНЦИИТЕ НА КМЕТА И АДМИНИСТРАЦИЯТА. ДОСТЪПНОСТ НА ИНФОРМАЦИЯТА:

Като изследваме общата информираност на гражданите, всъщност питахме, защо са необходими тези познания и в каква степен? Администрацията има нормативни задължения да информира гражданите, но в общият смисъл на осигуряваната информация, правомощията на местната власт не са основен приоритет. Гражданите от своя страна, имат интерес да притежават такива познания, защото по този начин осъзнават правата и задълженията си, въпреки че фокусът е насочен предимно към първия компонент.

Големият относителен дял **178 %** на тези, които твърдят че са „**отлично**“ или „**много добре**“ информирани, не бива да заблуждава. Всъщност те познават отделни фрагменти, които са станали тяхно достояние чрез медиите (**38 % заявяват това**) или от интернет страницата (**28 %**) - става въпрос за различна информация. Информацията от медиите е от различен тип, и като съдържание и като насоченост. Интернет страницата се посещава най-често по конкретен повод или потребност — най-вече за информация, свързана с предоставянето на административни услуги, обяви, условия за обществени поръчки и толкоз.

С тази група въпроси, анкетното проучване цели да установи състоянието на информирането като форма на гражданско участие. Това е взаимен процес, при който двете заинтересовани страни поддържат активна комуникация помежду си.

----- www.eufunds.bg -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0025-C01 „Партньори за развитие на община Сливен”, финансиран от
Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален
фонд.

Администрацията цели гражданите да бъдат запознати с нейните политики, действия и резултати, така че гражданите да бъдат максимално мотивирани да изразяват собствената си позиция по определни проблеми, свързани с техния обществен и социален статус.

Другият предпочитан източник за получаване на информация е лично от администрацията. Това е оправдано, тъй като при посещението си в администрацията гражданите получават квалифицирана експертна информация по собствения им казус. Това е предпочитания канал. В същото време смущаващо звучат твърдения като „получих разнопосочна информация“ и „прехвърляха ме към различни служители“. Как това е възможно, когато услугите са концентрирани на едно място — в центъра за административно обслужване, който функционира на принципа „**обслужване на едно гише**“. Изводите водят в **две посоки** — или има пробиви в действащия организационен модел, или — гражданите импровизират в отговорите под въздействието на масово ширещото се недоволство от работата на администрацията.

Резултатите от анкетното проучване показват, **че 39 %** от респондентите заявяват, че не са срещали проблеми при получаването на информация от администрацията, което относително е добра оценка. Винаги има недоволни и това трябва да се приема като естествено — все пак има граждани с по-високи критерии и претенции.

Независимо от изказаните резерви относно правдоподобността на някои от отговорите от анкетата, гражданското мнение остава във фокуса на анализа.

6.4 КОМУНИКАЦИЯ И КОМУНИКАЦИОННА КУЛТУРА НА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО:

Комуникационната култура е необходима и за двете страни. Администрацията от своя страна е целесъобразно да прилага собствена комуникационна стратегия, за да управлява процеса по предоставяне на послания чрез използването на подходящи канали, към определени целеви групи, да улеснява достъпа на гражданските субекти до информацията свързана с предоставянето на услуги.

В интерес на администрацията е да стимулира активен диалог с всички заинтересовани страни, чрез подходящи форми на комуникация и успоредно с това да предоставя възможности структурите на гражданското общество да изразяват мнението си за качеството и стила на управление на общината. Гражданските субекти са в правото си да се възползват от възможностите за участие в управленския процес — от една страна, и от услугите, които общинската администрация им предоставя като нейно законово задължение — от друга страна. За целта е необходимо да притежават съответна комуникационна култура — познаване на източниците на информация, способност за ориентация в самата информация и не на последно място — да търсят и да ползват обратната връзка с администрацията, доколкото такава съществува.

Повече от половината /54 %/ от анкетираните лица определят поведението на служителите, с които са комуникирали като „вежливо и компетентно“, но една четвърт от тях поставят и негативни оценки.

