

СПРАВОЧНИК

ЗА ДЕЙНОСТИТЕ НА ОБЛАСТНИТЕ И ОБЩИНСКИТЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ЗА ПОСТИГАНЕ НА
ПУБЛИЧНОСТ И ПРОЗРАЧНОСТ

Брой 1 / 2009 г.

Фондация за прозрачни регламенти е юридическо лице с нестопанска цел за осъществяване на дейност в обществена полза, нямаща политически и религиозен характер, подпомагаща изграждането на механизмите и структурите на гражданското общество, социалното адаптиране на личността и демократизацията във всички сфери на общественно-политическия живот в Република България.

Целите, които си поставя Фондацията са:

- създаване на възможности за публичност в управлението чрез въвеждането и работата по регламенти, показващи пълна прозрачност за вземане на решенията на всички нива;
- стимулиране гражданската активност в условията на членство на България в Европейския съюз - стопански и поведенчески модели;
- насърчаване на диалога и взаимодействието с държавата, местното самоуправление и стопанските организации при решаване на обществено значими проблеми - образование, квалификация, местно самоуправление и демокрация;
- осигуряване на прозрачност в дейността на организацията и налагане на механизми, гарантиращи изпълнението на волята на учредителите и дарителите.

Фондацията е от отворен тип и осъществява сътрудничество на всички нива и с всички институции.

Настоящият "Справочник за дейностите на областните и общинските администрации за постигане на публичност и прозрачност" съдържа резултатите от проект "Прозрачност и публичност на действията на областните и общинските администрации – гаранция за почтено и добро управление" (No. 08-12-118-C/27.08.2008) по ОПАК, съфинансирана от Европейски съюз чрез Европейския социален фонд. Проектът е по приоритетна ос "Добро управление", подприоритет "Прозрачна и почтена държавна администрация" на ОП "Административен капацитет".

Обща цел на проекта:

Проучване и оценяване на методи и форми за подобряване на организацията на работните процеси, чрез които се постига прозрачност и публичност в дейността на областните и общинските администрации.

Специфични цели:

- Извеждане на добри практики за реализацията на ефективни и ефикасни политики за управление, качество на обслужване и форми за отчетност на областните и общинските администрации пред гражданското общество.
- Извеждане на сравнителна оценка на постигнатата прозрачност и достъпност в дейността на областните и общинските администрации и законовата база за това.
- Оформяне на препоръки за подобряване на качеството на комуникацията на областните и общинските администрации със структурите на гражданското общество.
- Извеждане на добри практики за подобряване на партньорството между структурите на гражданското общество и областните и общинските администрации.

СЪДЪРЖАНИЕ

I. Дейности на областните и общинските администрации, чрез които се постига публичност и прозрачно.	4
1. Резултати от предварителен анализ на практиките в областните и общинските администрации за постигане на прозрачност и публичност.	4
1.1. Анализ на „външната ефективност” на областните администрации от гледна точка на постигане на публичност и прозрачност.	4
1.2. Анализ на „външната ефективност” на общинските администрации от гледна точка на постигане на публичност и прозрачност.	5
II. Резултати от доклад за проведеното анкетиране.	8
II.1. Анкетно проучване на нагласите.	9
II.1.1. Разпределение на извадката по демографски признаци.	9
II.1.1.1. Възраст.	9
II.1.1.2. Пол.	9
II.1.1.3. Месечен Доход.	10
II.1.1.4. Образование.	10
II.1.1.6. Местоживееене.	11
II.1.2. Отговори на въпросите от анкетата.	12
III. Интервюта с представители на областните и общинските администрации.	28
III.1. Области.	29
III.2. Общини.	31
IV. Анализ на ефективността на организацията и работните процеси, чрез които се постига прозрачност и публичност в областните и общинските администрации (20.02.2009 г).	36
IV.1. Разпределение на оценките по области.	36
IV.2. Разпределение на оценките от анкетното проучване по демографски признаци.	38
IV.2.1. Възраст.	38
IV.2.2. Пол.	39
IV.2.3. Месечен доход.	41
IV.2.4. Образование.	43
IV.2.5. Социално положение.	44
IV.2.6. Местоживееене.	46
IV.2.7. Процентно разпределение на извадката по области.	48
IV.3. Детайлен анализ на отговорите на въпросите от анкетата.	49
IV.4. Анализ на оценките на твърденията.	71
V. Сравнителен анализ на интервютата с представители на областните и общинските администрации и мненията на гражданите.	78
V.1. Сравнителен анализ на интервютата в областните администрации и анкетното проучване.	79
V.2. Сравнителен анализ на интервютата в общинските администрации и анкетното проучване.	87
VI. Съпоставителен анализ между съществуващите правни и институционални условия за постигане на публичност, прозрачност и отчетност и резултатите от изследването 20.03.2009 г.	96
VI.1. Осигуряване на прозрачност на местното самоуправление.	96
VI.2. Как се формират общинските политики, касаещи местната общност.	105
VI.3. Административна прозрачност и корупционен риск.	106
VI.4. Достъпност до общински и областни услуги.	106
VII. Списък на доказали се практики, извлечени от интервютата с областните и общинските администрации.	108
VIII. Изводи и заключения.	112

I. ДЕЙНОСТИ НА ОБЛАСТНИТЕ И ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ, ЧРЕЗ КОИТО СЕ ПОСТИГА ПУБЛИЧНОСТ И ПРОЗРАЧНОСТ

На първия етап от изследователския проект “Прозрачност и публичност на действията на областните и общинските администрации – гаранция за почтено и добро управление” Агенция “Еврика” проведе предварителен анализ на съществуващите практики в областните и общинските администрации за постигане на прозрачност и публичност.

1. РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРЕДВАРИТЕЛЕН АНАЛИЗ НА ПРАКТИКИТЕ В ОБЛАСТНИТЕ И ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ ЗА ПОСТИГАНЕ НА ПРОЗРАЧНОСТ И ПУБЛИЧНОСТ

Предмет на изследването бяха съществуващите практики на общинските и областните администрации от гледна точка на тяхната „външна ефективност”.

Под „външна ефективност” разбираме онези програми и начини за работа, които могат да бъдат достъпни или видени „отвън” от гледната точка на един „независим наблюдател”, т.е не като потребител на конкретната услуга, а като анализатор.

За тази цел беше направен предварителен **анализ на интернет страниците** на областните и общинските администрации. Този анализ включваше оценка на функционалната информативност на съдържанието на страницата, пълнотата на предлаганата информация и възможностите за ползване на услуги по електронен път.

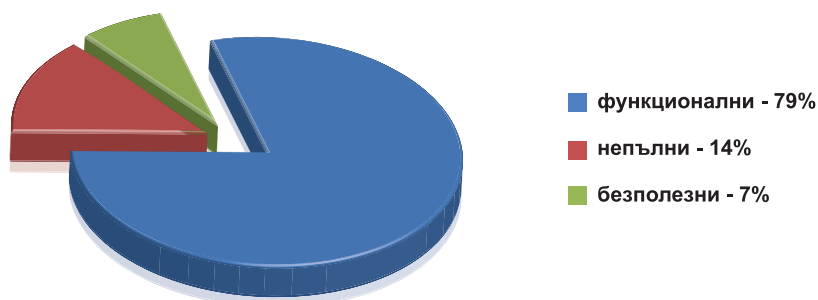
1.1. Анализ на „външната ефективност” на областните администрации от гледна точка на постигане на публичност и прозрачност

1.1.1. Анализ на интернет страниците на областните администрации

Въз основа на анализа на интернет страниците на 28-те областни администрации бяха направени следните пилотни изводи.

Всички областни администрации имат работещи и достъпни сайтове. Преобладаващият процент от тях са функционални и информативни (79%), докато 7% не притежават желаната практическа полезност за потребителите на административни услуги (Разград и област София).

Графика 1. Функционална информативност на сайтовете на областните администрации от гледна точка на постигане на публичност и прозрачност



Най-добри и най-пълни са сайтовете на областните администрации Пловдив, Варна, Бургас, Кърджали и Добрич. Те покриват почти всички критерии, свързани с постигането на прозрачност и публичност в административното обслужване.

1.1.2. Класация на сайтове на областните администрации

Бяха определени 12 базисни и 26 подробни критерия за оценка на областните сайтове по отношение на тяхната ефективност и полезност (приложение 1, т. I от Предварителен анализ на практиките в областните и общинските администрации за постигане на прозрачност и публичност). На базата на получените резултати се направи рейтинг и класация на областите, който изглежда по следния начин:

Таблица 1. Рейтинг на сайтовете на областните администрации

Област	Рейтинг	Област	Рейтинг
Пловдив	53	Кюстендил	38
Бургас	49	Русе	38
Варна	49	Видин	37
Кърджали	49	Перник	36
Добрич	47	Силистра	35
Велико Търново	44	Хасково	35
Ловеч	44	Шумен	35
Благоевград	43	Плевен	34
Враца	43	Смолян	33
Ямбол	43	София област	32
Габрово	42	Сливен	26
Монтана	40	Търговище	26
Пазарджик	40	София град	22
Стара Загора	40	Разград	12

Максималният брой точки е 56. Както се вижда от таблицата, най-близо до „идеалния“ сайт са тези на областните управи в Пловдив, Бургас, Варна и Кърджали. Те покриват критериите за прозрачност и публичност над 85%. В дъното на таблицата са тези на областните управи в Сливен, Търговище, София град и Разград. По-нататък, в основното проучване ще направим опит да дадем конкретни препоръки за изграждане на общинските и областните сайтове с оглед подобряване на тяхната функционалност.

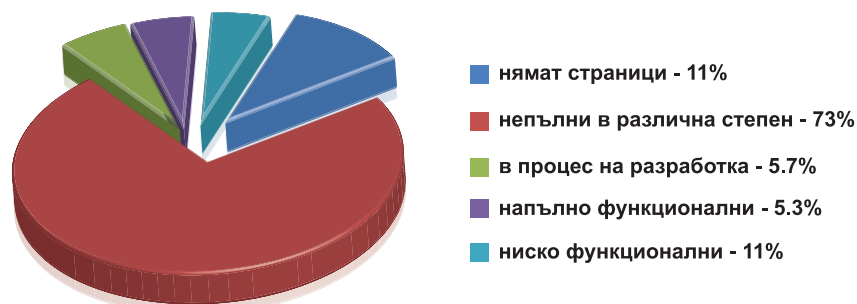
1.2. Анализ на „външната ефективност“ на общинските администрации от гледна точка на постигане на публичност и прозрачност

1.2.1. Предварителен анализ на общинските администрации

Изследвахме всичките 264 общини от гледна точка на тяхната „външна ефективност“ през интернет и с помощта на наблюдатели от Агенция “Еврика” в областните центрове. Първоначалните резултати са следните:

- 11% от общините нямат страници;
- 5,7% са в процес на разработка или не работят;
- 4,9 % са с много ниска функционалност;
- 5,3 % са напълно функционални;
- 73,1% са непълни, с различна степен на функционалност.

Графика 2. Разпределение на сайтовете на общинските администрации от гледна точка на тяхната функционалност



На базата на предварителен анализ на общинските администрации по критериите, свързани с осигуряването на прозрачност и публичност на тяхната работа (съгласно Приложение 1, т. II от Предварителен анализ на практиките в областните и общинските администрации за постигане на прозрачност и публичност), бяха направени няколко класации. Първата е по области, изразена като средна от рейтинга на влизащите в състава им общини. Класацията е представена в следващата таблица.

Таблица 2. Среден рейтинг на страниците на общинските администрации по области

Област	Рейтинг	Област	Рейтинг
Столична община*	45,0	Ловеч	23,5
Габрово	35,0	Силистра	22,4
Сливен	34,0	Велико Търново	22,1
Добрич	32,1	Бургас	21,9
Разград	31,4	Пловдив	21,6
Пазарджик	29,9	София област	21,5
Плевен	26,7	Хасково	21,3
Търговище	26,2	Монтана	19,1
Варна	25,8	Благоевград	18,3
Смолян	25,7	Кърджали	16,7
Русе	24,6	Стара Загора	16,0
Ямбол	24,2	Перник	14,8
Враца	23,9	Кюстендил	10,2
Шумен	23,9	Видин	9,5

*В рейтинга на Столична община не са включени районните администрации. Те ще бъдат анализирани по-подробно на следващия етап на изследването.

1.2.2. Анализ на критериите за прозрачност и публичност в общините

На практика почти всички общински администрации са открити за гражданите в интернет, но за съжаление броя на тези, които изцяло покриват критериите за функционалност от гледна точка на прозрачност и публичност, не са много. В следващата таблица са представени общините, събрали предварително най-голям брой точки по описаните по-горе критерии, свързани с осигуряването на прозрачност и публичност.

Таблица 3. Страници на общинските администрации с най-висок рейтинг

Област	Рейтинг	Област	Рейтинг
Благоевград	45	Габрово	41
Сливен	45	Севлиево	41
Столична община	45	Луковит	41
Раднево	43	Тутракан	41
Козлодуй	42	Мадан	41
Добрич	42	Пещера	40
Добричка	42	Русе	40

Предварителният рейтинг на всички останали общински страници може да намерите в приложение 3 от Предварителен анализ на практиките в областните и общинските администрации за постигане на прозрачност и публичност.

На базата на предварителното проучване беше определен списък от критерии (Приложение 1, т. I от Предварителен анализ на практиките в областните и общинските администрации за постигане на прозрачност и публичност), които най-пълно представят работата по осигуряване прозрачността и публичността на една община. Не всички от тези критерии са покрити в отделните общини и по тази причина те получиха различен бал.

Бяха оценени следните основни критерии, свързани с прозрачността и публичността в работата на общинските администрации:

- *наличие на информация за структурата и функциите/правомощията на общинската администрация и общинския съвет;*
- *координати на общинската администрация или центъра за обслужване на гражданите (адрес, телефон, електронна поща);*
- *работно/приемно време;*
- *представяне и описание на предлаганите административни услуги;*
- *срокове за тяхното изпълнение;*
- *цени и такси;*
- *наличие на бланки или формуляри, необходими за получаване на съответната услуга;*
- *възможности за електронно обслужване (електронен портал, деловодна справка, прием на документи с електронен подпис),*
- *наличие на информация относно провежданите конкурси, търгове, публикуване на обяви;*
- *публикуване на решенията, взети от общинския съвет;*
- *информация за програмите и проектите, в които участва общинската администрация;*
- *наличие на отделен телефон и електронна поща за изпращане на сигнали, жалби и предложения;*
- *възможност за изпращане на сигнали, свързани с прояви на корупция.*

Допълнително беше отбелязвано наличието на изнесени центрове в големите общини или в отдалечените кметства, пощенска кутия за жалби и сигнали в административните центрове, анкети за оценка работата на администрацията и пр.

В момента общините изпълняват основните критерии за прозрачност и откритост, като 71% от тях са публикували най-важните неща - координати, предлагани услуги със или без срокове и цени.

Незадоволително е мястото на възможността за подаване на сигнали, свързани с корупцията на място. Обикновено има директна препратка към сайта на Комисията за превенция и противодействие на корупцията към МС. Малко са общините, които имат собствена пощенска кутия или горещ телефон, предназначен само за сигнали, свързани с корупция на място (22,2%).

Нивото на предлаганите електронни услуги също е незадоволително за момента (само 18% от общините), но като се има предвид, че те тепърва навлизат в практиката, това е обяснимо. Трябва да отбележим, че за реална електронна услуга ние приехме наличие на електронен портал, възможност за работа с документи, подписани с универсален електронен подпис, възможност за електронна деловодна справка на ниво общинска администрация. На повечето места те са в проект на разработка и анализът на тяхната готовност ще бъде включен на следващия етап от изследването. Като положителна тенденция беше отчетено наличието на препратки към електронното правителство, възможностите за проверка на осигурителен статус, връзките към НАП с възможност за заплащане на местни данъци и такси по електронен път. Добра, но не достатъчно разпространена практика е възможността за записване на прием в общинската администрация по e-mail.

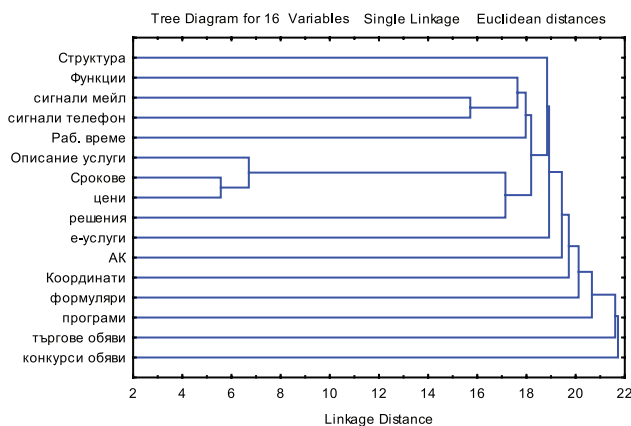
Също така добра практика е на страницата, наред с описанието на предлаганите услуги, сроковете за тяхното изпълнение и съответните цени и такси, да се предлагат и бланки (формуляри) на необходимите заявления, декларации и пр. За момента това е по-слабо представено, но се наблюдава положителна тенденция. Обезпечеността с такива формуляри също ще бъде анализирана на следващия етап. Като плюс може да се отбележи, че почти всички сайтове дават подробни координати на общинските администрации и централите за услуги - адрес, телефон, e-mail. Има обаче такива сайтове, на които това е единствената съдържаща се информация, което от функционална гледна точка е абсолютно недостатъчно. Публикувани са структурата и функциите (правомощията) на общинските администрации и общинските съвети. Почти няма сайт, в който да не се публикуват решенията от заседанията на общинския съвет. Като проблем от функционална гледна точка може да се посочи това, че в много от сайтовете липсва информация за работното време (приемните дни) на администрацията или тази информация се намира на място, което е трудно достъпно.

В таблица 4. е представен процентът сайтове, съдържащи съответната информация по определените критерии.

Таблица 4. Процент от сайтове, съдържащи следната информация

Информация	%
Координати на общинската администрация (адрес, телефон, мейл)	68,7%
Публикувани решения на ОС	63,7%
Описание на предлаганите услуги	60,3%
Цени и такси на услугите	59,6%
Срокове за изпълнение на услугите	58,4%
Структура на общинската администрация и общинския съвет	58,0%
Програми и проекти на общината	57,0%
Функции/правомощия на ОА и ОС	49,1%
Обяви за провеждани търгове	48,3%
Отделен мейл за сигнали и предложения	41,2%
Обяви за конкурси	48,2%
Работно време на ОА	36,9%
Горещ/зелен телефон за сигнали	31,3%
Формуляри и бланки	28,0%
Възможност за сигнализиране на корупционни практики	22,2%
Предлагани е-услуги	18,0%

От направения допълнително клъстер-анализ („анализ на практиките по близост“) се оказва, че най-честите данни, които човек може лесно да намери за една община, са описанието на услугите, сроковете и цените. По-рядко отделен е-mail или телефон, предназначен за обратна връзка и ясно представени функции. Най-рядко се открива информация за програми, търгове и конкурси.

Графика 3. Клъстер анализ

Първоначалното ни допускане, че по-големите общини имат по-добре организирани и по-добре поддържани сайтове се оказва неточно. Връзката между големината на населеното място и рейтинга на информацията е незначителна. Корелацията е 0,21, а за значима можем да приемем корелация над 0,3.

II. РЕЗУЛТАТИ ОТ ДОКЛАД ЗА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТИРАНЕ

На втория етап от изследователския проект “Прозрачност и публичност на действията на областните и общинските администрации – гаранция за почтено и добро управление” Агенция “Еврика” проведе две мащабни изследвания:

- анкетно проучване на нагласите сред потребителите на услугите, предоставяни от общинските и областните управи;
- интервюта, проведени с представители на областните и общинските администрации за техните практики.

II.1. Анкетно проучване на нагласите.

Метод: Анкетно проучване на нагласите по метода на Айзък и Фишбайн.

Извадка: Анкетирани са 1700 лица на територията на цялата страна, разделени на 170 гнезда по 10 души. Извадката обхваща всички 28 области и е пропорционално разпределена спрямо основните демографски критерии (виж по-долу)

Време на провеждане: 17.11. - 28.12.2008 г.

Статистическа обработка: Statistica 7.0 for Windows на StaSoft

Исходната електронна таблица е представена в Приложение 1 към Доклад за проведено анкетирание.