В ползването на проучването са попаднали субекти, които са комуникирали с администрацията предимно за ползване на административни услуги. Дори и неправителствените организации не отбелязват случаи за съдействие по проблеми на сдруженията или по съвместни инициативи и прояви.

Чрез отворен въпрос в анкетната карта е предоставена добра възможност анкетираните лица да посочат конкретни проблеми при комуникацията си с администрацията, от която възможност те са се възползвали активно. Една част от посочените проблеми контрастират с положителната обща оценка, но някои от тях не бива да се пренебрегват, защото са вероятни за определени случаи. Предполага се е възможно да има нелюбезни служители, формално и бюрократично отношение, прехвърляне на отговорности, пренебрежително отношение (всичко това от отговорите на гражданите).

Администрацията според анкетираните субекти, осигурява добра прозрачност на своята работа, в т. ч. включваме и отчетност. Само една трета /29 %/ са на обратното мнение. Тук за този резултат, отбелязвам приноса на експертите по връзки с обществеността като основен проводник на комуникационната политика на общината. И стигаме до противоречия. Тяхната роля не е оценена подобаващо от гражданите. Губи се естествената връзка „**власт-общество**“. Има ли необходимост администрацията от такъв стил на взаимодействие с обществеността? Факт, че един кмет и неговата администрация са призовани да прилагат в управлението на един основен принцип — балансиране на интересите на своите граждани и партньорството с тях. Това е тайната за успех.

На специален анализ подлежи и интернет страницата на Община Сливен. Тя е предпочитан източник на информация от страна на проучените субекти и е съвременен комуникационно средство, в т. ч. и за осигуряване на **обратна връзка**. Критичните забележки относно структурата и съдържанието на интернет страницата са незначителни. Нашите наблюдения показват, че се поддържа в актуално състояние, информацията е добре систематизирана и лесно достъпна.

6.5 КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСУЖВАНЕ:

Административното обслужване, респ. предоставянето на услуги на физическите и юридическите лица (административни и социални) е една от основните функции на общинската администрация. В качеството си на монополист върху голям обем от данни, които се поддържат единствено в общинските регистри, администрацията е нормативно задължена да предоставя достъпни и качествени услуги, които са във фокуса, най-вече на гражданите.

Паралелно със състоянието на градската среда, административните услуги са и основен критерий за оценка на работата на общините. В много случаи тази функция се подценява от страна на управленския екип, като акцентите се насочват в друга посока — към това което е видимо, материално и трайно.

Качеството на административното обслужване е непосредствена функция от нивото на административния капацитет на служителите и от изградения собствен стил на работа на администрацията като цяло. При непосредственият контакт с гражданските субекти се проявява административната култура или липсата на такава.

Общата оценка на качеството на административното обслужване в Община Сливен, изведена от резултатите от анкетата, е **силно положителна** — 81 % от анкетираните субекти са го оценили според зададените алтернативни отговори с висока и средна удовлетвореност.

Един от въпросите е свързан със стандартите на обслужване (доколкото те са публично обявени и доколкото служителите ги съзнават). Всяка уважаваща се администрация трябва да декларира пред обществото собствени стандарти на обслужване. Стандартите да бъдат разписани и публично огласени. Кои стандарти (като алтернативни отговори в анкетната карта са предложени класически стандарти - с уговорката, че не всички са непременно задължителни) според гражданите се пренебрегват от страна на служителите? Лидер е „любезното и равностойното отношение спрямо всички граждани“, следват „липсата на собствен стил на обслужване“, „съсредоточено отношение към гражданите и т. н.

Разбираемо е, че не всичко може да е перфектно. Затова са процесите по усъвършенстване. Една система, колкото и прецизна да е, ако не търпи развитие е обречена (рано или късно) на провал. Една от целите на проучването (по същество и на нашия анализ) е да идентифицираме проблемите и да уловим аспектите, където процесите могат да се усъвършенстват.