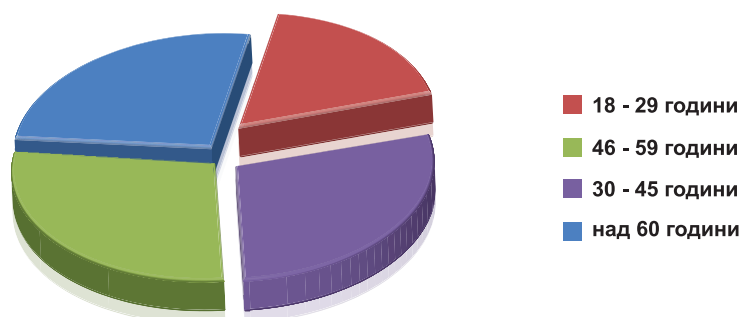
II. 1.1 Разпределение на извадката по демографски признаци

II. 1.1.1 Възраст

Анкетираните лица бяха разпределени в четири възрастови групи. Беше наложен строг контрол на възрастовото разпределение, защото възрастта оказва сравнително най-голямо влияние върху нагласите на потребителите на услуги. Беше получено следното разпределение:

Възраст	% от анкетираните
18 – 29 г	18,2
30 – 45 г	28,1
46 – 59 г	28,1
над 60 г	25,6

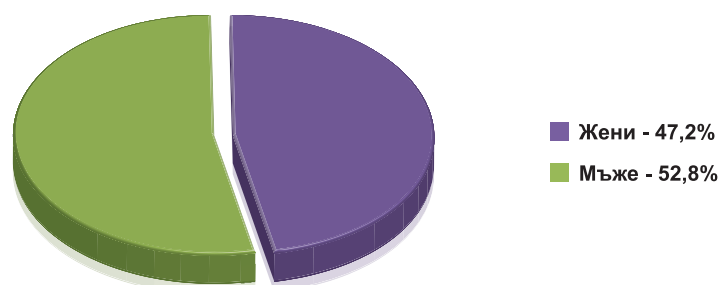
Възрастово разпределение



II.1.1.2. Пол

Пол	% от анкетираните
мъже	52,8
жени	47,2

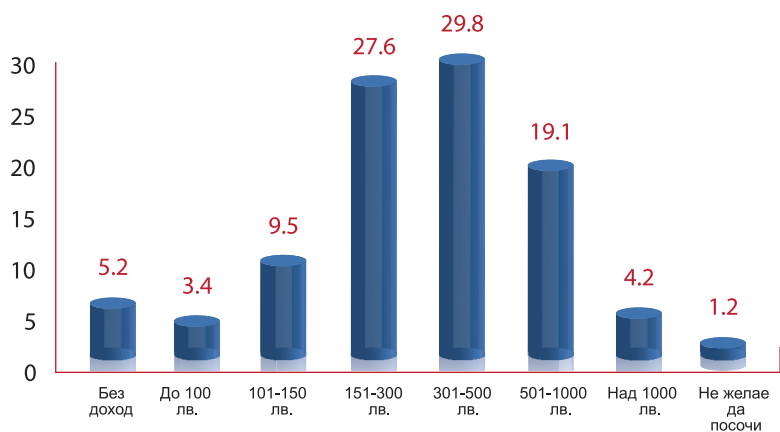
Процентно разпределение по пол



II .1.1.3. Месечен доход

Доход	% от анкетираните
Без доход	5,2
До 100 лв.	3,4
101 - 150 лв.	9,5
151 - 300 лв.	27,6
301 - 500 лв.	29,8
501 - 1000 лв.	19,1
Над 1000 лв.	4,2
Не желае да посочи	1,2

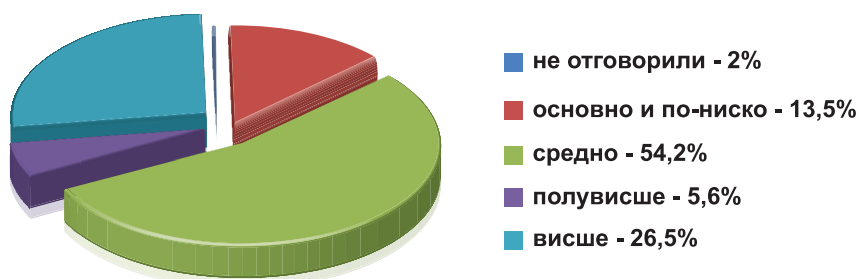
Личен месечен разход



II .1.1.4. Образование

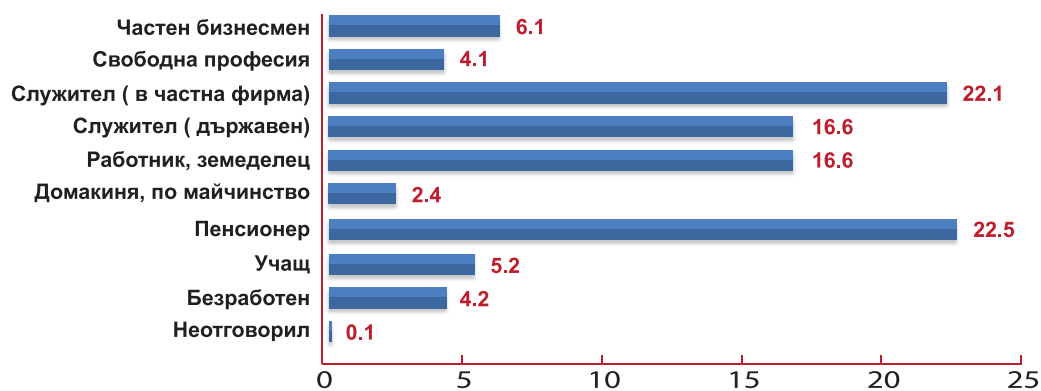
Завършено образование	% от анкетираните
не отговорили	0,2
основно и по-ниско	13,5
средно	54,2
полувисше	5,6
висше	26,5

Завършено образование



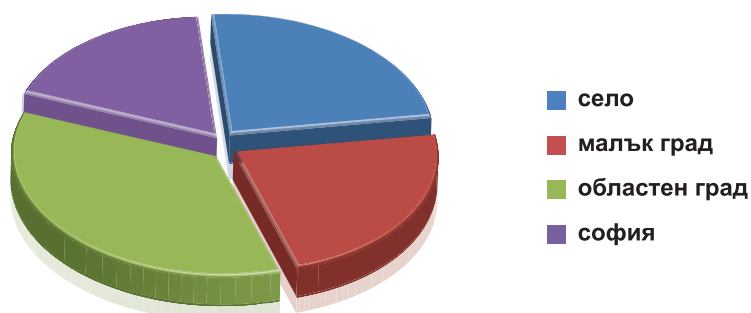
II.1.1.5. Социално положение

Сфера на заетост	% от анкетираните
Неотговорил	0,1
Безработен	4,2
Учащ	5,2
Пенсионер	22,5
Домакиня, по майчинство	2,4
Работник, земеделец	16,6
Служител (държавен)	16,6
Служител (в частна фирма)	22,1
Свободна професия	4,1
Частен бизнесмен	6,1



II .1.1.6. Местоживееене

Местоживееене	% от анкетираните
Село	23,8
Малък град	22,7
Областен град	35,7
София	17,8



II .1.1.7. Процентно разпределение на извадката по области

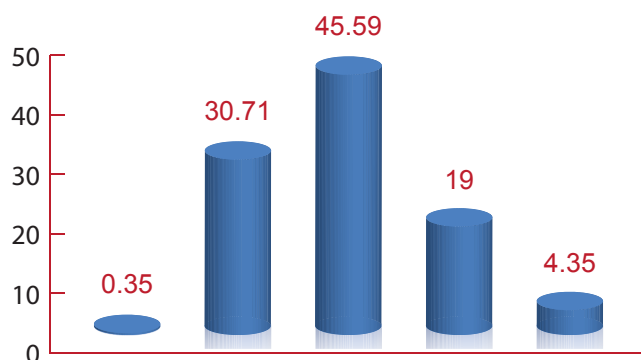
Област	Процент анкетирувани
Благоевград	4,1
Бургас	5,9
Варна	5,9
Велико Търново	3,5
Видин	1,8
Враца	2,4
Габрово	1,8
Добрич	2,4
Кърджали	2,9
Кюстендил	1,8
Ловеч	1,8
Монтана	2,4
Пазарджик	3,5
Перник	2,3

Област	Процент анкетирувани
Плевен	4,1
Пловдив	8,2
Разград	2,4
Русе	2,9
Силистра	1,8
Сливен	2,4
Смолян	1,8
София-град	17,5
Софийска	3,0
Стара Загора	3,5
Търговище	1,8
Хасково	3,0
Шумен	2,9
Ямбол	2,4

II .1.2. Отговори на въпросите от анкетата

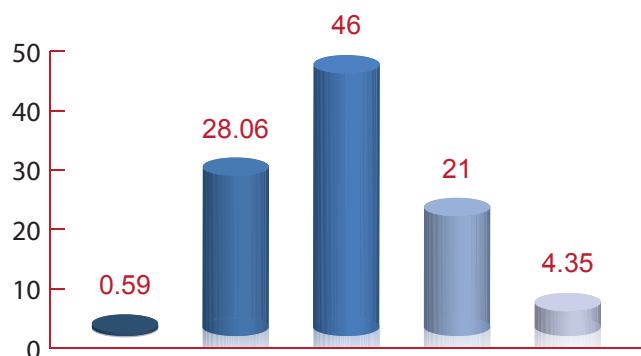
Какво знаете за вашата областна и общинска администрация?
Административна структура

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	6	6	0,35	0,4
Нищо не знам	522	528	30,71	31,1
Знам отделни неща, но като цяло не ги знам	775	1303	45,59	76,6
Знам повечето неща	323	1626	19,00	95,6
Смятам, че знам всичко за това	74	1700	4,35	100,0



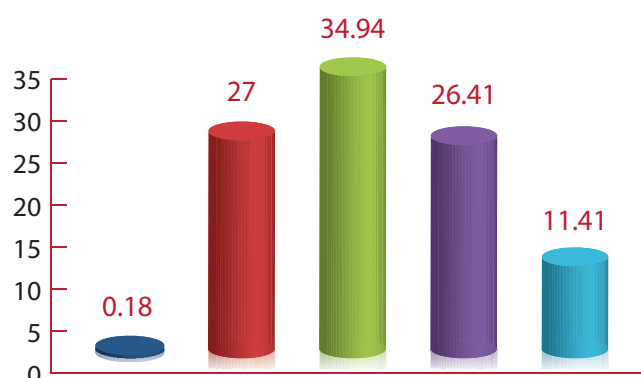
Функции на областната и общинската администрации

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	10	10	0,59	0,6
Нищо не знам	477	487	28,06	28,6
Знам отделни неща, но като цяло не ги знам	782	1269	46,00	74,6
Знам повечето неща	357	1626	21,00	95,6
Смятам, че знам всичко за това	74	1700	4,35	100,0



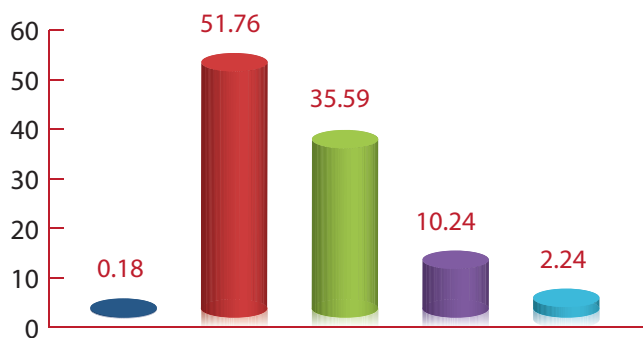
Координати (адрес, телефони, сайт, ел. поща) на областната и общинската администрации

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	4	4	0,24	0,2
Нищо не знам	459	463	27,00	27,2
Знам отделни неща, но като цяло не ги знам	594	1057	34,94	62,2
Знам повечето неща	449	1506	26,41	88,6
Смятам, че знам всичко за това	194	1700	11,41	100,0



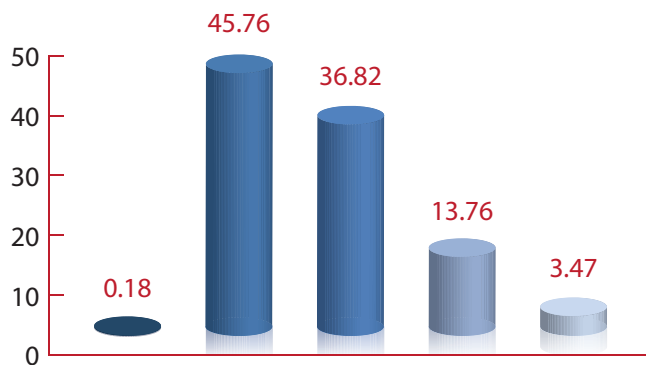
Актуални програми и проекти на областната и общинска администрация

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	3	3	0,18	0,2
Нищо не знам	880	883	51,76	51,9
Знам отделни неща, но като цяло не ги знам	605	1488	35,59	87,5
Знам повечето неща	174	1662	10,24	97,8
Смятам, че знам всичко за това	38	1700	2,24	100,0



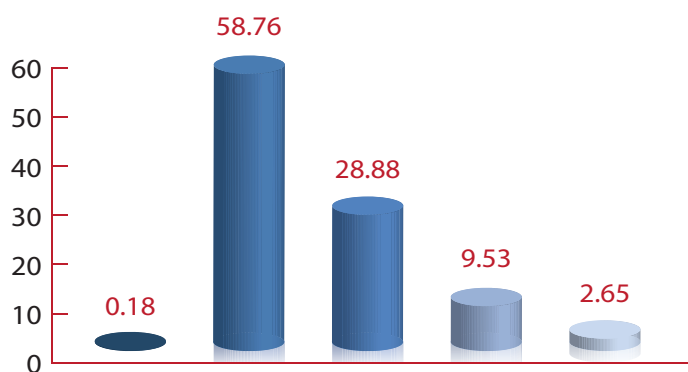
Как администрациите работят с жалбите и препоръките

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	3	3	0,18	0,2
Нищо не знам	778	781	45,76	45,9
Знам отделни неща, но като цяло не ги знам	626	1407	36,82	82,8
Знам повечето неща	234	1641	13,76	96,5
Смятам, че знам всичко за това	59	1700	3,47	100,0



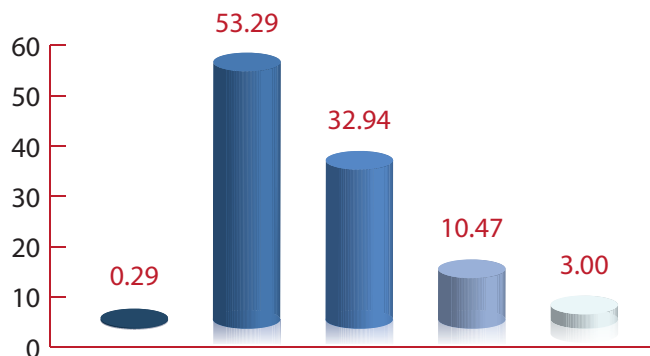
Как се провеждат конкурси и тържни процедури в областната и общинската администрации

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	3	3	0,18	0,2
Нищо не знам	999	1002	58,76	58,9
Знам отделни неща, но като цяло не ги знам	491	1493	28,88	87,8
Знам повечето неща	162	1655	9,53	97,4
Смятам, че знам всичко за това	45	1700	2,65	100,0



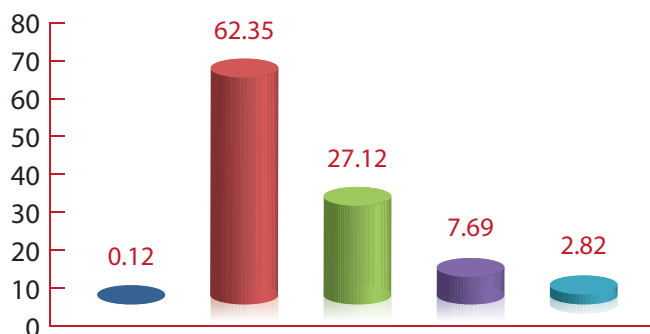
Как се оповестяват актовете и решенията на областната и общинската администрации

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	5	5	0,29	0,3
Нищо не знам	906	911	53,29	53,6
Знам отделни неща, но като цяло не ги знам	560	1471	32,94	86,5
Знам повечето неща	178	1649	10,47	97,0
Смятам, че знам всичко за това	51	1700	3,00	100,0



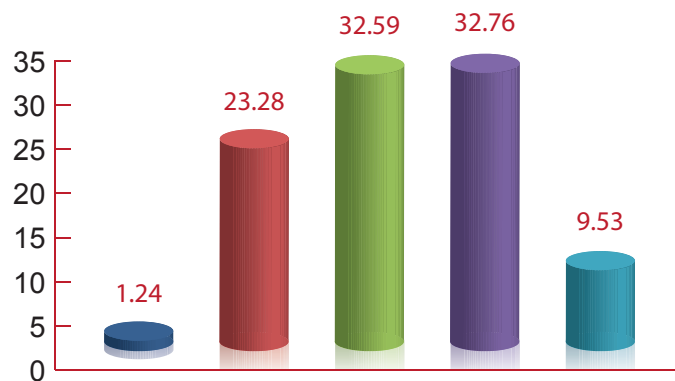
Как се формират бюджетите и как се изразходват средствата

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	2	2	0,12	0,1
Нищо не знам	1060	1062	62,35	62,5
Знам отделни неща, но като цяло не ги знам	461	1523	27,12	89,6
Знам повечето неща	129	1652	7,59	97,2
Смятам, че знам всичко за това	48	1700	2,82	100,0



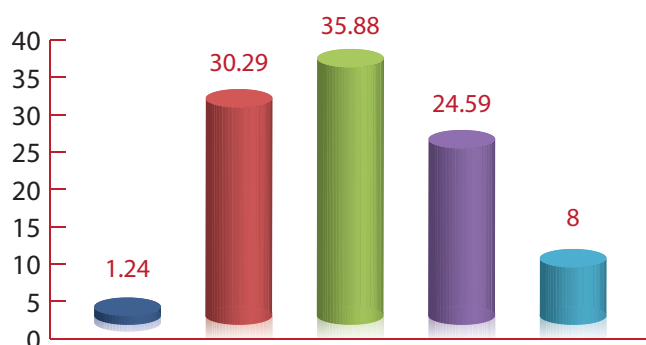
Видове предлагани услуги

	Брой	Брой	Процент	Процент
Без отговор	21	21	1,24	1,2
Изобщо не - всеки път трябва да я търся	406	427	23,88	25,1
По-скоро не - по-често ми се налага да я търся	554	981	32,59	57,7
По-скоро да - има отделни неща, които трябва да търся	557	1538	32,76	90,5
Изцяло да - тази информация е напълно достъпна	162	1700	9,53	100,0



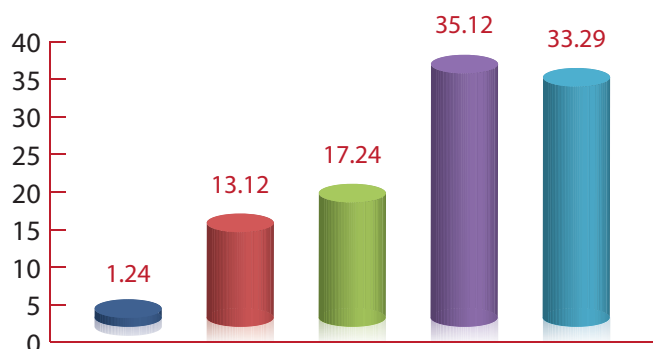
Срокове за изпълнение

	Брой	Брой	Процент	Процент
Без отговор	21	21	1,24	1,2
Изобщо не - всеки път трябва да я търся	515	536	30,29	31,5
По-скоро не - по-често ми се налага да я търся	610	1146	35,88	67,4
По-скоро да - има отделни неща, които трябва да търся	418	1564	24,59	92,0
Изцяло да - тази информация е напълно достъпна	136	1700	8,00	100,0



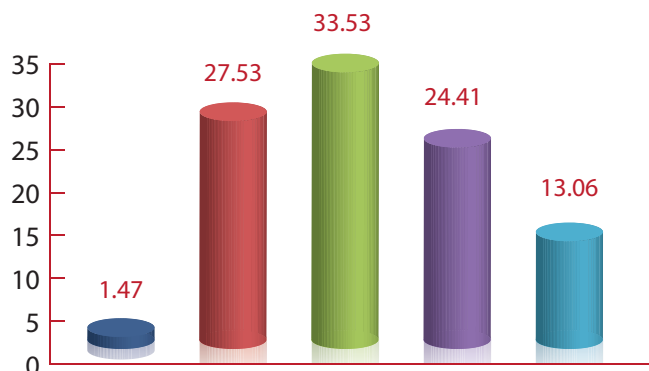
Работно време на администрацията

	Брой	Брой	Процент	Процент
Без отговор	21	21	1,24	1,2
Изобщо не - всеки път трябва да я търся	223	244	13,12	14,4
По-скоро не - по-често ми се налага да я търся	293	537	17,24	31,6
По-скоро да - има отделни неща, които трябва да търся	597	1134	35,12	66,7
Изцяло да - тази информация е напълно достъпна	566	1700	33,29	100,0



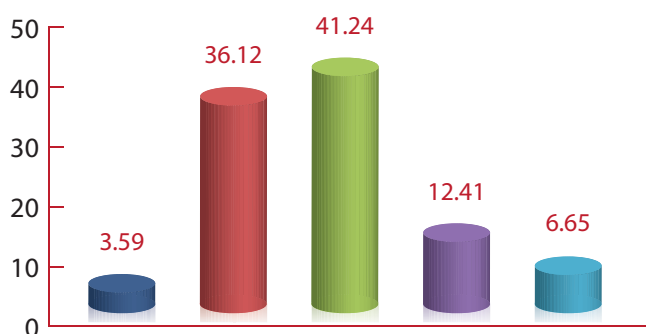
Цени и такси за извършване на услугите

	Брой	Брой	Процент	Процент
Без отговор	25	25	1,47	1,5
Изобщо не - всеки път трябва да я търся	468	493	27,53	29,0
По-скоро не - по-често ми се налага да я търся	570	1063	33,53	62,5
По-скоро да - има отделни неща, които трябва да търся	415	1478	24,41	86,9
Изцяло да - тази информация е напълно достъпна	222	1700	13,06	100,0



Каква е вашата оценка за правилата, въведени от администрацията, по отношение на жалбите и препоръките на гражданите?

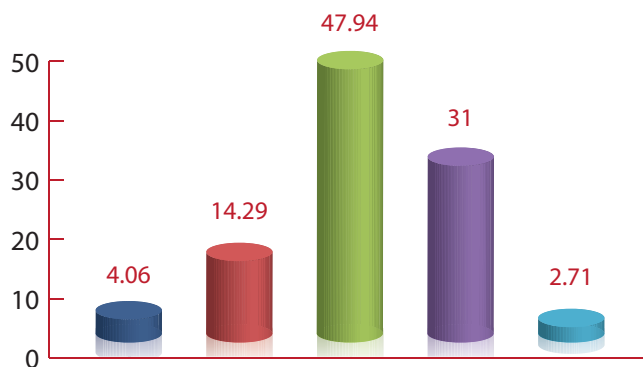
	Брой	Брой	Процент	Процент
Без отговор	61	61	3,59	3,6
Тези правила изобщо не се популяризират от администрациите	614	675	36,12	39,7
Има само отделни неща, които са ми известни	701	1376	41,24	80,9
Само отделни неща не са ясни	211	1587	12,41	93,4
Правилата за работа с жалбите и препоръките са напълно ясни	113	1700	6,65	100,0



Съществуват ли във вашата община изброените по-долу начини за представяне на оплаквания и препоръки на гражданите?

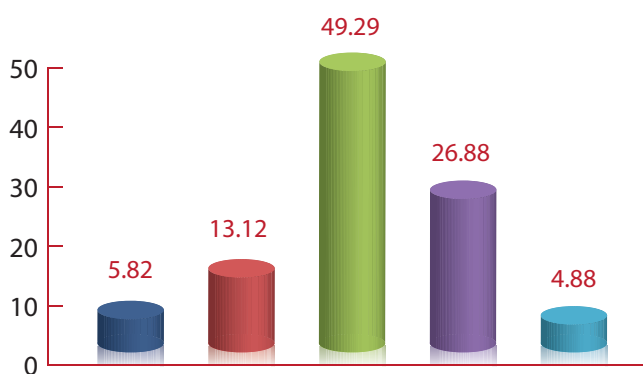
Кутия за жалби

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	69	69	4,06	4,1
Сигурен съм, че има	243	312	14,29	18,4
Чувал съм, че има, но не съм сигурен	815	1127	47,94	66,3
Виждал съм, че има, но не съм ползвал	527	1654	31,00	97,3
Има и съм ползвал	46	1700	2,71	100,0



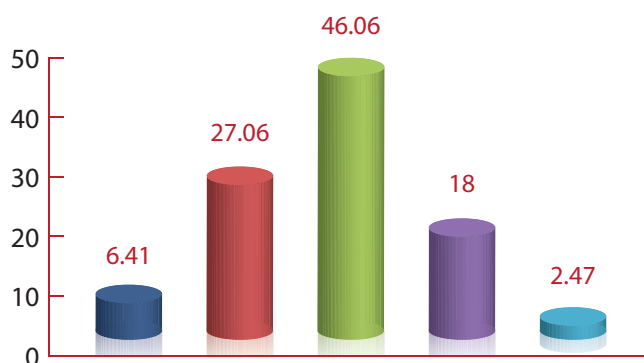
Електронна поща

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	99	99	5,82	5,8
Сигурен съм, че има	223	322	13,12	18,9
Чувал съм, че има, но не съм сигурен	838	1160	49,29	68,2
Виждал съм, че има, но не съм ползвал	457	1617	26,88	95,1
Има и съм ползвал	83	1700	4,88	100,0



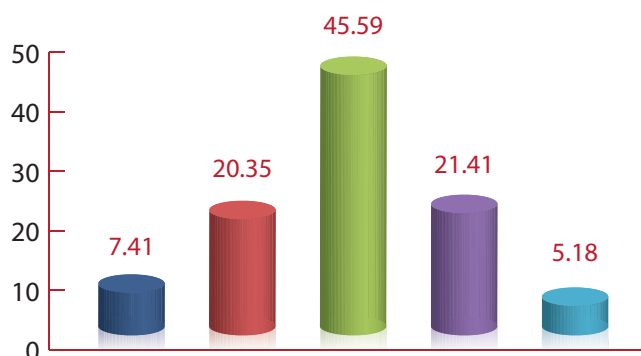
Гореца телефонна линия

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	109	109	6,41	6,4
Сигурен съм, че има	460	569	27,06	33,5
Чувал съм, че има, но не съм сигурен	783	1352	46,06	79,5
Виждал съм, че има, но не съм ползвал	306	1658	18,00	97,5
Има и съм ползвал	42	1700	2,47	100,0



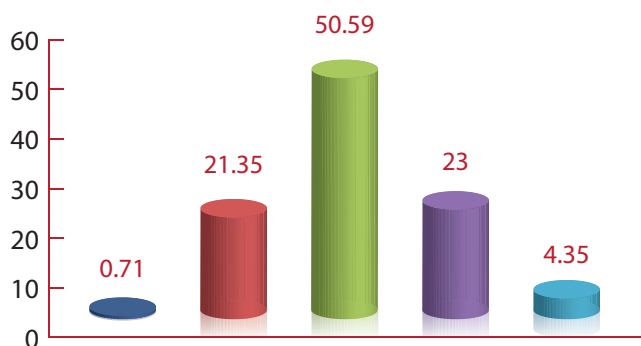
Форум в сайта на администрацията

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	127	127	7,47	7,5
Сигурен съм, че има	346	473	20,35	27,8
Чувал съм, че има, но не съм сигурен	775	1248	45,59	73,4
Виждал съм, че има, но не съм ползвал	364	1612	21,41	94,8
Има и съм ползвал	88	1700	5,18	100,0



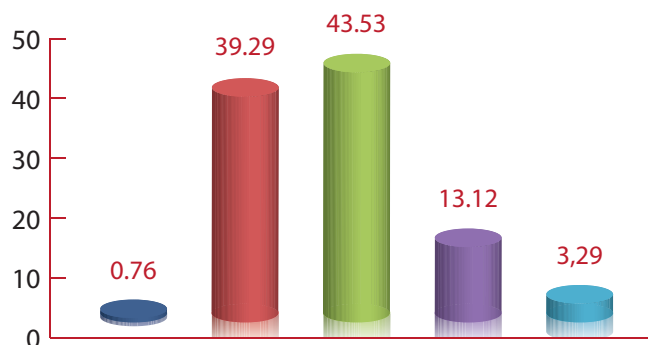
Достатъчна ли е информацията, която получавате от медиите (местни и национални) за работата на вашата областна и общинска администрация?

	Брой	Брой	Процент	Процент
Без отговор	12	12	0,71	0,7
Нищо не може да се научи	363	375	21,35	22,1
Само от време на време научавам от медиите за работата им	860	1235	50,59	72,6
Често научавам от медиите за работата на администрациите	391	1626	23,00	95,6
Винаги може да се научи за работата на администрациите	74	1700	4,35	100,0



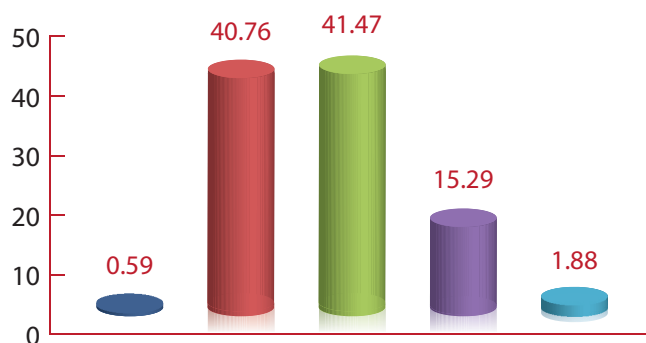
Достатъчна ли е гласността, която дават областната и общинската администрация на конкурсите и назначенията, както и на резултатите от тях?

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	13	13	0,76	0,8
Никога не съм срещал такава информация	668	681	39,29	40,1
Рядко съм срещал такава информация	740	1421	43,53	83,6
Често срещам такава информация	223	1644	13,12	96,7
Винаги публикуват такава информация	56	1700	3,29	100,0



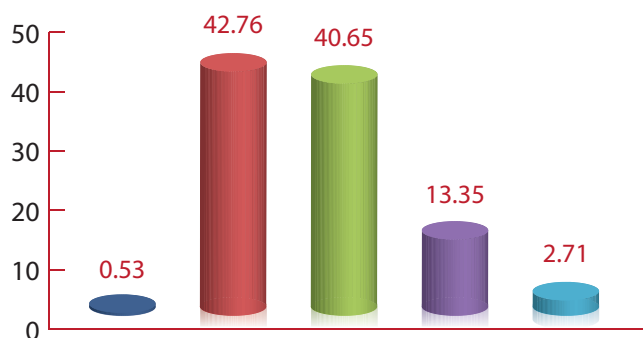
Достатъчна ли е информацията, която предоставят областната и общинската администрация за усвояването на парични фондове по европейски и международни програми?

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	10	10	0,59	0,6
Никога не чуваме нищо за парите по такива програми	693	703	40,76	41,4
Рядко чуваме за такива програми и изразходването на парите	705	1408	41,47	82,8
Обикновено има такава информация	260	1668	15,29	98,1
Винаги ни осведомяват за такива програми	32	1700	1,88	100,0



Достатъчност на информацията, която областната и общинската администрации предоставят за подготвяните и приетите от тях актове и решения

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	9	9	0,53	0,5
До мен изобщо не стига подобна информация	727	736	42,76	43,3
До мен достига откъслечна такава информация	691	1427	40,65	83,9
Научавам за повечето решения и актове на администрациите	227	1654	13,35	97,3
Научавам всичко необходимо за решенията на администрациите	46	1700	2,71	100,0



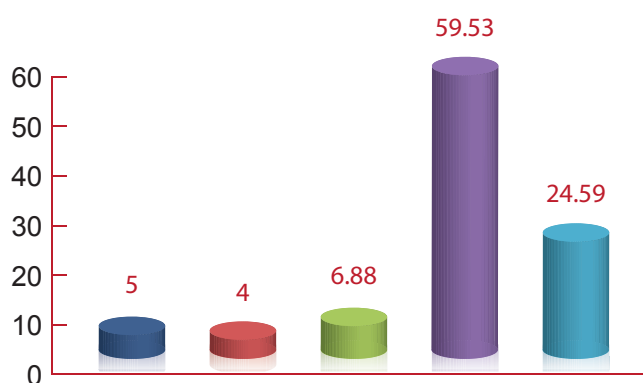
Източници на информация за решенията и актовете на администрацията

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	10	10	0,59	0,6
От медиите	587	597	34,53	35,1
От Интернет-страница на администрациите	138	735	8,12	43,2
От информационни табла в администрациите	142	877	8,35	51,6
От брошури, листовки, разпространявани от администрацията	60	937	3,53	55,1
От познати	354	1291	20,82	75,9
Друго	24	1315	1,41	77,4
Не получавам такава информация	385	1700	22,65	100,0



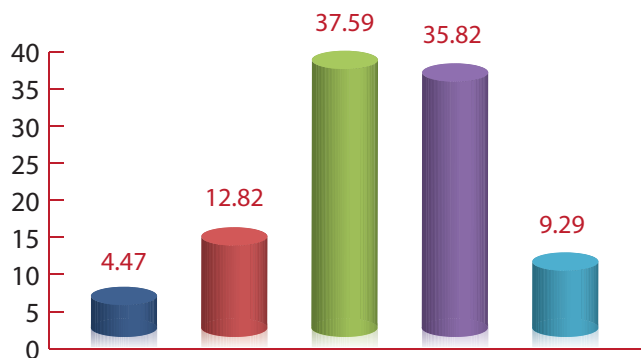
Начин на набавяне на необходимите образци и формуляри

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	85	85	5,00	5,0
От къде ли не, защото никога не мога да ги намеря в общината	68	153	4,00	9,0
В повечето случаи от други места, защото в общината липсват	117	270	6,88	15,9
Най-често в общината има такива образци	1012	1282	59,53	75,4
В общината винаги има такива образци	418	1700	24,59	100,0



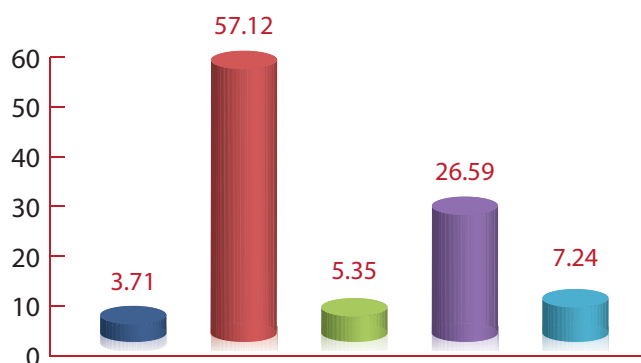
Как ви обслужват в общината?

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	76	76	4,47	4,5
Размотават ме между различни служби и чиновници	218	294	12,82	17,3
Повечето неща са в една сграда, но в различни стаи	639	933	37,59	54,9
На няколко гишета, но на едно място	609	1542	35,82	90,7
Само на едно гише	158	1700	9,29	100,0



Намирате ли в интернет необходимата информация за работата на администрацията?

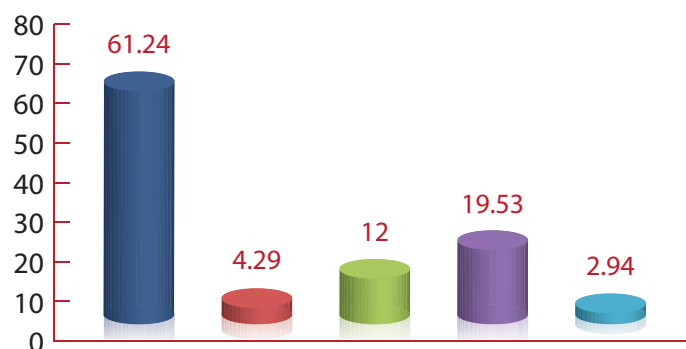
	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	63	63	3,71	3,7
Не ползвам интернет	971	1034	57,12	60,8
И да търся, никога нищо не мога да намеря	91	1125	5,35	66,2
Понякога намирам каквото ми трябва	452	1577	26,59	92,8
Винаги намирам каквото ми трябва	123	1700	7,24	100,0



Достатъчна ли е информацията, която предоставят областната и общинската администрация на своите уеб-сайтове?

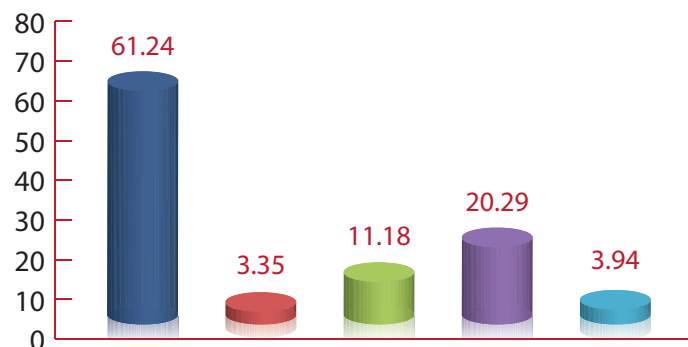
За административните структури и ръководните органи

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	1041	1041	61,24	61,2
Не	73	1114	4,29	65,5
По-скоро не	204	1318	12,00	77,5
По-скоро да	332	1650	19,53	97,1
Да	50	1700	2,94	100,0



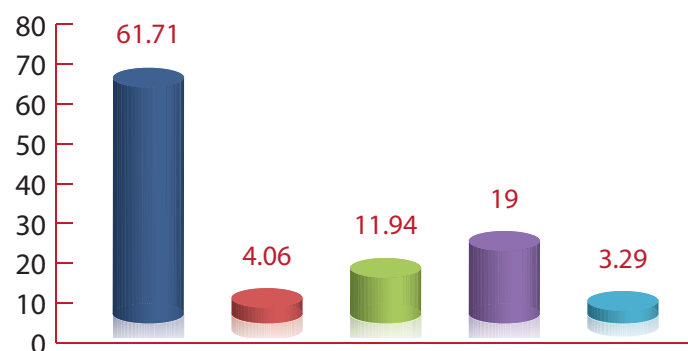
За видовете административни услуги, които можете да получите

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	1041	1041	61,24	61,2
Не	57	1098	3,35	64,6
По-скоро не	190	1288	11,18	75,8
По-скоро да	345	1633	20,29	96,1
Да	67	1700	3,94	100,0



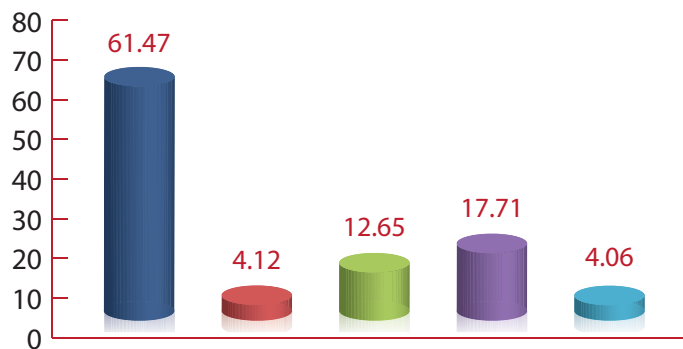
За всички документи, които ще са ви необходими

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	1049	1049	61,71	61,7
Не	69	1118	4,06	65,8
По-скоро не	203	1321	11,94	77,7
По-скоро да	323	1644	19,00	96,7
Да	56	1700	3,29	100,0



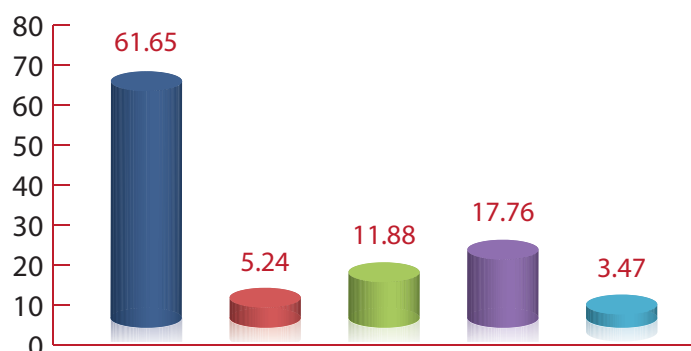
За това как да изтеглите необходимите за целта формуляри и документи от интернет

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	1045	1045	61,47	61,5
Не	70	1115	4,12	65,6
По-скоро не	215	1330	12,65	78,2
По-скоро да	301	1631	17,71	95,9
Да	69	1700	4,06	100,0



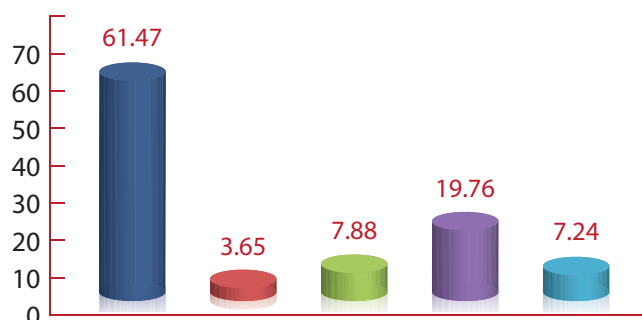
За сроковете на изпълнение и съответните такси

	Брой	Брой Натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	1048	1048	61,65	61,6
Не	89	1137	5,24	66,9
По-скоро не	202	1339	11,88	78,8
По-скоро да	302	1641	17,76	96,5
Да	59	1700	3,47	100,0