Според гражданите най-голяма потребност от усъвършенстване има осигуряването на достъпна, точна и пълна информация. На следващо място гражданите поставят въвеждането на електронни услуги, коректното и вежливото отношение, бързината на обслужване и т. н. Тези предложения може и да са импровизирани, но вероятно съдържат и усещането на гражданите за проблеми и нередности. Ако въпросът не съдържаше готови алтернативни отговори, едва ли анкетираните лица биха ги дефинирали по разбираем начин. Основен компонент на административното обслужване са самите процедури.

Тук имаме предвид разписани вътрешни процедури, които регламентират вътрешния административен и документален процес и съдържат условията и стъпките за предоставянето на дадена услуга. Важен елемент от този административен процес са и формулярите, с които се заявява дадена услуга.

Разбрахме вече, че всички услуги се заявяват в центъра за административно обслужване, на принципа „едно гише“. Всъщност този организационен модел се прилага почти във всички администрации, в т. ч. и в общинските. Съществуването на този модел на обслужване, само по себе си, не е достатъчно. Важно е, как той функционира. Едно от изразените недоволства от гражданите е изискването на голям брой съпътстващи услугата документи, и то за удостоверяването на факти и обстоятелства, които са налични в общинските регистри. Това е стара и основна слабост на всички администрации, въпреки че причините са повече законодателни. Формулярите за заявяване на услугите,

----- www.eufunds.bg -----

Проект BG05SFOP001-2.025-0025-C01 „Партньори за развитие на община Сливен“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

според анкетираните граждани са достъпни и лесни за попълване, но има и противоречиви мнения, че липсват образци на формуляри в центъра за административно обслужване. Тези формуляри, като структура и съдържание, обикновено необосновано изискват ненужни данни, а често има и повтораемост. И едно странно твърдение — налага се непосредствен контакт със служителите, което при този организационен модел на обслужване е недопустимо. Прилага се принципа на служебното начало.

Актуален е въпросът за услугите, осигурявани по електронен път. Гражданите предпочитат този начин на обслужване. В контекста на отдавна въвеждащото се електронно управление в държавата, има поле за много размишления и коментари. Спорен е, според нас, цялостния подход, по който се реализира това електронно управление, бариерите от законодателна гледна точка, които възпрепятстват масовото въвеждане, изискването за идентификация на заявителя, чрез електронен подпис (проблем, най-вече за гражданите, които за разлика от юридическите лица, не го притежават).

Община Сливен чрез собствената си интернет страница е обявила 15 /петнадесет/ вида електронни услуги. Голяма част от тях нямат характеристики на електронни услуги, защото предоставят само един *link* за разпечатване на заявлението на персонален принтер, но то трябва да бъде депозирано собственоръчно в администрацията. Функционира т. н. *Web портал*, чрез който е възможно получаване на услуга в *on-line режим*, естествено при идентифициране с квалифициран електронен подпис и облачен КЕП през мобилно устройство. Възможностите на администрацията все пак са ограничени поради нормативни причини.

Работното време на администрацията е посочено като проблем само от 4 % от анкетираните лица. Въпреки това, посочено е като като аспект за усъвършенстване. Работното време на центъра за административно обслужване е от 8.00 до 17.00 часа, без обедна почивка. То практически съвпада изцяло с работното време на работещите граждани. Известно е, че повечето администрации въведоха приемно време, което не съвпада времево с нормалния работен ден на гражданите — осигуряват дежурство и след края на работния ден.

6.6 РАБОТА ПО ПРОЕКТИ И УСВОЯВАНЕ НА ЕВРОПЕЙСКИ СРЕДСТВА:

Оценката на гражданските субекти по този компонент не е оптимистична. Една трета от тях **/30 %/** оценяват проектите като инструмент за самоцелно усвояване на европейски средства. Разбира се, подобно твърдение по-скоро е резултат от внушения, но комуникационната политика на администрацията трябва да бъде насочена към афиширане на реализираните проекти и на постигнатия ефект - особено за тези, които не са толкова видими.