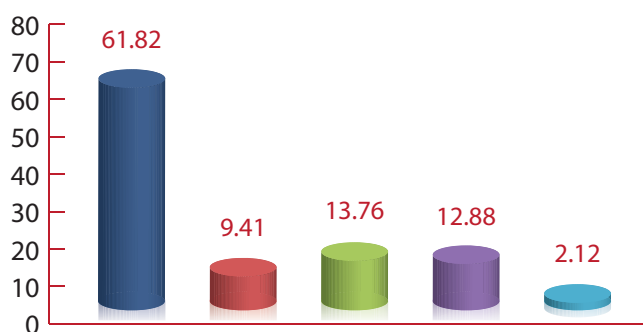
За работното / приемното време на съответните служби

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	1045	1045	61,47	61,5
Не	62	1107	3,65	65,1
По-скоро не	134	1241	7,88	73,0
По-скоро да	336	1577	19,76	92,8
Да	123	1700	7,24	100,0



За конкурсите за служители, които провежда администрацията

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	1051	1051	61,82	61,8
Не	160	1211	9,41	71,2
По-скоро не	234	1445	13,76	85,0
По-скоро да	219	1664	12,88	97,9
Да	36	1700	2,12	100,0



Предпочитани източници на информация за администрации – 1 избор

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	53	53	3,12	3,1
Чрез Интернет-страницата на администрацията	379	432	22,29	25,4
По електронна поща - за кореспонденция със служителите	31	463	1,82	27,2
По специален телефон за запитвания на гражданите	299	762	17,59	44,8
Чрез медиите	444	1206	26,12	70,9
Чрез информационни табла в офисите на администрациите	336	1542	19,76	90,7
Чрез брошури, листовки, разпространявани от администрацията	158	1700	9,29	100,0

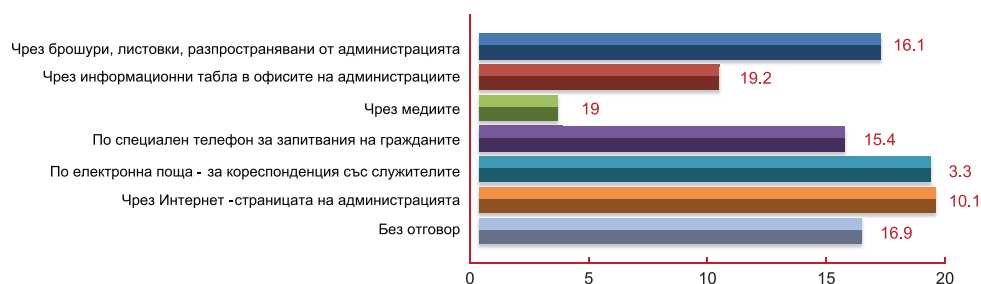
Предпочитани източници на информация за администрации – 2 избор

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор.	278	278	16,35	16,4
Чрез Интернет-страницата на администрацията	75	353	4,41	20,8
По електронна поща - за кореспонденция със служителите	103	456	6,06	26,8
По специален телефон за запитвания на гражданите	273	729	16,06	42,9
Чрез медиите	322	1051	18,94	61,8
Чрез информационни табла в офисите на администрациите	396	1447	23,29	85,1
Чрез брошури, листовки, разпространявани от администрацията	253	1700	14,88	100,0

Предпочитани източници на информация за администрации – 3 избор

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	532	532	31,29	31,3
Чрез Интернет-страницата на администрацията	57	589	3,35	34,6
По електронна поща - за кореспонденция със служителите	33	622	1,94	36,6
По специален телефон за запитвания на гражданите	213	835	12,53	49,1
Чрез медиите	202	1037	11,88	61,0
Чрез информационни табла в офисите на администрациите	253	1290	14,88	75,9
Чрез брошури, листовки, разпространявани от администрацията	410	1700	24,12	100,0

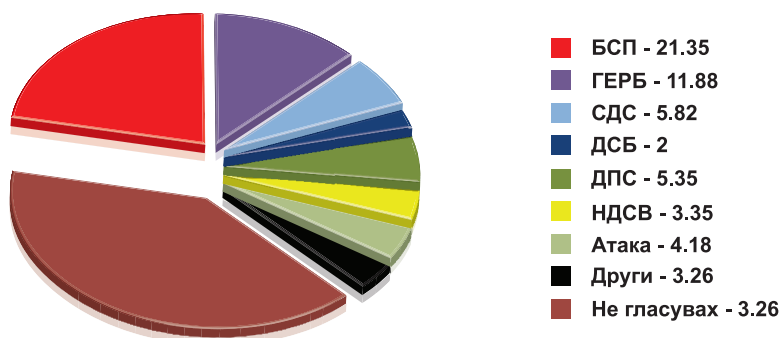
Предпочитани източници на информация за администрации (обобщен резултат от трите избора)



Партия, за която е гласувал на местните избори

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Не гласувах	651	651	38,29	38,3
БСП	363	1014	21,35	59,6
ГЕРБ	202	1216	11,88	71,5
СДС	99	1315	5,82	77,4
ДСБ	34	1349	2,00	79,4
ДПС	91	1440	5,35	84,7
НДСВ	57	1497	3,35	88,1
Атака	71	1568	4,18	92,2
ВМРО	9	1577	0,53	92,8
Гергьовден	3	1580	0,18	92,9
БЗНС - Народен съюз (Мозер)	6	1586	0,35	93,3
Земеделски народен съюз (Стефан Личев)	2	1588	0,12	93,4
БЗНС (Георги Пинчев)	2	1590	0,12	93,5
Земеделски съюз - Ал. Стамболийски	2	1592	0,12	93,6
НЗП "Никола Петков"	2	1594	0,12	93,8
Лидер	2	1596	0,12	93,9
ССД	2	1598	0,12	94,0
Новото време	7	1605	0,41	94,4
ФАГО	1	1606	0,06	94,5
Евророма	1	1607	0,06	94,5
Зелената партия	4	1611	0,24	94,8

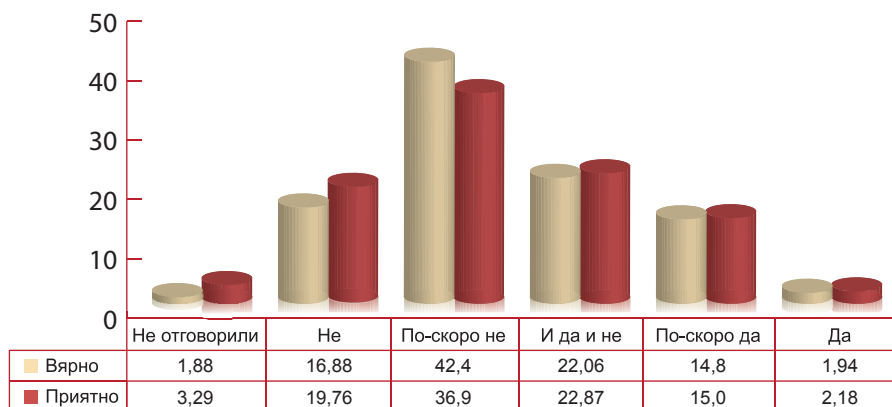
	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Коалиция "Напред" (ВМРО, Лидер, ЗНС Стефан Личев)	1	1612	0,06	94,8
Друга	11	1623	0,65	95,5
Не желае да посочи	77	1700	4,53	100,0



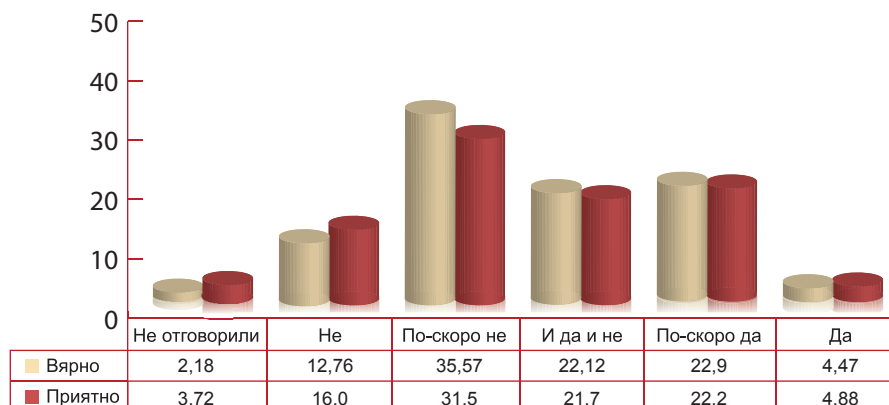
ОЦЕНКА НА ТВЪРДЕНИЯТА

Резултатите на твърденията са обработени и сведени от 7 до 5-бална скала. Всяка графика съдържа отговори по скалите „вярно - невярно“ и „приятно-неприятно“. Втората скала е контролна за правилност на отговора.

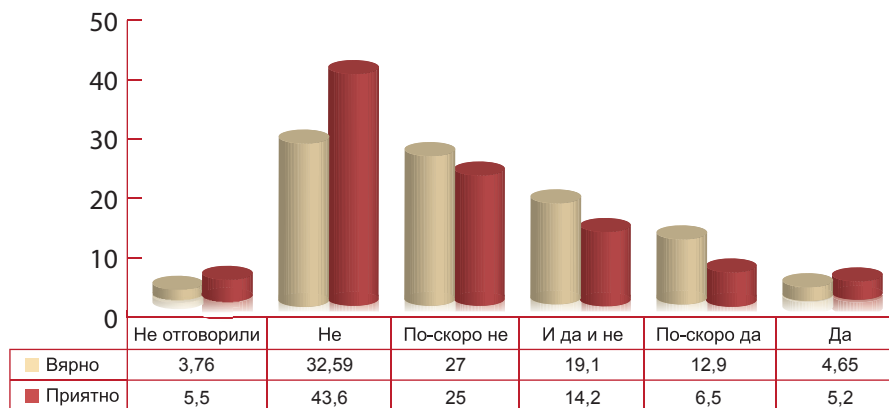
1. Може да се каже, че информацията, която може да се получи за работата на нашата областна управа е достатъчна и достъпна.



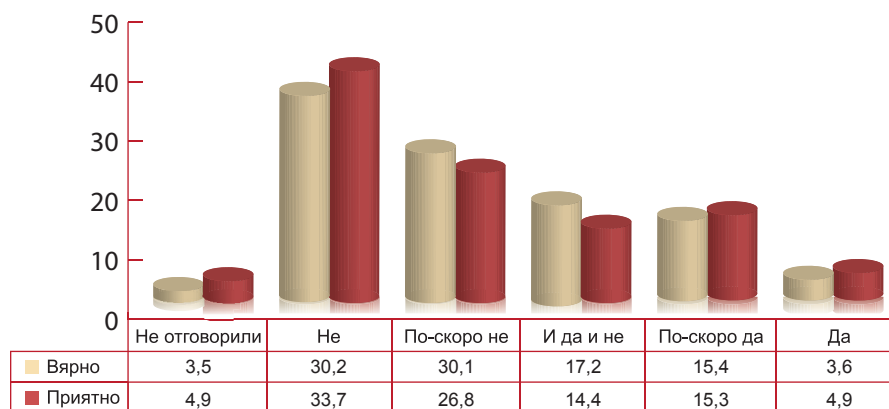
2. Може да се каже, че информацията, която може да се получи за работата на нашата общинска управа е достатъчна и достъпна.



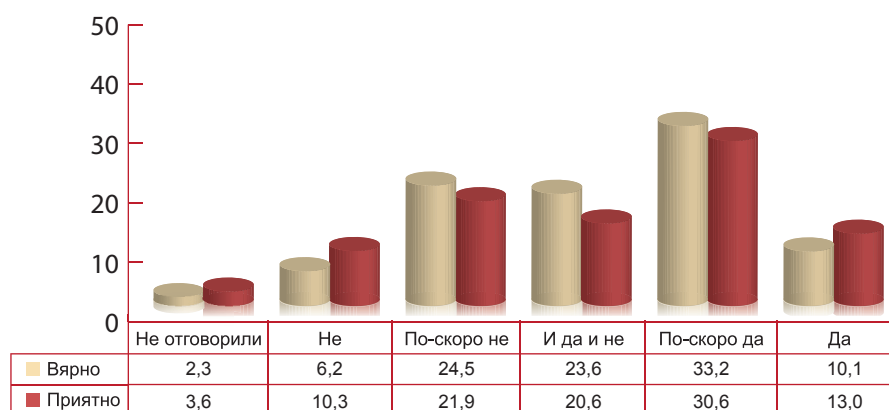
3. Трябва да дадеш рушевет, за да ти свършат и най-малка работа в общината.



4. В нашата община има всички удобства за обслужване на хора с увреждания.



5. Служителите в нашата община са винаги любезни и отзивчиви.



III. Интервюта с представители на областните и общинските администрации.

Метод: Структурирано интервю.

Извадка: Интервюирани са представители на 27 областни администрации (от областна администрация Перник отказаха съдействие и участие в изследването) и 150 общински администрации.

Време на провеждане: 17.12.2008 г. – 15.01.2009 г.

Обработка: Контент анализ на карти от интервюта.

III.1. Области

1. Как гражданите от вашата община получават информация за*
Административната структура и функциите на общината

	Брой	
От интернет страница на областната администрация	22	81%
Чрез средствата за масова информация	4	15%
На информационни табла	6	22%
Информационни брошури	2	7%
На място в областната администрация/центъра за услуги	11	41%
Харта на клиента	4	15%
По телефона	2	7%
Наредба/устройствен правилник	1	4%
Изнесени приемни	1	4%
Информационно бюро/сектор	1	4%
Информационен портал	1	4%

Основните приоритети и дейности

	Брой	Процент
Интернет страница на областната администрация	14	52%
Чрез средствата за масова информация	6	22%
Не е конкретизирано	6	22%
На място в институцията/ в центъра за административно обслужване	8	30%
Информационни табла	2	7%
Доклад за дейността на областна администрация	3	11%
Отчет на областния управител	1	4%
Устройствен правилник	1	4%
Закон за администрацията	1	4%
Пресконференции	2	7%
Не е конкретизирано	2	7%
Информационен портал	1	4%

Програмите и проектите, по които работите

	Брой	Процент
Интернет страница на областната администрация	14	52%
Чрез средствата за масова информация	5	19%
На място в областната администрация	7	26%
Информационни табла	1	4%
Не е конкретизирано	8	30%
Прессъобщения	2	7%
Конференции/срещи	1	4%
Информационни кампании	1	4%
Пресконференции	4	15%
Информационен бюлетин	1	4%
Информационен портал	1	4%

Услугите, които предлагате (цени, срокове, технологични схеми)

	Брой	Процент
На интернет страницата на областната администрация	15	56%
Чрез информационни табла	12	44%
На място в ЦУ	7	26%
На гише	3	11%
Медии	1	4%
Гласов портал	1	4%
Харта на клиента	4	15%
По телефона	1	4%
Указател на услугите	1	4%
Не е конкретизирано	6	22%
Брошури	1	4%
Наредба за административни услуги	1	4%

**процентите отговори са повече от 100, тъй като са посочвани по повече от един начин на разпространение на информацията.*

Как бихте определили готовността на вашата област да обслужва потребителите (в това число и на принципа „едно гише“)?

	Брой	Процент
Много добра (изграден е ЦУ, ФО с всичко необходимо за целта)	21	78%
Добра (някои елементи са в процес на доразработване и осигуряване)	6	22%

3. Електронни услуги за граждани (презИнтернет)

	Брой	Процент
Има	15	56%
Няма	8	30%
В процес на разработка	4	15%

Популяризиране на интернет услугите

	Брой	Процент
- интернет	13	48%
- медии	5	19%
- не е конкретизирано	12	44%

Обратна връзка за ефективността от тяхното прилагане

	Процент	Процент
чрез анкети	4	15%
книга/кутия за мнения	2	7%

	Процент	Процент
интернет (в т.ч. форум)	6	22%
не е посочено	14	52%

4. Как определяте правилата за работа с жалбите и препоръките на клиентите? Как ги популяризирате? Как бихте оценили обратната връзка по отношение жалбите и препоръките на клиентите?

Как определяте правилата

	Процент	Процент
Вътрешни правила	10	37%
АПК, вътрешни норм. актове	2	7%
ISO/Система за управление на качеството	1	4%
Етичен кодекс	2	7%
Не е конкретизирано	11	41%

Как се популяризират?

	Брой	Процент
Медии	2	7%
Не конкретизирано	25	93%

Начини на подаване

	Брой	Процент
Кутия за сигнали и предложения	4	15%
В книга за жалби и предложения	5	19%
На място/гише	4	15%
Интернет	7	26%
По телефона	1	4%
Личен контакт	1	4%
Анкетни	11	41%

5. Как се осъществяват при вас конкурсите и назначенията?

	Брой	Процент
Съгласно нормативната база (ЗДС, КТ и пр.)	23	85%
Разработени и вътрешни правила (в т.ч. СФУК)	3	11%
Публикуване на конкурсите		
- обяви в печата	2	7%
- на информационно табло	2	7%
- по интернет	2	7%

6. Как се осъществяват при вас процедурите по възлагане на обществени поръчки и провеждането на търгове?

	Брой	Процент
Съгласно действащото законодателство (ЗОП и НВМОП)	27	100%
+ Вътрешни инструкции и правила/в това число СУК/ИСО	13	48%

7. Как работите с медиите (местни и национални)

	Брой	Процент
Служител/отдел ПВО	20	74%
Информационен бюлетин	9	33%
Пресконференции, брифинги, прессъобщения, интервюта	10	37%
Пресцентър	11	41%
Пресаташе	1	4%
Новини в интернет страницата	5	19%
Медиен съвет	1	4%

8. Какви подходи използвате за борба с корупцията и за намаляване на корупционните практики? Как бихте оценили тяхната ефективност към момента?

	Брой	Процент
Обществен съвет	17	63%
Приети вътрешни правила/процедури	5	19%
Харта на клиента	1	4%
Етичен кодекс	2	7%
Тематични обучения	5	19%
Съгласно национална програма за превенция	4	15%
Ограничаване на личния контакт с предоставящия услуга	2	7%
Кутия за сигнали	5	19%
Чрез интернет страницата (в т.ч. линк към КПК)	5	19%
Горещ телефон	5	19%
Брошури	1	4%
Агитация „антимълчание“	1	4%
Личен контакт	1	4%
Няма отговор	1	4%

II.2. Общини

1. Как гражданите от вашата община получават информация за*

Административната структура и функциите на общината

	Брой	Процент
От интернет страница на общината	102	68%

	Брой	Процент
Чрез средствата за масова информация (местни и общински печатни издания, радиостанции, кабелни телевизии, притурки в нац. издания и пр.)	56	37%
На място в общината/центъра за услуги		
На информационни табла	62	41%
Информационни брошури/диплянки	18	12%
При непосредствен контакт със служители (на гишетата/в деловодството и пр.)	33	22%
По телефона	4	3%
Информационно бюро	2	1%
Чрез документи и печатни/електронни издания на ОА и ОС и пр.		
Харта на клиента	7	5%
Информационен бюлетин	7	5%
Регистър за адм. услуги	5	3%
Наредба/устр. правилник	3	2%
От отчети на администрацията	2	1%
Решения на ОС	2	1%
Чрез преки контакти на ОА с жителите на общината		
Чрез присъствие на сесии на ОБС	4	3%
Общи събрания по места	3	2%
Обществени обсъждания	3	2%
Пресконференции	3	2%
На срещи с жители на общината	8	5%
Изнесени приемни	1	1%
Приемни на кмета и адм.	1	1%
Информационни срещи	1	1%
Не е конкретизирано	5	3%

Основните приоритети и дейности

	Брой	Процент
От интернет страница на общината	68	45%
Чрез средствата за масова информация (местни и общински печатни издания, радиостанции, кабелни телевизии, притурки в нац. издания и пр.)	48	32%
На място в общината/центъра за услуги		
Информационни табла (в т.ч. електронни)	35	23%
Брошури/дипляни	12	8%
На място в общината	18	12%
Информационен компютър	1	1%
Чрез документи и печатни/електронни издания на ОА и ОС и пр.		
Общински план за развитие/програма за управление	13	9%
Общински/информационен бюлетин	10	7%

	Брой	Процент
Отчети на администрацията/кмета	6	4%
Харта на потребителя	2	1%
Чрез преки контакти на ОА с жителите на общината		
Срещи с граждани/присъствие на сесии на ОС	19	13%
Обществени дискусии/инф. кампании/инф. срещи/срещи с НПО и бизнеса	7	5%
Публични обсъждания	6	4%
Приемни по населени места	3	2%
Периодични събрания	2	1%
Срещи с администрацията/кмета/ОС	2	1%
Събрания по кметства	2	1%
Открити заседания на ОС	2	1%
Пресконференции	2	1%
Презентации	1	1%
Не е конкретизирано	20	11%

Програмите и проектите, по които работите

	Брой	Процент
Интернет страница на общината	72	48%
Чрез средствата за масова информация (местни и общински печатни издания, радиостанции, кабелни телевизии, притурки в нац. издания и пр.)	61	41%
На място в общината/центъра за услуги		
Информационни табла	37	25%
Информационни брошури	10	7%
На място в общината (в т.ч. личен контакт)	18	12%
Чрез документи и печатни/електронни издания на ОА и ОС и пр.		
Отчети на кмета/администрацията	8	5%
Информационен бюлетин	9	6%
Регистър на проектите (в т.ч. в интернет)	3	2%
Срещи на ръководството с жители на общината/присъствие на сесии на ОС	22	15%
Рекламни материали	3	2%
Решения на ОБС	1	1%
Чрез преки контакти на ОА с жителите на общината		
Публични обсъждания/кръгли маси	6	4%
Интервюта на кмета/пресконференции	4	3%
Презентации	3	2%
Изнесени приемни	2	1%
Открити оперативки	2	1%
Информационни кампании	1	1%
Дейности по проектите	1	1%

	Брой	Процент
Не се предоставя информация	1	1%
Не е конкретизирано	20	13%

Услугите, които предлагате (цени, срокове, технологични схеми)

	Брой	Процент
На интернет страницата на общината	82	55%
Чрез средствата за масова информация (местни и общински печатни издания, радиостанции, кабелни телевизии, притурки в нац. издания и пр.)	21	14%
На място в общината/центъра за услуги		
Чрез информационни табла	77	51%
Електронно табло в ЦУ	7	5%
На място в ЦУ/общината	49	33%
Брошури, дигитални	32	21%
По телефона	6	4%
Чрез документи и печатни/електронни издания на ОА и ОС и пр.		
Чрез съответната наредба/печ. издание	8	5%
Харта на клиента	6	4%
Информационен бюлетин	5	3%
Чрез преки контакти на ОА с жителите на общината		
Публични обсъждания	1	1%
информационни срещи	6	4%
пресконференции	1	1%
Не е конкретизирано	7	5%

Местните данъци и такси

	Брой	Процент
На интернет страницата на общината	67	45%
Чрез средствата за масова информация (местни и общински печатни издания, радиостанции, кабелни телевизии, притурки в нац. издания и пр.)	29	19%
На място в общината/центъра за услуги		
На място/гише/в ЦУ	47	31%
Информационни табла	60	40%
Брошури/дигитални	17	11%
Изпращат се по пощата	17	11%
По телефона	6	4%
Инф. терминал в ЦОГ	2	1%

	Брой	Процент
Чрез документи и печатни/електронни издания на ОА и ОС и пр.		
Наредби на ОБС	17	11%
Инф. бюлетин	2	1%
Харта на клиента	2	1%
Публикации	1	1%
Чрез кметствата	1	1%
Срещи с жителите	4	3%
Публични обсъждания	1	1%
Не е конкретизирано	7	5%

**процентите отговори са повече от 100, тъй като са посочвани по повече от един начин на разпространение на информацията.*

2. Оценка на готовността за добро обслужване на потребителите (в това число и на принципа „едно гише“)?

	Брой	Процент
Организиран Център за обслужване на населението/помещение/фронт-офис*		
- има	106	71%
- няма	15	10%
- работи се по въпроса	7	5%
- не е уточнено	22	15%
Обслужване на принципа „едно гише“		
- да	98	65%
- не	12	8%
- работи се по въпроса	6	4%
- не е уточнено	34	23%

**Бяха зададени допълнителни въпроси по отношение възможностите за достъп на хора в неравностойно положение (наличие на рампи, асансьори, решения за обслужване на такъв тип клиенти, осигуряване на удобства за възрастни, бременни и майки с колички), за наличието на предварително отпечатани бланки и формуляри за попълване, също така се зададе въпрос относно обучението на персонала за осигуряване на по-добро обслужване и за техническото обезпечаване на центровете за услуги.*

	Брой	Процент
Осигуряване на достъп и удобства		
да	80	53%
не	10	7%
работи се по въпроса	14	9%

	Брой	Процент
няма отговор	46	31%
Бланки и формуляри		
има	93	62%
няма	6	4%
няма отговор	51	34%
Обучение на персонал		
провежда се постоянно	89	59%
има необходимост от допълнително обучение	14	9%
не е уточнено	47	31%
Техническо осигуряване		
- много добро	63	42%
- добро	45	30%
- задоволително/приемливо	12	8%
- работи се по въпроса	9	6%
- не е уточнено	21	14%

3. Предоставяне на електронни услуги

	Брой	Процент
Има такива (е-деловодство, бланки и формуляри, възможност за подаване и получаване на документи)	42	28%
Не се предлагат	63	42%
В процес на разработка	35	23%
Не е уточнено	10	7%

Начини на популяризиране на интернет услугите

	Брой	Процент
- интернет страница на общината	24	16%
- медии	9	6%
- брошури	7	5%
- форуми	4	3%
- на място в общината или центъра за услуги	3	2%

Обратна информация за ефективността на предлаганите електронни услуги

	Брой	Процент
- да	23	15%
- не	19	13%

4. Как определяте правилата за работа с жалбите и препоръките на клиентите? Как ги популяризирате? Как бихте оценили обратната връзка по отношение жалбите и препоръките на клиентите?

	Брой	Процент
Как определяте правилата		
Вътрешни правила/инструкции/заповеди	38	25%
АПК, вътрешни норм. актове	34	23%
ISO/Система за управление на качеството	11	7%
Харта на клиента	12	8%
Етичен кодекс	12	8%
Не е конкретизирано	43	29%
Как се популяризират		
Харта на клиента	23	15%
Интернет	13	9%
Медии	8	5%
Информационни табла	14	9%
Публикации	11	7%
Не конкретизирано	81	54%
Начини на подаване		
Кутия за сигнали и предложения	60	40%
По пощата/по ел. поща/чрез интернет	18	12%
В книга за жалби и предложения	14	9%
По телефона (в това число специално предвидени за целта)	7	5%
В деловодството (на място)	23	15%
Обособено място/гише „Жалби“	2	1%
Не е конкретизирано	26	17%
Конкретна работа по жалбите		
Регистър/дневник на жалбите	17	11%
Ежемесечен контрол/проследяване	6	4%
Създадена специална комисия/определен служител	8	5%
Анализиране и отчет	5	3%
Проверки на място (в нас. места извън общ. център)	1	1%
Не е уточнено	113	75%
Обратна връзка		
Чрез анкетни карти (на място, в интернет страницата)	58	39%
Лични контакти/приемни дни на кмета	4	3%
Няма	18	12%
Отчети на кмета	5	3%
Не е конкретизирано	65	43%
Оценка на обратната връзка		
Много добра	18	12%
Добра	26	17%
Има какво да се желае	33	22%
Не е оценена	73	49%

5. Как се осъществяват конкурсите и назначенията?

	Брой	Процент
Съгласно нормативната база (ЗДС, КТ и пр.)	150	100%
Разработени и вътрешни правила (в т.ч. СФУК)	43	15%

6. Как се осъществяват при вас процедурите по възлагане на обществени поръчки и провеждането на търгове?

	Брой	Процент
Съгласно действащото законодателство (ЗОП, НВМОП и пр.)	150	87%
Вътрешни инструкции и правила/в това число СУК/ИСО	41	25%

7. Как работите с медиите (местни и национални)?

	Брой	Процент
Служител/отдел „Връзки с обществеността”	64	43%
Пресцентър	15	10%
Информационен бюлетин	25	17%
Собствени публикации (в местния печат и пр.)	19	13%
Собствени издания (в т.ч. електронни)	9	6%
Новини в интернет страницата	11	7%
Пресконференции, брифинги, интервюта	32	21%
Директни контакти и работа с представители на СМИ - местни, регионални и национални	18	12%
Прессъобщения	7	5%
Открити заседания на ОС/излъчване по СМИ	3	2%
Общински медиен център	1	1%
Директни изяви в медиите	1	1%
Обществени форуми	1	1%
Не е конкретизирано	13	9%

Какви подходи използвате за борба с корупцията и за намаляване на корупционните практики? Как бихте оценили тяхната ефективност към момента?

	Брой	Процент
Кутия за сигнали	41	27%
Чрез интернет (в т.ч. по ел. поща, форуми, линк към КПК)	31	21%
Горещ телефон	20	13%
Анкетни карти	7	5%
Книга за сигнали	6	4%
Тематични обучения	14	9%
Етичен кодекс	12	8%
Приети вътрешни правила/процедури	12	8%
Приета стратегия	10	7%
Създадена специална комисия	7	5%
Постоянен контрол	4	3%
Обществен съвет	3	2%
Инструкции	1	1%
Харта на клиента	3	2%
Съгласно нац. програма за превенция	4	3%
ИСО/СФУК	5	3%
Ограничаване на личния контакт с предоставящия услугата	8	5%
Публични обсъждания/граждански контрол	2	1%
Материално стимулиране/такси за експр. услуги	2	1%
Открити заседания	1	1%
Отчети на кмета/администрацията	1	1%
Не е конкретизирано	12	3%

IV. АНАЛИЗ НА ЕФЕКТИВНОСТТА НА ОРГАНИЗАЦИЯТА И РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ, ЧРЕЗ КОИТО СЕ ПОСТИГА ПРОЗРАЧНОСТ И ПУБЛИЧНОСТ В ОБЛАСТНИТЕ И ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ (20.02.2009 г).

На третия етап от изследователския проект “Прозрачност и публичност на действията на областните и общинските администрации – гаранция за почтено и добро управление” Агенция “Еврика” извърши детайлен анализ на проведените до сега три изследвания (анализ на интернет представянето, анкетно проучване сред гражданите в 28 области и интервюта на представители на областните и общинските администрации в 27-те области и 150 общини), като сравни резултатите с цел:

- идентифициране на областите за подобрене на общинските и областни практики по осигуряване на административна прозрачност;
- идентифициране на методи за повишаване на доверието на гражданите и гражданското общество в общинските и областни администрации.

АНАЛИЗ НА ОЦЕНКИТЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

IV.1. Разпределение на оценките по области

В периода 17.11. – 28.12.2008 г. беше проведено анкетно проучване върху представителна за страната извадка от 1700 лица, разделени на 170 гнезда по 10 души. Извадката обхваща всички 28 области и е пропорционално разпределена спрямо основните демографски критерии. Целта бе да научим как хората оценяват работата на областните и общинските администрации по отношение на политиките, осигуряващи прозрачност и публичност. Изследването включваше 31 въпроса (айтема), групирани в следните категории:

1. Знание - „Какво знаете за Вашата областна и общинска администрация?“

Целта на този въпрос бе да се изясни до каква степен хората познават работата на администрациите, какво знаят за тяхната административна структура, функции и правомощия, за програмите и проектите, по които се работи, за начина на провеждане на конкурси, тръжни процедури, как се обявяват решенията и актовете, приети от съответната администрация и по какъв начин се формират бюджетите и разходват средствата.

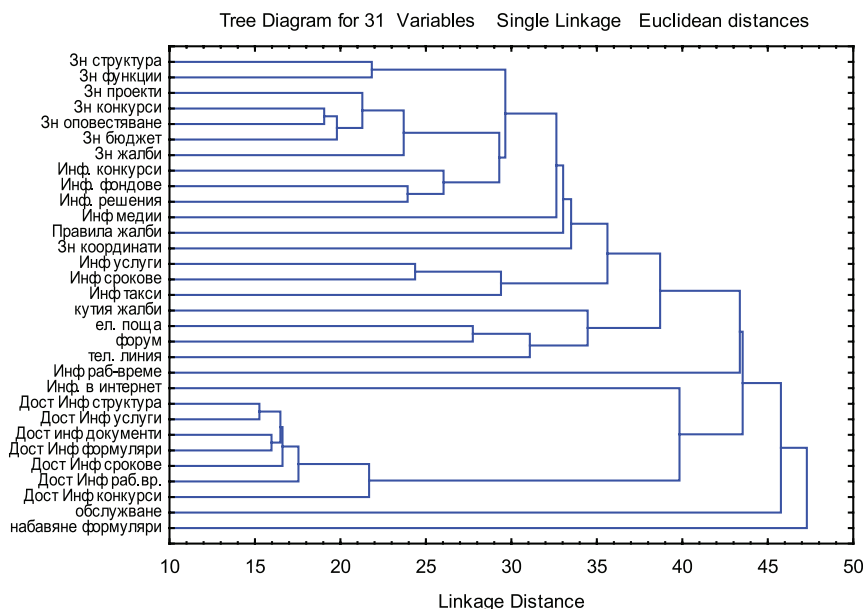
2. Достъпност на информацията относно предлаганите услуги (видове, срокове, цени, работно време на административните офиси);

3. Достатъчност на информацията, предоставяна от общинските и областните администрации и източниците на нейното получаване;

4. Оценка на различни елементи от работата на администрациите.

Тези 31 айтема бяха подложени на допълнителен клъстер анализ. Както се вижда, дистанцията между отделните айтеми е под 50, което означава, че всички могат да бъдат включени с еднаква тежест.

Клъстер анализ на критериите за оценка

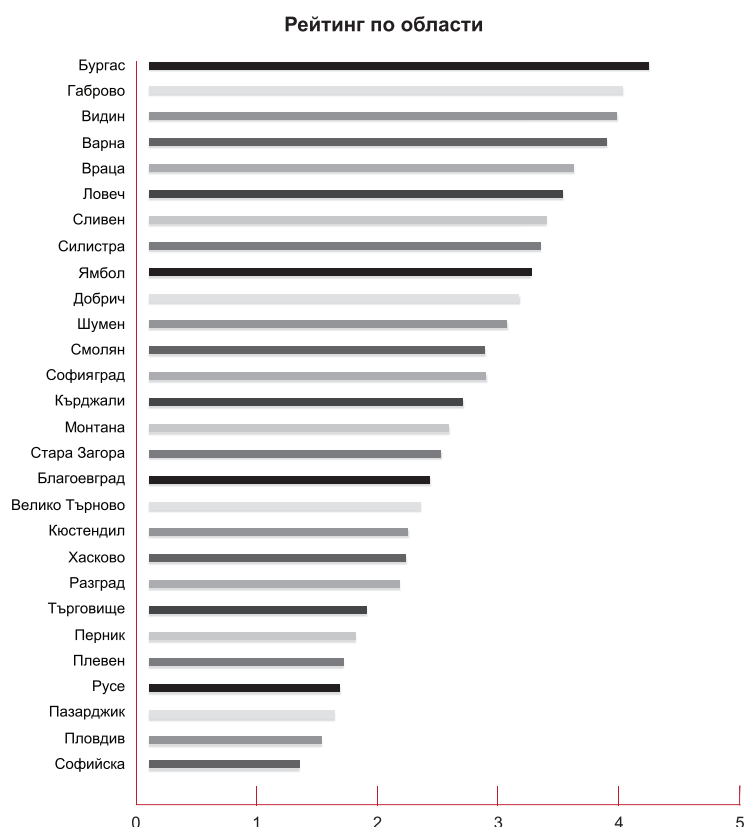


Оценката е получена на базата на дескриптивна статистика върху всеки от айтемите, а сборът от тях ни дава получения рейтинг (приложение 1 към АНАЛИЗ НА ОЦЕНКИТЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ). Допълнително резултатите бяха преизчислени по т.нар. „Z – критерий” с цел по-добра отчетливост на данните и сравнимост с другите изследвания, които бяха проведени. Резултатите от този статистически анализ са представени в следващата таблица:

ОБЛАСТ	Z-критерий	БАЛ
Бургас	4,6	66,27
Габрово	4,35	63,97
Видин	4,3	63,9
Варна	4,2	62,46
Враца	3,9	61,3
Ловеч	3,8	60,8
Сливен	3,65	59,73
Силистра	3,6	59,48
Ямбол	3,5	58,3
Добрич	3,4	58,1
Шумен	3,3	56,64
Смолян	3,1	55,57
София-град	3,1	55,57
Кърджали	2,9	54,8

ОБЛАСТ	Z-критерий	БАЛ
Монтана	2,75	53,55
Стара Загора	2,7	53,47
Благоевград	2,6	52,65
Велико Търново	2,5	51,55
Кюстендил	2,4	51,3
Хасково	2,35	50,38
Разград	2,3	49,05
Търговище	2	48,17
Перник	1,9	47,68
Плевен	1,8	47,04
Русе	1,75	46,38
Пазарджик	1,6	45,73
Пловдив	1,7	45,7
Софийска	1,4	44,4

(по-високите стойности означават по-висок рейтинг)



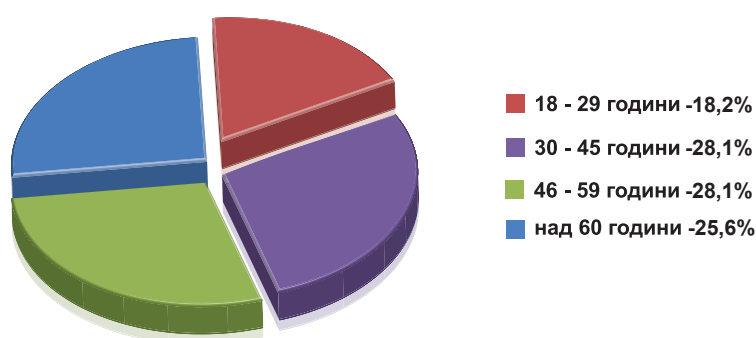
Както се вижда, общата оценка от гледна точка на прозрачност и публичност, достъп до услуги и информацията за дейността и практиките на общинските и областните администрации е сравнително добра. Оценка под средната дават жителите на 10 от областите.

IV.2. Разпределение на оценките от анкетното проучване по демографски признаци

IV.2.1. Възраст

Анкетираните лица бяха разпределени в четири възрастови групи, като се наложи строг контрол на възрастовото разпределение, защото възрастта оказва сравнително най-голямо влияние върху нагласите на потребителите на услуги. Процентното разпределение, което се получи, беше следното:

Възраст	% анкетирани
18 – 29 г	18,2
30 – 45 г	28,1
46 – 59 г	28,1
над 60 г	25,6

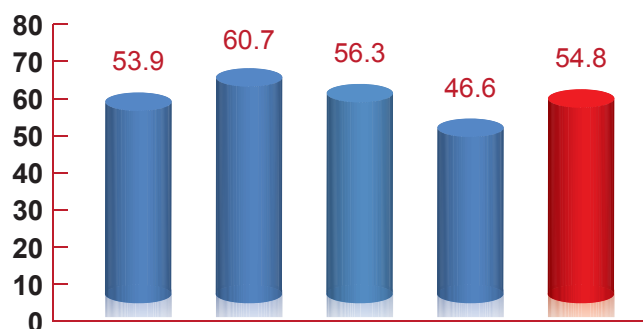


Разбивката на получените оценки, свързани с работата на администрациите от гледна точка на осигуряване на прозрачност и публичност по възраст, съгласно представените по-горе 31 айтема, показва следните резултати (средни стойности по скалите за оценка (от 1 до 4), измерени с дескриптивна статистика).