Твърдението, че на една част от реализираните проекти им липсва устойчивост, може да се приеме като меродавно. Не е тайна, че много проекти се реализират и поддържат докато изтече проектния им срок (особено т. н. „меки проекти“) и след това се изоставят.

Важно е как се огласяват възможностите за участие в проекти с европейско финансиране и по какви проекти самата община кандидатства и изпълнява /самостоятелно или в партньорство/.

6.7 УПРАВЛЕНИЕ НА ПУБЛИЧНИТЕ ФИНАНСИ И БЮДЖЕТ

По отношение на управлението на публичните финанси и общинския бюджет гражданите изразяват редица резерви – не се използват оптимално възможностите за привличане на европейски средства - **27 %**, липсват приоритети за преразпределение на акумулираните средства – **22 %**, общината винаги работи в режим на икономии – **22 %**.

Всъщност, спорен е въпросът дали финансовите средства, с които оперират общините е достатъчен или не. Не е тайна, че парите винаги не стигат. Важно е управлението и преразпределението по предварително обявените приоритети. Европейските програми и проекти са добра възможност за привличане на допълнителни средства за реализирането на важни инфраструктурни, социални и други проекти. Администрацията полага усилия за разработване и кандидатстване с проекти, финансирани с европейски средства. Необходим е достатъчен административен капацитет.

Проблемът с финансовите средства е функция и от добрата събираемост на данъци, такси, глоби и други плащания към бюджета.

6.8 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА С НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИЯ СЕКТОР

Проблемите с това взаимодействие са многопластови. По презумция, администрацията не го включва сред своите приоритети. От своя страна, интересите на неправителствените организации се свеждат най-вече до възможностите да получат някакво финансиране от общината за собствената си дейност, без да проявяват особена инициативност и активност за участие в управлението, чрез изразени граждански позиции под една или друга форма, които им предоставя законодателството.

Почти половината от анкетираните субекти сами заявяват, че нямат такива участия. Любопитно е, че **90 %** от тях не са участвали в процедури по обществени поръчки, вероятно по различни причини, но и поради съмнения в обективността на процедурите. Очевидно е, че субектите на гражданския сектор не осъзнават възможностите си за активно въздействие върху управлението на общината. Считат ги за формални и силно ограничени. Тези впечатления е възможно да са придобити и поради пасивност на другата страна – администрацията. Изразяват мнение, че администрацията не е правно задължена да взаимодейства с гражданските структури и не ги приема като равнопоставени партньори.

Към тези вероятни причини, като прибавим и недостатъчната активност на неправителствения сектор, намираме обяснение защо не успяхме да изградим истинско гражданско общество в нашата страна, по подобие на развитите демократични държави.

6.9 КОРУПЦИОННИ ПРАКТИКИ

Докато обществото е силно критично към наличието на корупционни практики в административните институции, гражданите, участвали в проучването са колебливи в собствената си оценка. Изразяват определени съмнения за наличие на корупция, но няма категорични твърдения. В последните години корупцията е обект на оживено обсъждане в обществото. Тези обсъждания създават определени внушения, поради което се твърди, че съществуват корупционни практики, но никой не познава такива случаи. Естествено, естеството на самите корупционни практики е такова, че трудно даказуемо съществуването им. Затова по-важна е превенцията, чрез действия и мерки, които затрудняват съществуването на условия за проявата им.

В българското законодателство няма правна дефиниция на понятието „корупция“. Подробно определение дава приетата от съвета на Европа през 1999 година „Градска конвенция за корупцията“. В нея са посочени определени категории лица, които конвенцията визира като субекти на потенциални корупционни действия, включвайки и лица с властови функции и административни служители.

В общинските администрации могат да се открият сектори, в които условията за прилагане на корупционни практики са реални. На специален фокус трябва да подлежи възлагането на обществени поръчки и издаването на разрешителни - без да се пренебрегват и другите възможности.

6.10 ОБЩЕСТВЕНО ДОВЕРИЕ

Общественото доверие е най-значимият критерий за оценка на работата на местните органи на управление и най-вече на кмета на общината. То трябва да бъде обект на перманентни изследвания и проучвания, да може да се използва като ефективен коректив на управлението.

Разширяването на обхвата и консолидацията на общественото доверие е естествена цел на всяко управление. В този смисъл доверието се формира в резултат на управлението и определя неговата стабилност, както и неговата обществена легитимност.

Анкетата определя средно ниво на общественото доверие отнесено към работата на кмета и администрацията на Община Сливен – 44 %. Като „ниско доверие“ са го определили 21 % от анкетиранията лица.

Най-красноречивият и обобщаващият отговор на респондентите е „винаги може повече“. Детайлизираните отговори за недостатъчното общественото доверие разкриват редици причини: лошо състояние на градската среда и на техническата инфраструктура; липса на усещане за подобрене на жизнения стандарт на хората; липса на ефективен контрол върху изпълнението на проекти и върху обществените поръчки; злоупотреби с европейските средства; липса на видимо развитие; преобладаване на партийните интереси над обществените; бюрократични процедури и прочие. Списъкът е дълъг – някои от твърденията са верни, други – силно субективни.

Оценявайки предложенията на гражданските субекти за действия, които биха вдигнали нивото на общественото доверие, виждаме че разнообразието също е голямо. Всъщност — това са добри идеи и приемането им като конструктивни би дало добри резултати. Ако поставим известен акцент върху отделни предложения, бихме посочили като разумни и приемливи следните: осигуряване на публичност и диалог с гражданите; провеждане на регулярни обществени проучвания; провеждане на обществени обсъждания по обществено значими въпроси и по въпроси с отношение към местното развитие; стимулиране на иновации, привличане на инвестиции, обучение на служителите за повишаване на административния им капацитет и други.

7. ПРЕПОРЪКИ

Препоръките са изведени на база на констатациите и изводите от проведеното проучване, като същевременно изразяват и нашето разбиране за принципите, методите и подходите за добро управление. Те нямат претенцията за абсолютна меродавност.

От една страна трябва да се отчита субективността на оценките на гражданските субекти и различната степен на образованост и нивото на общата им култура, но това не означава, че тяхното мнение няма стойност. От друга, нагласите винаги са подчинени на медийното обсъждане на проблемите. В крайна сметка, мнението и усещанията на гражданите са най-добрият критерий за измерване качеството на управление. Гражданското участие в процеса на вземане на управленски решения е основен принцип и неотменим етап на демократичното развитие. Това безусловно определя значимостта на подобни проучвания и трябва да се наложи като постоянна практика от страна на местните органи на управление.

→ Необходимо е да се поддържа регулярен диалог с гражданите за въвеждането им в процеса на управление, като активната страна трябва да е администрацията.

В този процес трябва да се използват всички форми за комуникация и взаимодействие. Разработването на комуникационна стратегия е задължително условие за подобряването на този диалог. Комуникационната стратегия е документ, който се използва в помощ на развитието и поддържането на взаимоотношения на администрацията с гражданите и техните сдружения, съсловните и браншови организации, бизнес субектите и медиите. Необходима е за постигане на информирано съгласие, идентифициране на възникващи проблеми, повишаване нивото на разбиране, генериране на подкрепа за инициативите и програмите за добро и прозрачно управление, изясняване на съществени въпроси и очертаване на проблематични области. Чрез комуникационната стратегия се реализира медийната политика на администрацията.

→ По-голяма прозрачност в дейността на Община Сливен;

Резултатите от проучването показват, че гражданите желаят по-голяма публичност, прозрачност и предвидимост на управлението. Успешното партньорство между държавните органи за управление и гражданите се нарушава поради разминаване на възможностите, породени най-често от нормативни ограничения, най-ясно открояващи се в Закона за защита на личните данни, Закона за класифицираната информация и Закона за достъп до обществена информация. Често и от недостатъчното познаване и неправилната интерпретация на законовите норми от страна на служителите. Не можем да пренебрегнем и липсата на доверие от страна на гражданите към институциите и не на последно място – недостъпността на служителите. Прозрачността се ограничава в рамките на законовите изисквания и формалното им спазване. Има индикации, че често се правят необосновани откази за достъп до обществена информация или пък откази на информация, която неправомерно се определя като „класифицирана“. В общинската администрация всичката информация е публична, защото тя оперира с публични средства. Изключваме някои данни свързани с гражданския статус на населението и известна информация имаща отношение към гражданската защита.