Средни оценки, разпределени по възраст

Възраст Айтем	18-29	30-45	46-60	над 60	Средно за страната
Познаване на структурата	1,69	2,09	2,08	1,86	1,96
Познаване на функциите	1,74	2,15	2,10	1,90	2,00
Координатите и адресите на администрациите	1,94	2,35	2,36	2,09	2,22
Познаване на проектите	1,44	1,76	1,71	1,49	1,63
Познаване на работата с жалбите	1,53	1,84	1,86	1,64	1,75
Знание за начина на провеждане на конкурси	1,39	1,69	1,65	1,40	1,56
Начините на оповестяване на решенията	1,46	1,75	1,73	1,46	1,63
Знание за формиране и израз. на бюджета	1,36	1,60	1,58	1,41	1,51
Достъпност на информацията за предлаганите услуги	1,97	2,36	2,39	2,17	2,25
Достъпност на информацията за сроковете на изпълнение.	1,84	2,20	2,20	1,96	2,08
Достъпност на информацията за раб-време	2,52	2,98	3,04	2,76	2,86
Достъпност на информацията за цени и такси	1,95	2,30	2,33	2,10	2,20
Оценка за работата с жалби и препоръки	1,58	1,94	1,93	1,74	1,82
Наличие на кутия за жалби и препоръки	1,97	2,22	2,20	2,08	2,14
Наличие на ел. поща	2,14	2,29	2,16	1,85	2,12
Наличие на гореща тел. линия	1,82	1,97	1,81	1,70	1,83
Наличие на форум в интернет страницата	1,99	2,14	1,99	1,71	1,96

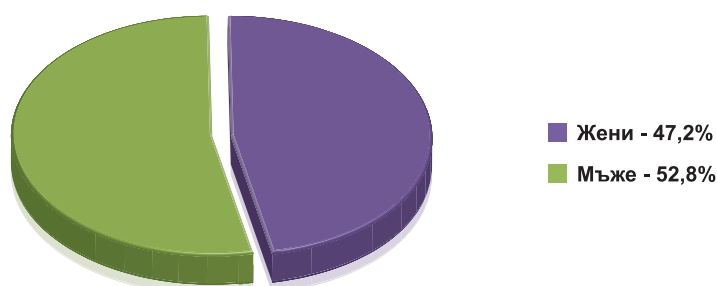
Възраст Айтем	18-29	30-45	46-60	над 60	Средно за страната
Достатъчност на инф. от медиите	1,92	2,15	2,22	1,98	2,09
Достатъчност на инф. за конкурсите	1,64	1,89	1,87	1,68	1,79
Достатъчност на инф. за изп. на фондовете	1,62	1,86	1,87	1,65	1,77
Достатъчност на инф. за взем. на решения	1,51	1,86	1,86	1,66	1,75
Набавяне на образци и формуляри	2,75	2,96	3,01	3,00	2,95
Начин на обслужване	2,12	2,31	2,38	2,42	2,33
Наличие на инф. в интернет	2,10	2,12	1,70	1,18	1,77
Наличие на инф. в интернет за структурата	1,42	1,43	0,88	0,27	0,99
Наличие на инф. в интернет за услугите	1,49	1,48	0,93	0,26	1,02
Наличие на инф. в интернет за документите	1,42	1,44	0,87	0,25	0,98
Наличие на инф. в интернет за формулярите	1,44	1,45	0,89	0,24	0,99
Наличие на инф. в интернет за сроковете	1,41	1,38	0,88	0,24	0,96
Наличие на инф. в интернет за раб. време	1,57	1,55	0,98	0,27	1,08
Наличие на инф. в интернет за конкурси	1,20	1,20	0,79	0,21	0,84
ОБЩО	53,92	60,72	56,26	46,63	54,81



Както се вижда, най-ниски са оценките към работата на областните и общинските администрации на най-младите (18 - 29 г.) и на най-възрастните (над 60 г.). При младите това вероятно е поради липса на достатъчно опит, а при възрастните поради това, че все по-трудно се ориентират в новите административни правила и ред.

IV. 2.2. Пол

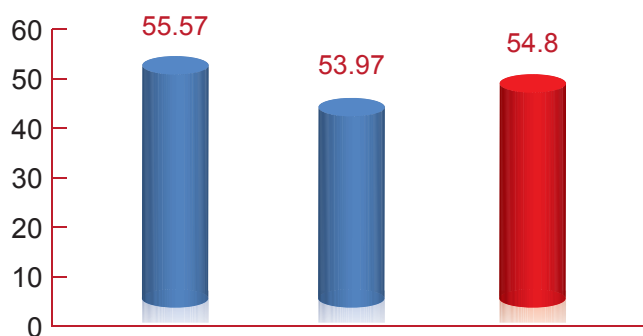
Пол	% анкетирани
мъже	52,8
жени	47,2



Тук са представени оценките по същите 31 айтема в зависимост от пола (средни стойности по скалите за оценка (от 1 до 4), измерени с дескриптивна статистика)

Средни оценки, разпределени по пол

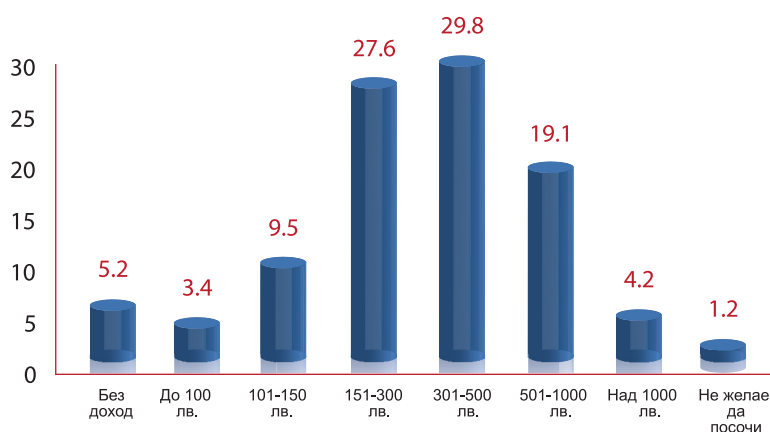
Айтем	Жена	Мъж	Средно за страната
Познаване на структурата	1,98	1,94	1,96
Познаване на функциите	2,02	1,99	2,00
Координатите и адресите на администрациите	2,27	2,16	2,22
Познаване на проектите	1,64	1,61	1,63
Познаване на работата с жалбите	1,76	1,73	1,75
Знание за начина на провеждане на конкурси	1,55	1,56	1,56
Начините на оповестяване на решенията	1,64	1,61	1,63
Знание за формиране и израз. на бюджета	1,51	1,50	1,51
Достъпност на информацията за предлаганите услуги	2,29	2,22	2,25
Достъпност на информацията за сроковете на изп.	2,10	2,05	2,08
Достъпност на информацията за раб-време	2,93	2,79	2,86
Достъпност на информацията за цени и такси	2,22	2,18	2,20
Оценка за работата с жалби и препоръки	1,86	1,79	1,82
Наличие на кутия за жалби и препоръки	2,17	2,11	2,14
Наличие на ел. поща	2,16	2,08	2,12
Наличие на гореща тел. линия	1,84	1,82	1,83
Наличие на форум в интернет страницата	1,98	1,95	1,96
Достатъчност на инф. от медиите	2,12	2,06	2,09
Достатъчност на инф. за конкурсите	1,80	1,78	1,79
Достатъчност на инф. за изп. на фондовете	1,76	1,79	1,77
Достатъчност на инф. за взем. на решения	1,75	1,75	1,75
Набавяне на образци и формуляри	3,01	2,88	2,95
Начин на обслужване	2,34	2,31	2,33
Наличие на инф. в интернет	1,81	1,71	1,77
Наличие на инф. в интернет за структурата	1,02	0,95	0,99
Наличие на инф. в интернет за услугите	1,06	0,99	1,02
Наличие на инф. в интернет за документите	1,01	0,95	0,98
Наличие на инф. в интернет за формулярите	1,02	0,95	0,99
Наличие на инф. в интернет за сроковете	0,99	0,93	0,96
Наличие на инф. в интернет за раб. време	1,11	1,03	1,08
Наличие на инф. в интернет за конкурси	0,86	0,82	0,84
ОБЩО	55,57	53,97	54,81



Както се вижда, мъжете дават по-ниски оценки за работата на областните и общинските администрации, по-малко информирани са, но и по-малко се интересуват от тяхната работа.

IV.2.3. Месечен доход

Доход	% анкетирувани
Без доход	5,2
До 100 лв.	3,4
101 - 150 лв.	9,5
151 - 300 лв.	27,6
301 - 500 лв.	29,8
501 - 1000 лв.	19,1
Над 1000 лв.	4,2
Не желае да посочи	1,2

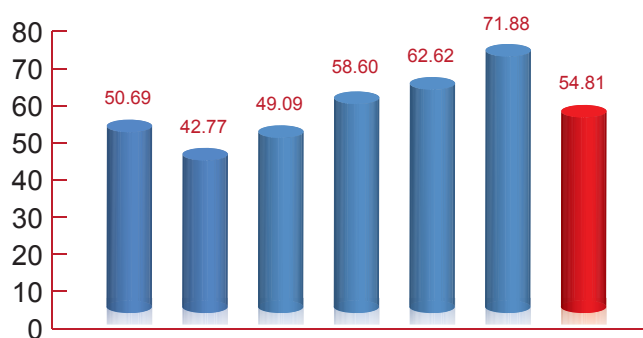


Различно отношение към работата на общинските и областните администрации се наблюдава и в зависимост от средномесечния личен доход.

Средни оценки, разпределени по доход

Айтем	до 100	101-150	151-300	301-500	501-1000	над 1000	Средно за страната
Познаване на структурата	1,64	1,59	1,84	2,08	2,22	2,35	1,96
Познаване на функциите	1,67	1,71	1,88	2,13	2,21	2,35	2,00
Координатите и адресите на администрациите	1,81	1,86	2,20	2,26	2,44	2,40	2,22
Познаване на проектите	1,40	1,27	1,49	1,73	1,84	2,08	1,63
Познаване на работата с жалбите	1,47	1,42	1,62	1,85	1,98	2,11	1,75
Знание за начина на провеждане на конкурси	1,26	1,18	1,43	1,65	1,79	1,99	1,56
Начините на оповестяване на решенията	1,33	1,23	1,48	1,74	1,88	1,99	1,63
Знание за формиране и израз. на бюджета	1,31	1,19	1,41	1,58	1,71	1,86	1,51
Достъпност на и-цията за предлаганите услуги	2,10	1,96	2,18	2,41	2,37	2,67	2,25
Достъпност на и-цията за сроковете на изп.	2,03	1,67	2,03	2,21	2,20	2,49	2,08
Достъпност на и-цията за раб-време	2,84	2,72	2,88	2,99	2,85	3,01	2,86

Айтем	до 100	101-150	151-300	301-500	501-1000	над 1000	Средно за страната
Достъпност на и-цията за цени и такси	2,07	1,96	2,11	2,35	2,29	2,67	2,20
Оценка за работата с жалби и препоръки	1,79	1,52	1,75	1,95	1,97	2,22	1,82
Наличие на кутия за жалби и препоръки	2,00	1,97	2,10	2,24	2,23	2,17	2,14
Наличие на ел. поща	1,86	1,75	1,97	2,23	2,39	2,25	2,12
Наличие на гореща тел. линия	1,64	1,59	1,72	1,92	2,00	2,04	1,83
Наличие на форум в интернет страницата	1,76	1,64	1,78	2,10	2,16	2,26	1,96
Достатъчност на инф. от медиите	1,91	1,91	2,01	2,21	2,16	2,35	2,09
Достатъчност на инф. за конкурсите	1,62	1,53	1,71	1,92	1,88	2,08	1,79
Достатъчност на инф. за изп. на фондовете	1,55	1,52	1,64	1,89	1,99	2,04	1,77
Достатъчност на инф. за взем. на решения	1,53	1,52	1,65	1,86	1,96	1,97	1,75
Набавяне на образци и формуляри	2,97	2,91	2,96	2,99	2,97	3,21	2,95
Начин на обслужване	2,59	2,25	2,37	2,34	2,29	2,75	2,33
Наличие на инф. в интернет	1,84	1,17	1,38	1,91	2,19	2,86	1,77
Наличие на инф. в интернет за структурата	1,03	0,28	0,49	1,14	1,55	2,26	0,99
Наличие на инф. в интернет за услугите	1,00	0,28	0,52	1,21	1,58	2,26	1,02
Наличие на инф. в интернет за документите	0,93	0,23	0,50	1,15	1,53	2,31	0,98
Наличие на инф. в интернет за формулярите	0,98	0,22	0,49	1,17	1,53	2,26	0,99
Наличие на инф. в интернет за сроковете	0,91	0,25	0,48	1,14	1,48	2,25	0,96
Наличие на инф. в интернет за раб. време	1,07	0,28	0,56	1,26	1,68	2,35	1,08
Наличие на инф. в интернет за конкурси	0,76	0,19	0,44	0,99	1,30	2,01	0,84
ОБЩО	50,69	42,77	49,09	58,60	62,62	71,88	54,81



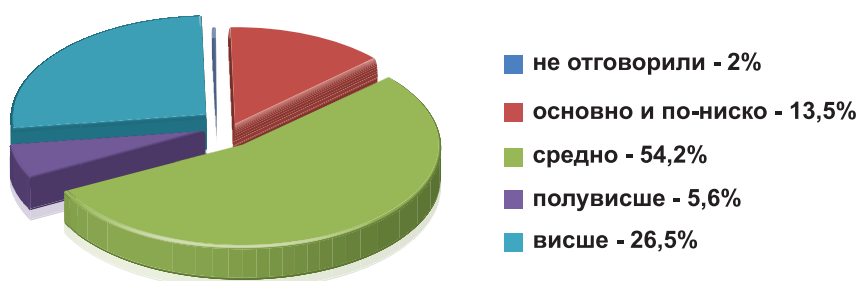
Зависимостта е видима – хората с по-ниски доходи са по-неориентирани, по-неинформирани, по-трудно се справят в контактите си с администрациите и оттук, донякъде по-критични в оценките си.

IV.2.4. Образование

Завършено образование	% анкетирани
не отговорили	0,2
основно и по-ниско	13,5
средно	54,2
полувисше	5,6
висше	26,5

Ето как хората се отнасят към работата на общинските и областните администрации в зависимост от образователният си ценз:

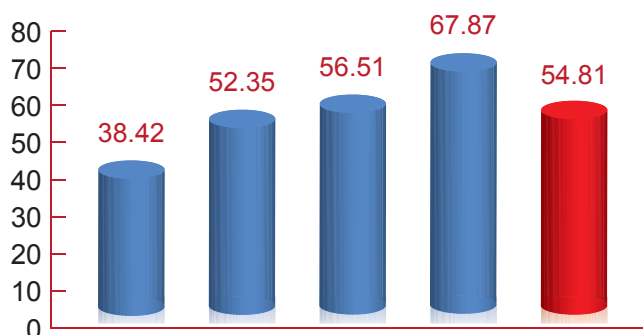
Завършено образование



Средни оценки, разпределени по образование

Айтем	Основно	Средно	Полувисше	Висше	Средно за страната
Познаване на структурата	1,44	1,88	2,00	2,39	1,96
Познаване на функциите	1,50	1,93	2,11	2,40	2,00
Координатите и адресите на администрациите	1,74	2,14	2,22	2,62	2,22
Познаване на проектите	1,19	1,54	1,75	1,99	1,63
Познаване на работата с жалбите	1,28	1,69	1,85	2,08	1,75
Знание за начина на провеждане на конкурси	1,11	1,50	1,68	1,88	1,56
Начините на оповестяване на решенията	1,16	1,55	1,69	2,00	1,63
Знание за формиране и израз. на бюджета	1,13	1,43	1,59	1,84	1,51
Достъпност на и-цията за предлаганите услуги	1,81	2,20	2,25	2,60	2,25
Достъпност на и-цията за сроковете на изп.	1,65	2,02	2,09	2,41	2,08
Достъпност на и-цията за раб-време	2,43	2,85	2,83	3,11	2,86
Достъпност на и-цията за цени и такси	1,78	2,17	2,08	2,51	2,20
Оценка за работата с жалби и препоръки	1,45	1,82	1,80	2,02	1,82
Наличие на кутия за жалби и препоръки	1,73	2,16	2,11	2,32	2,14
Наличие на ел. поща	1,50	2,10	2,24	2,45	2,12
Наличие на гореща тел. линия	1,39	1,87	1,81	1,98	1,83
Наличие на форум в интернет страницата	1,40	1,94	2,06	2,28	1,96
Достатъчност на инф. от медиите	1,65	2,08	2,05	2,33	2,09
Достатъчност на инф. за конкурсите	1,34	1,79	1,80	2,01	1,79

Айтем	Основно	Средно	Полувисше	Висше	Средно за страната
Достатъчност на инф. за изп. на фондовете	1,34	1,74	1,85	2,04	1,77
Достатъчност на инф. за взем. на решения	1,34	1,72	1,73	2,02	1,75
Набавяне на образци и формуляри	2,77	2,91	2,98	3,10	2,95
Начин на обслужване	2,23	2,34	2,19	2,38	2,33
Наличие на инф. в интернет	1,08	1,61	1,80	2,42	1,77
Наличие на инф. в интернет за структурата	0,15	0,77	1,14	1,83	0,99
Наличие на инф. в интернет за услугите	0,14	0,81	1,18	1,88	1,02
Наличие на инф. в интернет за документите	0,13	0,76	1,14	1,82	0,98
Наличие на инф. в интернет за формулярите	0,14	0,76	1,16	1,84	0,99
Наличие на инф. в интернет за сроковете	0,13	0,76	1,11	1,77	0,96
Наличие на инф. в интернет за раб. време	0,16	0,85	1,22	1,98	1,08
Наличие на инф. в интернет за конкурси	0,10	0,65	0,99	1,57	0,84
ОБЩО	38,42	52,35	56,51	67,87	54,81

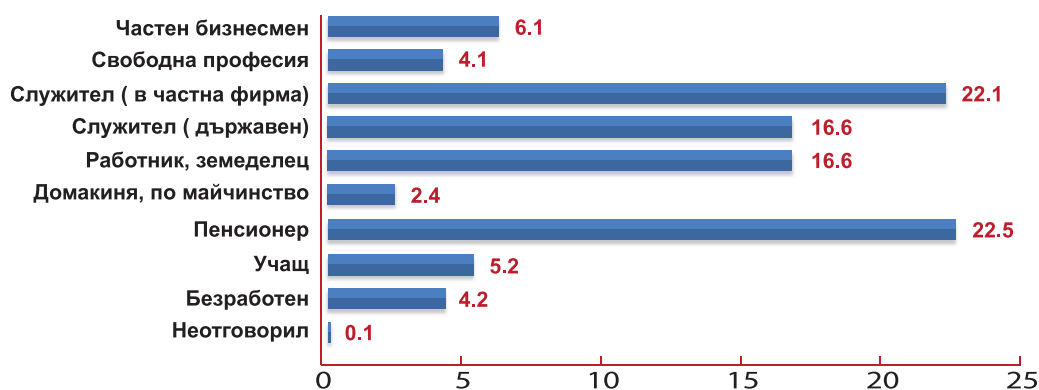


Образователният ценз определено има значение за отношението към работата на администрацията. Колкото са по-образовани, толкова по-добре се справят при необходимост от контакти с общинските или областни администрации - по-лесно намират информация, по-лесно се ориентират в административните правила и бумажни документи и по-бързо възприемат промените или нововъведенията.

По-възрастните и по-необразованите по-често имат проблеми с адаптирането към новите начини на обслужване, с намирането на необходимата информация и определено имат нужда от повече внимание и отзивчивост от страна на служителите.

IV.2.5. Социално положение

Сфера на заетост	% анкетирани
Неотговорил	0,1
Безработен	4,2
Учащ	5,2
Пенсионер	22,5
Домакиня, по майчинство	2,4
Работник, земеделец	16,6
Служител (държавен)	16,6
Служител (в частна фирма)	22,1
Свободна професия	4,1
Частен бизнесмен	6,1



В следващата таблица са представени средните оценки, разпределени в зависимост от социалното положение на анкетираните лица.