→ Необходимо е прецизиране на вътрешноустройствени документи, правила и процедури, а за процеси, които не са специално регламентирани, да се разработят и утвърдят правила формализирани като вътрешни наредби и разписани процедури и технологии.

Общинските администрации по принцип са силно формализирани институции. Техните правомощия, отговорности и задължения са регламентирани от нормативната уредба и те безусловно полагат усилия да работят при спазване на принципа за законосъобразност. Отклоненията обикновено произтичат от некачествено разработените вътрешноустройствени документи, правила и процедури. Аномалиите и отклоненията са продукт и на непрофесионалното отношение на служителите към задълженията си, на техния етичен и морален статус, на притежаваната от тях правна и административна култура.

→ Да се осигури публичен достъп и публикуване на видно място на етичния кодекс на служителите в Община Сливен;

Всяка администрация приема свой етичен кодекс. В него се разписват принципи, които ръководят служителите по отношение на правилното поведение. Необходими са два подхода към формирането и спазването на етично поведение. Единият подход, съсредоточава вниманието върху стриктното съблюдаване на разписаните административни процедури, контролни механизми и работни правила, другият подход се базира на принципи и цели ориентирани към силния професионализъм, укрепван посредством различни стимули и насърчаване на добро поведение. Нашата препоръка е да се постигне достатъчно добър баланс между двата подхода, така че пълноценно да се обслужва обществения интерес.

→ Правим препоръка за разработване на правила и процедури за обществено информирание и комуникация или иначе казано - въвеждане на механизъм за поддържане на постоянна връзка и ефективен диалог с гражданите.

Гражданското участие е процес на ангажиране на обществото в политическия и управленски процеси и свързаните с тях каузи. По принцип повечето от местните администрации заявяват, че имат приета политика и правила за обществено информиране и поддържат трайна комуникация с гражданите. Същевременно с това, малко от гражданите знаят за съществуването им и практически не изискват спазването им. Експертите по връзки с обществеността комуникират предимно с журналисти и репортери. Полезно е да се разшири кръга от служители, упълномощени да предоставят информация, да притежават по-голяма свобода, а не информацията да се прецежда през гледната точка само на ограничен брой служители. Да се анализира съществуването на вътрешни ограничения за предоставяне на информация - ограничаване на кръга от служители, упълномощени да предоставят информация. Не е ли налична практиката за бавното и продължителното съгласуване на съставената и подаваната информация и документи? Дали, информацията насочена към външната публика, не е съсредоточена - преобладаващо и единствено, само към служителите, отговарящи за връзки с обществеността? Този процес да се регламентира с вътрешни правила. Поддържа се порочна практика на сключване на медийни договори със собствениците и издателите на вестници, телевизии и сайтове, които създават условия за конформизъм и създават антипродуктивен комфорт за администрацията.

→ Да се прецеизират процесите по осигуряване и предоставяне на информация на гражданските субекти, свързана с предоставянето на административни услуги.

Чрез проучването са идентифицирани проблеми в центъра за административно обслужване. Прекият контакт на гражданите със служителите, свързан с конкретна услуга, при този модел на организация е недопустим. Създава препоставки за неформални връзки и корупция. Интернет страницата предоставя достатъчна информация, но не всички граждани я ползват и при липсата на достатъчно електронни услуги, личното им посещение в администрацията е неизбежно. Пък е и предпочитано. Да се прецени доколко служителите работещи в този център притежават достатъчна квалификация за осигуряване на експертна консултация на гражданите или само едни приемчици на документи. Смисълът на обслужването на едно гише е да се елиминира потребността за контакт на гражданите с експертите, вътре в администрацията. Документите да се движат по служебен път и резултатът от услугата да се върне там, където е депозирано заявлението. За да се осигури подобен административен процес са необходими ясни и точно разписани процедури, които трасират пътя на документопотока и осигуряват ефективен контрол на изпълнението.