Средни оценки, разпределени по социално положение

	Безработен	Учащ	Пенсионер	Домакиня, по	Работник, земеделец	Служител (държавен)	Служител (в частна фирма)	Свободна проф.	Частен бизнесмен
Познаване на структурата	1,50	1,61	1,82	1,88	1,71	2,52	1,98	1,97	2,25
Познаване на функциите	1,79	1,63	1,85	1,83	1,77	2,49	2,01	2,03	2,21
Координатите и адресите на администрациите	2,01	1,78	2,08	2,12	2,06	2,67	2,24	2,11	2,39
Познаване на проектите	1,31	1,38	1,43	1,49	1,42	2,07	1,69	1,60	1,84
Познаване на работата с жалбите	1,38	1,38	1,57	1,63	1,52	2,26	1,83	1,67	1,99
Знание за начина на провеждане на конкурси	1,24	1,31	1,32	1,46	1,35	2,04	1,63	1,51	1,78
Начините на оповестяване на решенията	1,31	1,36	1,39	1,46	1,39	2,14	1,71	1,63	1,88
Знание за формиране и израз. на бюджета	1,19	1,27	1,35	1,46	1,27	1,97	1,54	1,50	1,72
Достъпност на и-цията за предлаганите услуги	1,79	1,82	2,09	2,29	2,02	2,69	2,33	2,24	2,55
Достъпност на и-цията за сроковете на изп.	1,67	1,65	1,89	2,22	1,86	2,51	2,19	1,99	2,34
Достъпност на и-цията за раб-време	2,67	2,30	2,76	2,98	2,77	3,22	2,85	2,76	3,03
Достъпност на и-цията за цени и такси	1,85	1,81	2,05	2,34	2,02	2,57	2,22	2,26	2,47
Оценка за работата с жалби и препоръки	1,54	1,35	1,67	1,68	1,72	2,19	1,91	1,74	2,04
Наличие на кутия за жалби и препоръки	1,94	1,94	2,04	2,05	2,03	2,38	2,18	2,20	2,31
Наличие на ел. поща	1,71	2,19	1,77	1,98	1,92	2,53	2,30	2,17	2,39
Наличие на гореща тел. линия	1,64	1,81	1,61	1,63	1,78	1,99	1,96	1,97	2,04

	Безработен	Учащ	Пенсионер	Домакinya, по	Работник, земеделец	Служител (държавен)	Служител (в частна фирма)	Свободна проф.	Частен бизнесмен
Наличие на форум в интернет страницата	1,63	2,01	1,65	1,98	1,76	2,27	2,17	2,10	2,26
Достатъчност на инф. от медиите	1,76	2,02	1,96	1,85	1,96	2,42	2,12	2,09	2,25
Достатъчност на инф. за конкурсите	1,47	1,64	1,62	1,41	1,66	2,17	1,85	1,84	2,00
Достатъчност на инф. за изп. На фондовете	1,53	1,55	1,61	1,66	1,61	2,14	1,85	1,79	1,98
Достатъчност на инф. за взем. на решения	1,38	1,41	1,63	1,51	1,66	2,13	1,79	1,73	1,98
Набавяне на образци и формуляри	2,96	2,66	2,99	3,10	2,75	3,17	2,94	2,83	2,96
Начин на обслужване	2,40	2,00	2,39	2,20	2,28	2,43	2,29	2,20	2,29
Наличие на инф. в интернет	1,28	2,28	1,09	1,90	1,35	2,40	2,08	1,94	2,17
Наличие на инф. в интернет за структурата	0,36	1,63	0,17	1,12	0,44	1,72	1,42	1,24	1,50
Наличие на инф. в интернет за услугите	0,40	1,69	0,16	1,20	0,48	1,75	1,47	1,34	1,57
Наличие на инф. в интернет за документите	0,36	1,59	0,16	1,05	0,47	1,70	1,39	1,29	1,51
Наличие на инф. в интернет за формулярите	0,36	1,60	0,14	0,98	0,43	1,73	1,42	1,31	1,53
Наличие на инф. в интернет за сроковете	0,32	1,61	0,14	1,02	0,45	1,69	1,34	1,31	1,51
Наличие на инф. в интернет за раб. време	0,39	1,82	0,18	1,20	0,53	1,87	1,53	1,34	1,62
Наличие на инф. в интернет за конкурси	0,33	1,24	0,14	0,90	0,40	1,53	1,15	1,10	1,31

Държавните служители най-добре се ориентират в работата на общинските и областните администрации, което е логично, тъй като по-добре познават правилата на работата на държавната администрация по принцип.

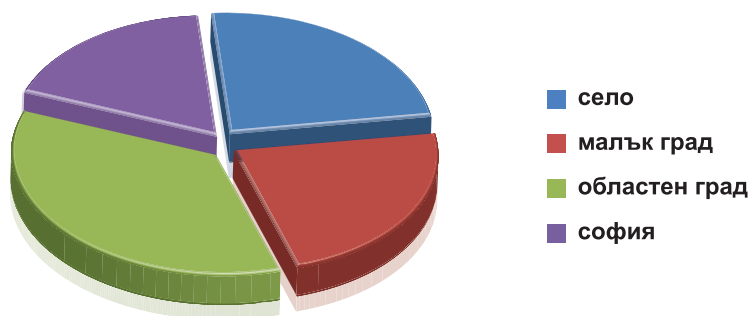
Веднага след това са бизнесмените и служителите в частните фирми, които по силата на служебните си задължения често контактуват с тях.

Най-лошо се справят безработните и пенсионерите, което предполага по-внимателно отношение към тях и предоставяне на необходимата информация в по-опростен вид.

За тях е добра практика, когато необходимите документи се издават на място, директно от служителите на гишето, като гражданинът само се подписва, без да се налага попълването на формуляри на ръка (каквато е практиката в община Разград).

IV.2.6. Местоживееене

Местоживееене	% анкетирани
Село	23,8
Малък град	22,7
Областен град	35,7
София	17,8

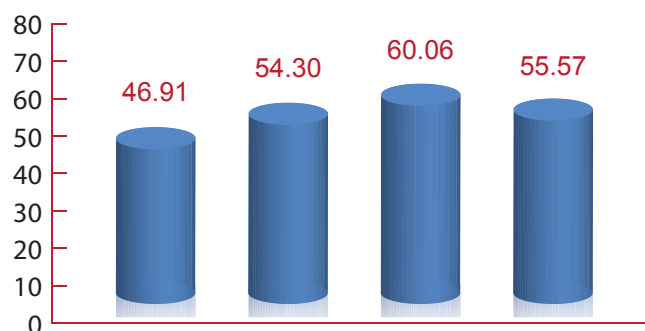


Провери се какво значение има местоживеенето за оценката на работата на областните и общинските администрации.

Средни оценки, разпределени по местоживеене

	Село	Малък град	Областен град	София	Средно за страната
Познаване на структурата	1,84	2,00	2,02	1,96	1,96
Познаване на функциите	1,86	2,05	2,12	1,92	2,00
Координатите и адресите на администрациите	2,01	2,42	2,25	2,18	2,22
Познаване на проектите	1,47	1,63	1,72	1,62	1,63
Познаване на работата с жалбите	1,60	1,76	1,86	1,68	1,75
Знание за начина на провеждане на конкурси	1,43	1,55	1,67	1,52	1,56
Начините на оповестяване на решенията	1,46	1,64	1,77	1,54	1,63
Знание за формиране и израз. на бюджета	1,41	1,49	1,59	1,48	1,51
Достъпност на и-цията за предлаганите услуги	2,11	2,29	2,32	2,27	2,25
Достъпност на и-цията за сроковете на изп.	1,92	2,13	2,15	2,08	2,08
Достъпност на и-цията за раб- време	2,83	3,02	2,92	2,59	2,86
Достъпност на и-цията за цени и такси	2,07	2,27	2,24	2,19	2,20
Оценка за работата с жалби и препоръки	1,78	1,89	1,87	1,70	1,82
Наличие на кутия за жалби и препоръки	2,05	2,21	2,22	2,00	2,14
Наличие на ел. поща	1,77	2,15	2,33	2,12	2,12
Наличие на гореща тел. линия	1,60	1,81	1,99	1,85	1,83
Наличие на форум в интернет страницата	1,61	1,98	2,18	1,98	1,96
Достатъчност на инф. от медиите	1,87	2,09	2,35	1,87	2,09
Достатъчност на инф. за конкурсите	1,63	1,84	1,93	1,66	1,79
Достатъчност на инф. за изп. на фондовете	1,61	1,80	1,93	1,64	1,77

	Село	Малък град	Областен град	София	Средно за страната
Достатъчност на инф. за взем. на решения	1,64	1,84	1,83	1,62	1,75
Набавяне на образци и формуляри	2,86	2,98	2,95	3,02	2,95
Начин на обслужване	2,36	2,38	2,28	2,30	2,33
Наличие на инф. в интернет	1,31	1,59	2,04	2,06	1,77
Наличие на инф. в интернет за структурата	0,39	0,77	1,38	1,28	0,99
Наличие на инф. в интернет за услугите	0,42	0,81	1,42	1,33	1,02
Наличие на инф. в интернет за документите	0,40	0,79	1,37	1,24	0,98
Наличие на инф. в интернет за формулярите	0,40	0,79	1,39	1,22	0,99
Наличие на инф. в интернет за сроковете	0,40	0,79	1,33	1,21	0,96
Наличие на инф. в интернет за раб. време	0,44	0,84	1,49	1,41	1,08
Наличие на инф. в интернет за конкурси	0,37	0,69	1,15	1,04	0,84
ОБЩО	46,91	54,30	60,06	55,57	54,81



Най-трудно се ориентират и се справят хората от селата (проблем с достигането на информация до по-отдалечените от общинския център селища, застаряващо население, липса на интернет и пр.), а най-добре тези в областните градове и донякъде в София (но тук това е проблем на районните администрации, които понякога си „измиват ръцете“ със столична голяма община по отношение на предоставянето на повече информация от по-общ характер).

IV.2.7. Процентно разпределение на извадката по области

Област	Процент анкетирани от областта
Благоевград	4,1
Бургас	5,9
Варна	5,9
Велико Търново	3,5
Видин	1,8
Враца	2,4
Габрово	1,8
Добрич	2,4
Кърджали	2,9

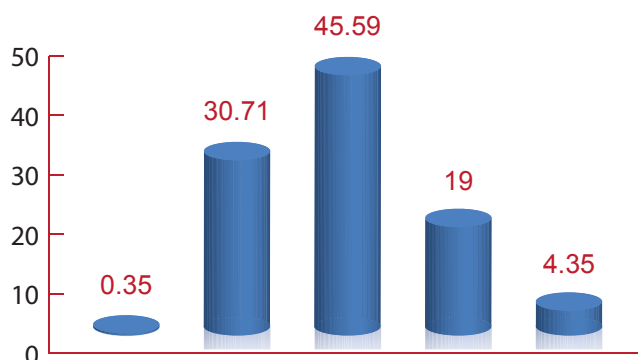
Област	Процент анкетирувани от областта
Кюстендил	1,8
Ловеч	1,8
Монтана	2,4
Пазарджик	3,5
Перник	2,3
Плевен	4,1
Пловдив	8,2
Разград	2,4
Русе	2,9
Силистра	1,8
Сливен	2,4
Смолян	1,8
София-град	17,5
Софийска	3,0
Стара Загора	3,5
Търговище	1,8
Хасково	3,0
Шумен	2,9
Ямбол	2,4

IV.3. Детайлен анализ на отговорите на въпросите от анкетата

Какво знаете за вашата областна и общинска администрация?

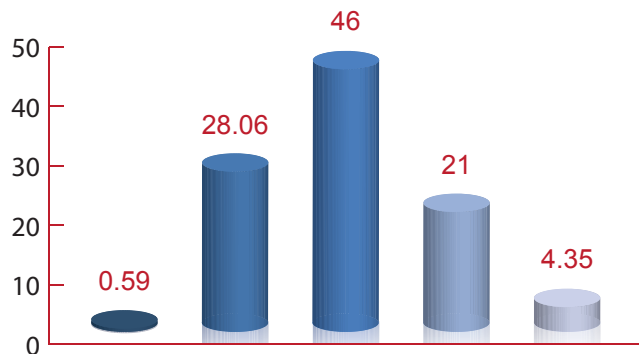
Административна структура

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	6	6	0,35	0,4
Нищо не знам	522	528	30,71	31,1
Знам отделни неща, но като цяло не ги знам	775	1303	45,59	76,6
Знам повечето неща	323	1626	19,00	95,6
Смятам, че знам всичко за това	74	1700	4,35	100,0



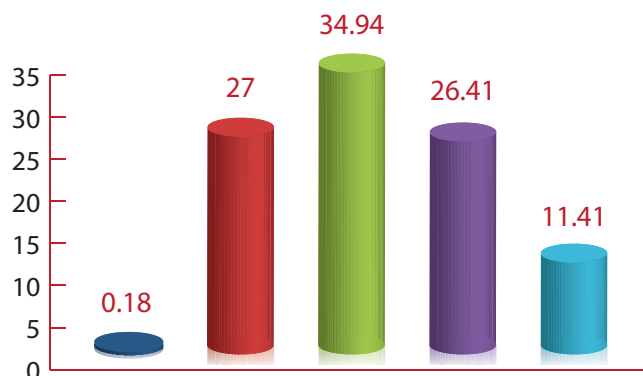
Функции на областната и общинската администрации

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	10	10	0,59	0,6
Нищо не знам	477	487	28,06	28,6
Знам отделни неща, но като цяло не ги знам	782	1269	46,00	74,6
Знам повечето неща	357	1626	21,00	95,6
Смятам, че знам всичко за това	74	1700	4,35	100,0



Координати (адрес, телефони, интернет страница, електронна поща) на областната и общинската администрации

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	4	4	0,24	0,2
Нищо не знам	459	463	27,00	27,2
Знам отделни неща, но като цяло не ги знам	594	1057	34,94	62,2
Знам повечето неща	449	1506	26,41	88,6
Смятам, че знам всичко за това	194	1700	11,41	100,0



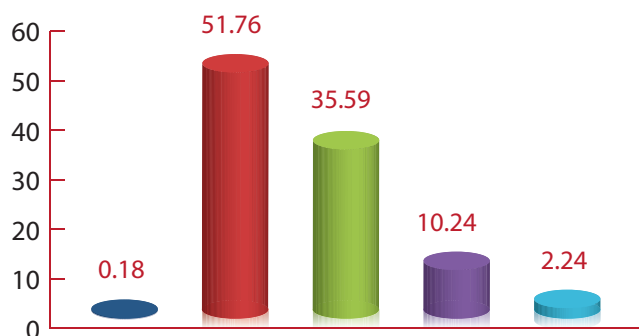
По първите два въпроса най-честият отговор е „знам някои неща” - 45,59% „познават” нещо за административната структура, 46% за функциите и правомощията на областните и общински администрации). Най-малък е процентът на тези, които казват, че знаят всичко (4,35% и за двата въпроса). Това донякъде може да бъде обяснено с не особената заинтересованост на хората, защото това не ги засяга лично в ежедневието им живот.

Въпреки че познаването на пълномощията и функциите на общинските и областни администрации в голяма степен би облекчило търсенето на определени услуги.

Търсенето на начини за връзка с общината обикновено започва, когато се появи реална необходимост от получаването на някаква услуга. И понеже това се случва сравнително често, информираността по отношение на координатите, работното време и начините за връзка с областните и общинските администрации е висока (26,41% имат някаква информация и вече 11,41% казват, че знаят всичко за това).

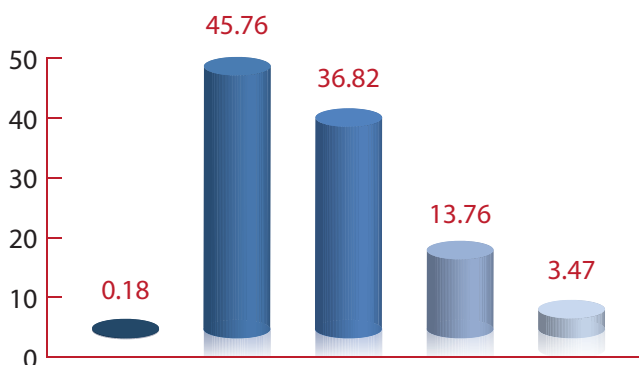
Актуални програми и проекти на областната и общинска администрация

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	3	3	0,18	0,2
Нищо не знам	880	883	51,76	51,9
Знам отделни неща, но като цяло не ги знам	605	1488	35,59	87,5
Знам повечето неща	174	1662	10,24	97,8
Смятам, че знам всичко за това	38	1700	2,24	100,0



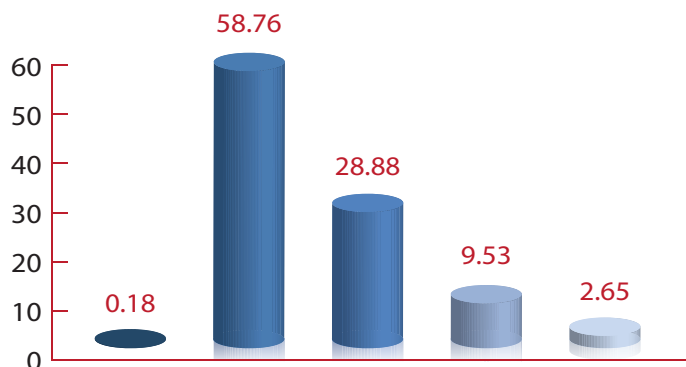
Как администрациите работят с жалбите и препоръките

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	3	3	0,18	0,2
Нищо не знам	778	781	45,76	45,9
Знам отделни неща, но като цяло не ги знам	626	1407	36,82	82,8
Знам повечето неща	234	1641	13,76	96,5
Смятам, че знам всичко за това	59	1700	3,47	100,0



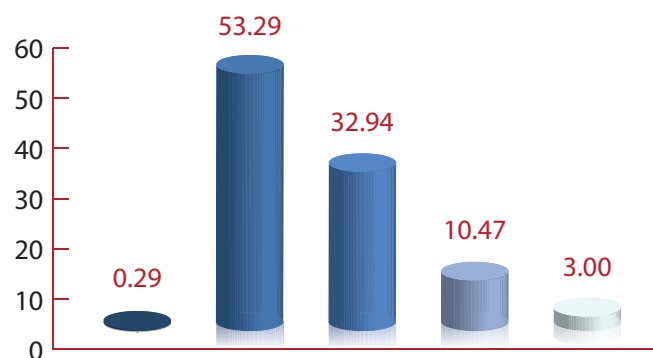
Как се провеждат конкурси и тръжни процедури в областната и общинската администрации?

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	3	3	0,18	0,2
Нищо не знам	999	1002	58,76	58,9
Знам отделни неща, но като цяло не ги знам	491	1493	28,88	87,8
Знам повечето неща	162	1655	9,53	97,4
Смятам, че знам всичко за това	45	1700	2,65	100,0



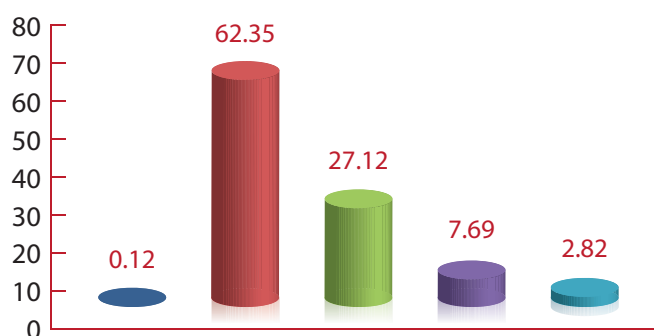
Как се оповестяват актовете и решенията на областната и общинската администрации?

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	5	5	0,29	0,3
Нищо не знам	906	911	53,29	53,6
Знам отделни неща, но като цяло не ги знам	560	1471	32,94	86,5
Знам повечето неща	178	1649	10,47	97,0
Смятам, че знам всичко за това	51	1700	3,00	100,0



Как се формират бюджетите и как се изразходват средствата?

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	2	2	0,12	0,1
Нищо не знам	1060	1062	62,35	62,5
Знам отделни неща, но като цяло не ги знам	461	1523	27,12	89,6
Знам повечето неща	129	1652	7,59	97,2
Смятам, че знам всичко за това	48	1700	2,82	100,0



Най-слаба е информираността на хората по отношение програмите и проектите върху които работят администрациите (едва 2,24% казват, че знаят всичко, а 51,76% заявяват, че нищо не знаят), начините за работа с жалби и препоръки (3,47% срещу 45,76%), как се провеждат конкурсите и тръжните процедури (2,65% срещу 58,76%), как се оповестяват актовете и решенията на областните и общинските администрации (3% срещу 53,29%), как се формират бюджетите и как се изразходват средствата (2,82% срещу 62,35%).

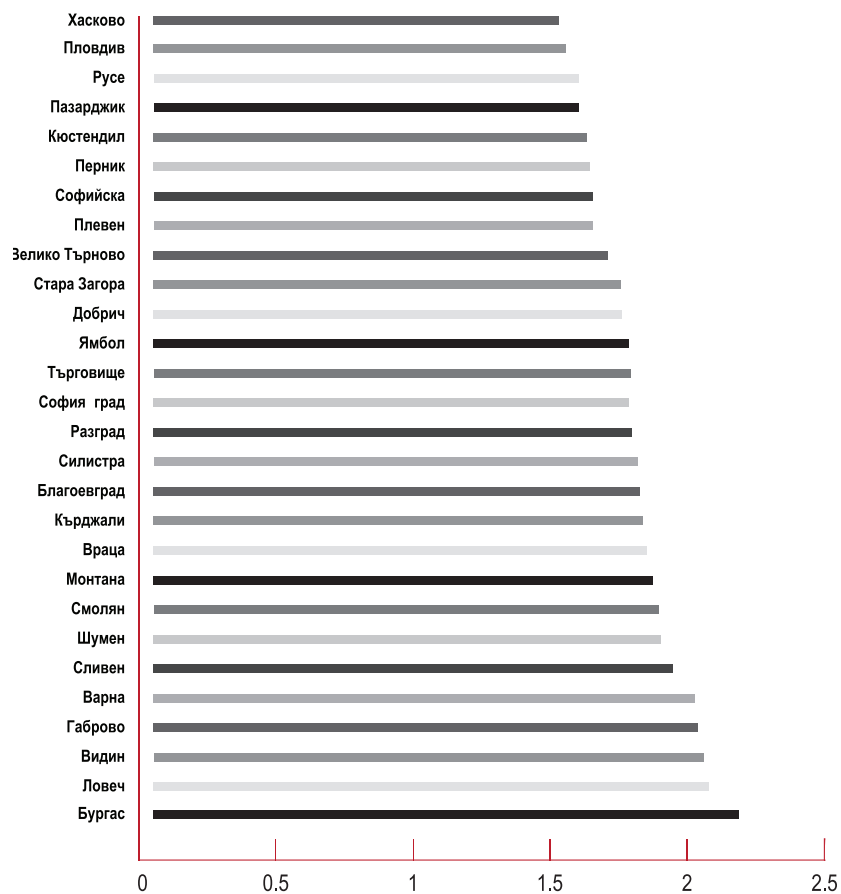
Тази неинформираност от своя страна води до появата на съмнения по отношение на достатъчната прозрачност и публичност на работата на администрацията.