→ Ако работното време е проблем за гражданите, да се въведе удължено работно време на центъра за административно обслужване, чрез осигуряване на дежурство в часовете, които са извън обсега на стандартното работно време на гражданите.

→ На специален анализ подлежи и проблемът с големият брой съпътстващи услугата документи, както и изискването от гражданите на данни, които се съдържат в общинските регистри. Необходимо е внимателно прецизиране на тези компоненти. За някои от тях съществуват нормативни бариери, но не е тайна, че

администрациите следват една практика, наследена от години и проявяват пълна индиферентност към тези проблеми. Крайно време е, някой да внесе инициатива и за законодателни промени, в съответствие с новата техническа и технологична конюнктура.

→ Подходящо оформяне на информационни табла и осигуряване на информационни брошури в Център за административно обслужване. На информационните табла да се постави **хартата на клиента**, която всяка администрация е длъжна да приеме и утвърди. Информационните табла да указват разпределението на услугите по работещите гишета, да има попълнени образци на заявленията и печатни брошури с информация за предоставяните услуги.

→ Въвеждане на максимален брой електронни услуги. Съществуват всички технически и технологични предпоставки.

Като че ли, общинските администрации изостават в това отношение, за разлика от банковия сектор и от някои държавни институции. Обслужваният от общинските администрации контингент е повече от граждани и по-малко от юридически лица. В контекста на този факт, да се има предвид, че гражданите не разполагат с квалифициран електронен подпис за удостоверяване на идентичността си. Очаква се с развитието на електронното управление да се предоставят достатъчно възможности за идентификация по интернет или чрез мобилните устройства.

→ Партньорството с неправителствените организации трябва да е обект на специално внимание.

Обикновено общините поддържат епизодични контакти с представителите на гражданското общество. Администрацията смята, че неправителствените организации ще ги притискат за решаване на проблемите им, за които на дадения етап липсват ресурси. Всъщност могат да се извличат ползи, ако се поддържа активно взаимодействие с тях, могат ефективно да се използват различни форми на взаимодействие – създаване на обществени съвети към кмета например с осигурена представителност на участие от страна на неправителствения сектор. Това е инструмент, който може да се използва успешно за обединяване на усилията на местните заинтересовани страни, да подпомагат и същевременно да контролират дейността на администрацията в различните сектори на обществения живот – образование, социално осигуряване, туризъм, обществен ред и сигурност и други. Необходимо е чрез това взаимодействие да се търси ефекта на „синергията“ – съвместни действия на различни субекти, при които крайният ефект е по-голям. Гражданите и организациите, които участват в работата на обществения съвет, по принцип притежават експертност и опити в разработването на проекти и при отстояването на обществено значими каузи. Номинирането и изборът на членове на обществения съвет трябва да бъде максимално прозрачно, подчинено на ясно формулирани правила и критерии.

→ Провеждането на **обществени обсъждания** по въпроси от стратегическо значение за развитие на общината и местните общности.

Има ясна законова рамка, която повелява провеждане на периодични обществени обсъждания, като общественото обсъждане на общинския бюджет е задължително. Такива обществени обсъждания са в практиката на повечето общини, въпреки че се отчита ниска активност и слабо участие на другите заинтересовани страни. Независимо от всичко, това е работеща форма за изграждане на обществено доверие. В процеса на разработване на плановете за интегрирано развитие на общината през различните програмни периоди, задължително да се провеждат допитвания до субектите на гражданското общество за мерките, които трябва да се заложат в тези плановете. Този подход би идентифицирал мерки за развитие, които съответстват на очакванията на гражданите.

→ Неправителствените организации да участват в процеса на изпълнение на стратегическите документи, като предлагат услуги и работят по проекти. И двата субекта и администрацията, и неправителствените организации, трябва да развият капацитет и умения да материализират тези участия. Това се постига чрез обучения за повишаване на капацитета и с участие в програми за обмен на информация и опит.

→ Създаването на структури за сътрудничество с НПО, като консултативни съвети или специално упълномощаване на отделни служители за работа с тези организации е също добра идея.

В анкетното проучване представителите на НПО визират подписването на **споразумение за сътрудничество** като работещ модел за взаимодействие. Споразуменията отразяват постигнато съгласие между представителите на НПО и местната власт относно въпроси от взаимен интерес и очертават потенциалните области на взаимна подкрепа и сътрудничество.

→ Развиване на постоянна комуникационна връзка с гражданското общество. Правната рамка по отношение участието на НПО в процесите по вземане на решения и разработване на политики го поставя в зависимост от преценката и волята на самия властовия орган (има пожелателен характер). Комуникацията между администрацията и НПО е възможна, но нейното реално осъществяване зависи от нейната воля.

Максимата, която трябва да формира стила и начина на работа на кмета и администрацията е „Общественото доверие се гради с добро и открито управление“ участието на гражданските субекти в управленския процес е директно свързано с принципа на доброто управление. То води до по-голяма прозрачност и отчетност на самата институция, оттам и за повишаване на общественото доверие.

→ Целесъобразно е кметът и управленският екип да се придържат към другите принципи за добро управление. В синтезиран вид това се постига чрез налагане на определени действия:

Отзивчивост – целите, правилата, структурите и процедурите трябва да се адаптират към нуждите и законовите очаквания на гражданите. Да се осигурят обществени услуги съобразно потребностите на гражданите и да се спазват нормативните срокове за отговор на жалби, сигнали и предложения;



Ефективност и ефикасност – резултатите трябва да отговарят на целите, максимално оползотворяване на наличните ресурси, да се въведе работеща система за оценка на ефективността и ефикасността, провеждане на регулярни одити за оценка и подобряване на изпълнението;

Откритост и прозрачност – осигуряване на публичен достъп до цялата неклассифицирана информация, прозрачно провеждане на процедури за обществени поръчки, осигуряване на възможности за проследяване и афиширане на резултатите;

Върховенство на правото –безусловно спазване на законовите норми, на решенията на общинския съвет и на съдебните решения, безпристрасно спазване на вътрешните правила и процедури;

Компетенции и капацитет - поддържане и непрекъснато повишаване на административния капацитет на служителите (обучения, участие в семинари и конференции, обмяна на добри практики), мотивиране на служителите за собствено надграждане и за усърдие в работата, разработване и прилагане на ефективни процедури и технологии;

Иновативност и желание за промяна – търсене на нови решения, приоритизация на съвременните методи за предоставяне на услуги, създаване на благоприятен климат за преследване на добри резултати;

Устойчивост и дългосрочна ориентация – изграждане на визия за бъдещо развитие, устойчивост на реализираните проекти, зачитане на историческите, културните и социалните традиции и постижения;

Разумно финансово управление – целесъобразно разходване на финансовия ресурс, експертна оценка на рисковете, изгодни договори и партньорства;

Човешки права, културно разнообразие и социално сближаване – зачитане и защитаване на човешките права, културното разнообразие да се приема като преимущество, насърчаване на социалната интеграция, равнопоставен достъп до услугите на всички социални групи;

Отговорност – всички длъжностни лица с ръководни функции да поемат и носят отговорност, прилагане на административни санкции срещу злоупотреби и нерационални действия.

КЪМ РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОВЕДЕНОТО ОБЩЕСТВЕНО ПРОУЧВАНЕ СМЕ ПРИБАВИЛИ НАШАТА ЕКСПЕРТИЗА И ПРОФЕСИОНАЛЕН ОПИТ В ОБЛАСТТА НА УПРАВЛЕНИЕТО, АДМИНИСТРАТИВНИЯ ПРОЦЕС И СОЦИОЛОГИЯТА, КАКТО И ОПИТА СИ В ОБУЧЕНИЯ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА И НПО.