Администрациите твърдят в своите интервюта, че тази информация постоянно и в достатъчен обем се предоставя на гражданите по различни начини - чрез медии, чрез интернет, на срещи, пресконференции на администрациите, отчети и прочее, но тя явно не достига до повечето хора или те не винаги са заинтересовани да я получат, което води до голямо разминаване на гледните точки на двете анализирани страни по този показател.

В следващата таблица и графика са представени средните оценки на анкетираните лица, разпределени по области.

ОБЛАСТ	Средна оценка по скалата
Бургас	2.13
Ловеч	2.03
Видин	2.01
Габрово	1.99
Варна	1.98
Сливен	1.89
Шумен	1.86
Смолян	1.85
Монтана	1.82
Враца	1.81
Кърджали	1.79
Благоевград	1.78
Силистра	1.78
Разград	1.75

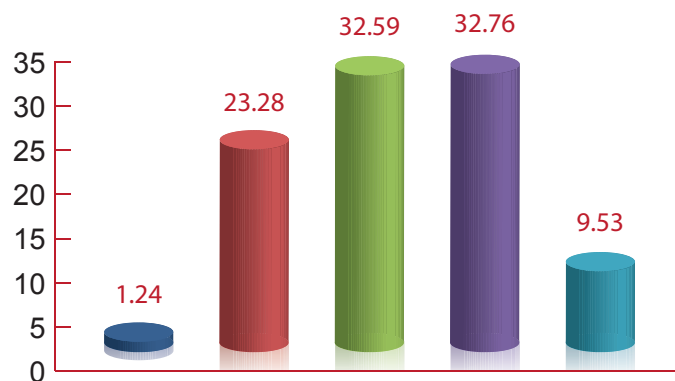
ОБЛАСТ	Средна оценка по скалата
София-град	1.74
Търговище	1.74
Ямбол	1.74
Добрич	1.72
Стара Загора	1.7
Велико Търново	1.66
Плевен	1.6
Софийска	1.6
Перник	1.59
Кюстендил	1.58
Пазарджик	1.54
Русе	1.54
Пловдив	1.51
Хасково	1.48



Достъпна ли е за Вас следната информация?

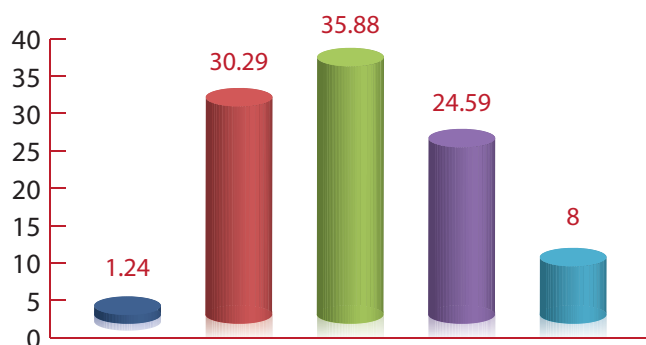
Видове предлагани услуги

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	21	21	1,24	1,2
Изобщо не - всеки път трябва да я търся	406	427	23,88	25,1
По-скоро не - по-често ми се налага да я търся	554	981	32,59	57,7
По-скоро да - има отделни неща, които трябва да търся	557	1538	32,76	90,5
Изцяло да - тази информация е напълно достъпна	162	1700	9,53	100,0



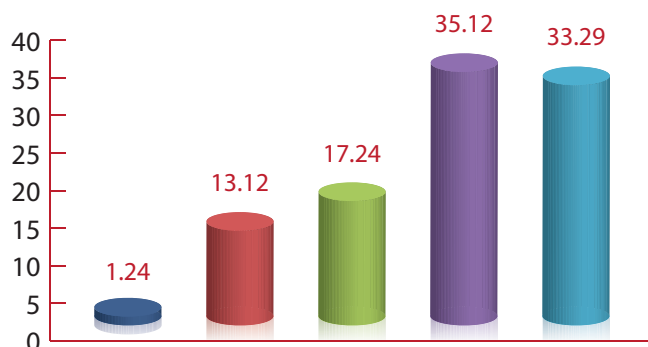
Срокове за изпълнение

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	21	21	1,24	1,2
Изобщо не - всеки път трябва да я търся	515	536	30,29	31,5
По-скоро не - по-често ми се налага да я търся	610	1146	35,88	67,4
По-скоро да - има отделни неща, които трябва да търся	418	1564	24,59	92,0
Изцяло да - тази информация е напълно достъпна	136	1700	8,00	100,0



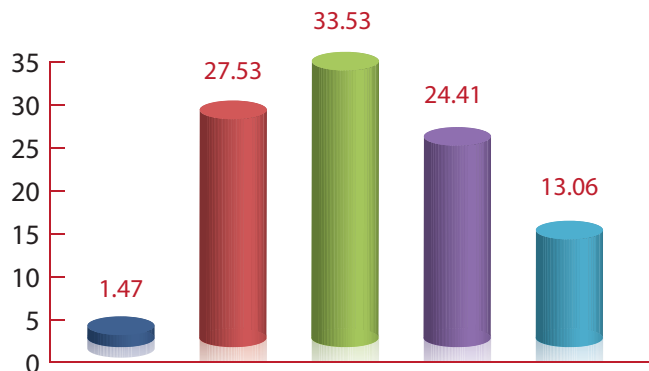
Работно време на администрацията

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	21	21	1,24	1,2
Изобщо не - всеки път трябва да я търся	223	244	13,12	14,4
По-скоро не - по-често ми се налага да я търся	293	537	17,24	31,6
По-скоро да - има отделни неща, които трябва да търся	597	1134	35,12	66,7
Изцяло да - тази информация е напълно достъпна	566	1700	33,29	100,0



Цени и такси за извършване на услугите

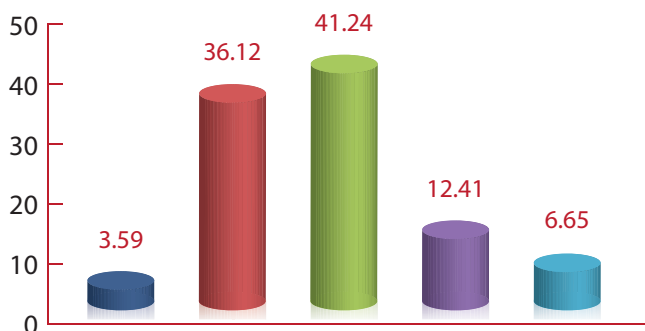
	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	25	25	1,47	1,5
Изобщо не - всеки път трябва да я търся	468	493	27,53	29,0
По-скоро не - по-често ми се налага да я търся	570	1063	33,53	62,5
По-скоро да - има отделни неща, които трябва да търся	415	1478	24,41	86,9
Изцяло да - тази информация е напълно достъпна	222	1700	13,06	100,0



По отношение достъпността на информация за работата на администрацията, свързана с предоставянето на конкретни услуги на гражданите, информираността нараства видимо. В общи линии всеки един данъкоплатец поне веднъж в годината се сблъсква с необходимостта да посети администрацията - да си плати данъците, търговеца - да получи съответния документ и т.н. И тук, както по-горе отговорите „тази информация е напълно достъпна“ са по-малко, но видимо се увеличават отговорите „да, информацията е достъпна, но някои неща трябва да се търсят“ - 32,76% по отношение на предлаганите услуги, 24,59% за сроковете на изпълнение (служителите се позовават на формалното „законоустановени“, но не винаги е обяснено какво означава това във времето), 35,12% за работното време на администрацията (или по-скоро за приемните дни на определени звена, в частност в областните администрации), 24,41% по отношение цените и таксите за извършваните услуги (има ги посочени някъде в заповед, наредба, но не винаги заедно с описанието на конкретната услуга). Но, трябва да се отбележи, че освен работното време, по другите показатели общинските и областните администрации определено имат какво още да направят за по-пълната и подробна информираност на гражданите - процентът хора, които казват че тази информация е недостъпна или почти недостъпна за тях, е все още сравнително висок.

Каква е вашата оценка за правилата, въведени от администрацията, по отношение на жалбите и препоръките на гражданите?

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	61	61	3,59	3,6
Тези правила изобщо не се популяризират от администрациите	614	675	36,12	39,7
Има само отделни неща, които са ми известни	701	1376	41,24	80,9
Само отделни неща не са ясни	211	1587	12,41	93,4
Правилата за работа с жалбите и препоръките са напълно ясни	113	1700	6,65	100,0



Доколкото, както се видя по-горе, информацията относно правилата за работа с жалбите и препоръките на гражданите е недостатъчна, логично е и оценката да бъде ниска. Липсата на достатъчно информираност в този случай води до негативно отношение. Хората реално виждат външните прояви на администрациите за приемане на сигнали, жалби и препоръки (наличието на кутии, книги, електронни адреси, горещи телефони), за което говорят следващите таблици и графики, но вероятно има какво да се желае по отношение на това, което се случва с тези сигнали по-нататък (вътре в администрацията). Освен това получаването на по-подробна информация обикновено се случва тогава, когато човек се сблъсква с реален проблем.

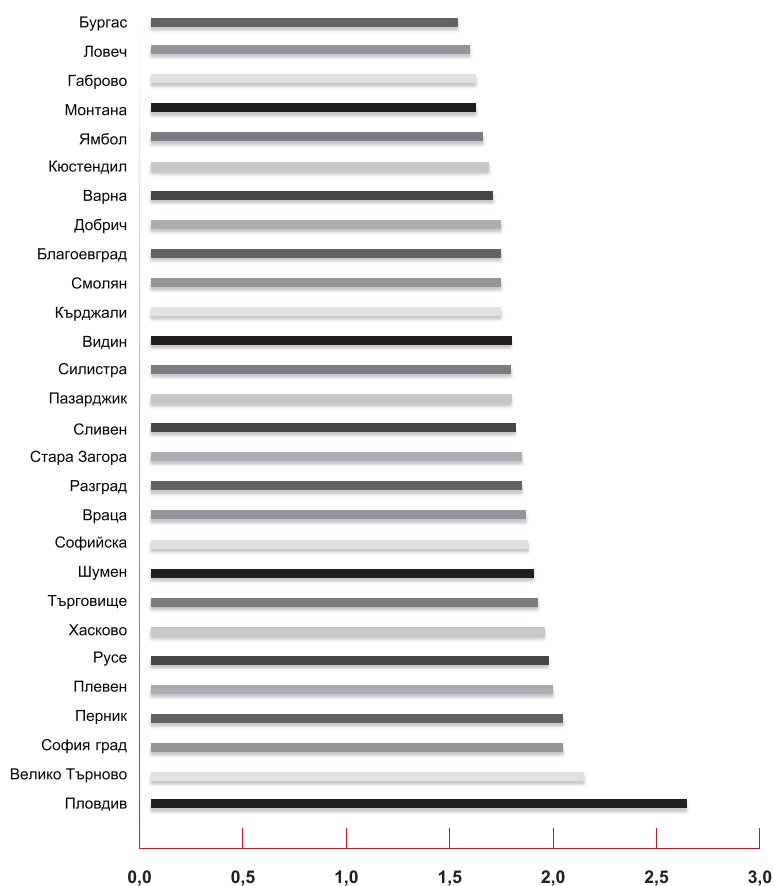
Когато нещата опират до препоръки, хората като че ли не са толкова заинтересовани или в най-често просто смятат това за безсмислено.

Като цяло оценките на анкетираните от различните области за правилата за работа с жалбите и препоръките силно се разминават. Това може да се дължи на посочения по-горе факт, че малка част от тях реално са подавали жалби и сигнали. Все пак ето как изглеждат тези различия. Това е средната оценка, разпределена по области:

Популяризиране на правилата за работа с жалби и препоръки

Област	Средна оценка по скалата
Бургас	2.6
Ловеч	2.1
Габрово	2
Монтана	2
Ямбол	1.95
Кюстендил	1.93
Варна	1.91
Добрич	1.88
Благоевград	1.86
Смолян	1.83
Кърджали	1.82
Видин	1.8
Силистра	1.8
Пазарджик	1.77

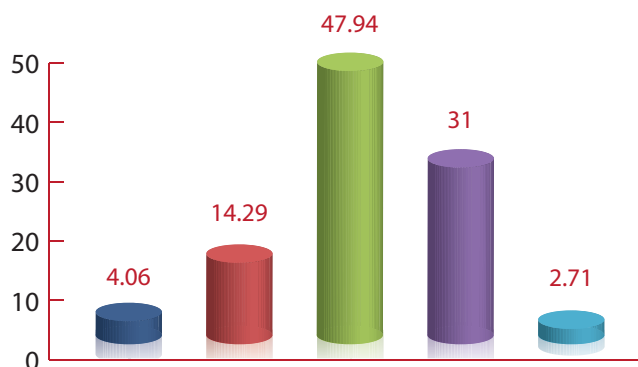
Област	Средна оценка по скалата
Сливен	1.75
Стара Загора	1.75
Разград	1.75
Враца	1.7
Софийска	1.7
Шумен	1.7
Търговище	1.7
Хасково	1.66
Русе	1.64
Плевен	1.61
Перник	1.58
София-град	1.58
Велико Търново	1.55
Пловдив	1.49



Съществуват ли във вашата община изброените по-долу начини за представяне на оплаквания и препоръки на гражданите?

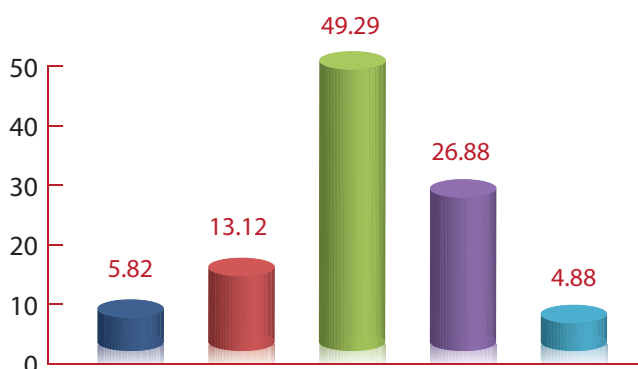
Кутия за жалби

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	69	69	4,06	4,1
Сигурен съм, че няма	243	312	14,29	18,4
Чувал съм, че има, но не съм сигурен	815	1127	47,94	66,3
Виждал съм, че има, но не съм ползвал	527	1654	31,00	97,3
Има и съм ползвал	46	1700	2,71	100,0



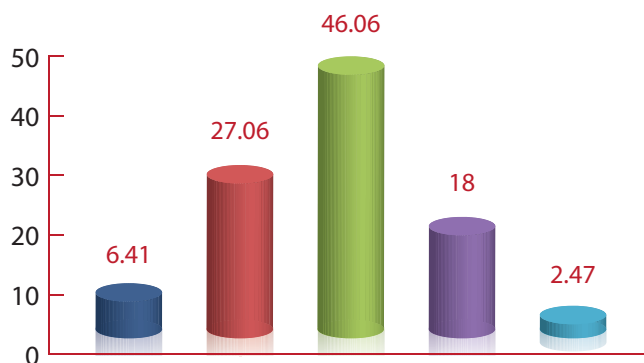
Електронна поща

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	99	99	5,82	5,8
Сигурен съм, че няма	223	322	13,12	18,9
Чувал съм, че има, но не съм сигурен	838	1160	49,29	68,2
Виждал съм, че има, но не съм ползвал	457	1617	26,88	95,1
Има и съм ползвал	83	1700	4,88	100,0



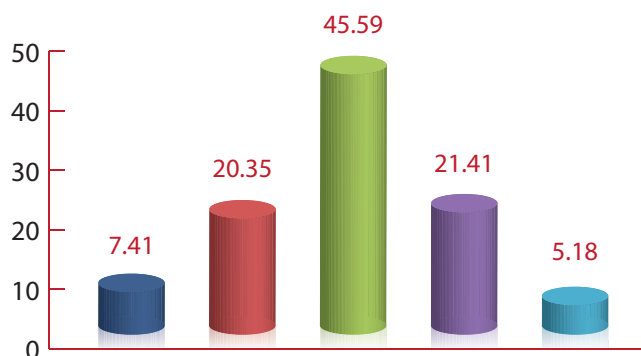
Гореща телефонна линия

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	109	109	6,41	6,4
Сигурен съм, че няма	460	569	27,06	33,5
Чувал съм, че има, но не съм сигурен	783	1352	46,06	79,5
Виждал съм, че има, но не съм ползвал	306	1658	18,00	97,5
Има и съм ползвал	42	1700	2,47	100,0



Форум в сайта на администрацията

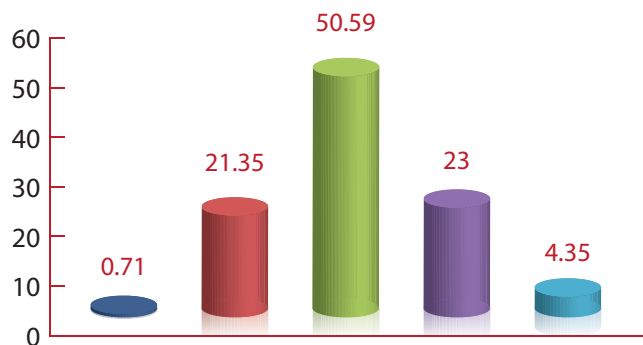
	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	127	127	7,47	7,5
Сигурен съм, че няма	346	473	20,35	27,8
Чувал съм, че има, но не съм сигурен	775	1248	45,59	73,4
Виждал съм, че има, но не съм ползвал	364	1612	21,41	94,8
Има и съм ползвал	88	1700	5,18	100,0



Както казахме по-горе, „външните белези“ на обратна връзка с общинските и областни администрации стават все по-видими. Дори и да не са подавали сигнали, жалби, а защо не и добронамерени препоръки, хората все пак са информирани за начините, по които това може да става, както се вижда от по-горните таблици и графики. Процентът, отговорили с „сигурен съм, че няма“, е относително малък - кутия за сигнали (14,29%), електронна поща (13,12%), гореща телефонна линия (27,06%) и форум в интернет (20,35%). За сметка на това най-честият отговор е: „Чувал съм, но не съм сигурен“ (съответно 47,94%, 49,29%, 46,06% и 45,59%), което означава, че има нужда от допълнително популяризиране и, разбира се, развиването на убеждението у потребителите на услуги, че тяхното мнение трябва да бъде чуто, като се стимулира подаването на препоръки, защо и не похвали за добре свършена работа. (напук на преобладаващото мнение - нали за това им плащат, какво да ги хваля).

Достатъчна ли е информацията, която получавате от медиите (местни и национални) за работата на вашата областна и общинска администрация?

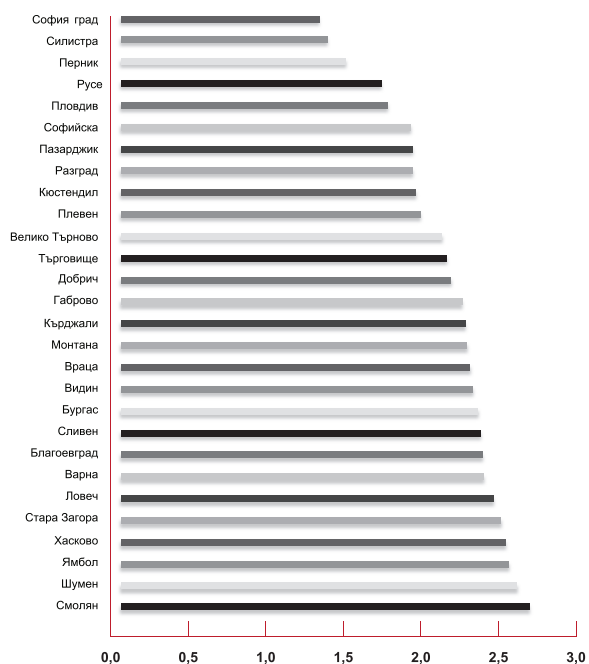
	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	12	12	0,71	0,7
Нищо не може да се научи	363	375	21,35	22,1
Само от време на време научавам от медиите за работата им	860	1235	50,59	72,6
Често научавам от медиите за работата на администрациите	391	1626	23,00	95,6
Винаги може да се научи за работата на администрациите	74	1700	4,35	100,0



Така или иначе медиите, основно местните, са сериозен източник на информация за работата на областните и общинските администрации. Но доколко те изпълняват тази функция според анкетираните в отделните области, може да се види в следващата таблица. Там е посочена оценката на анкетираните, представени по области, като средна от скалата.

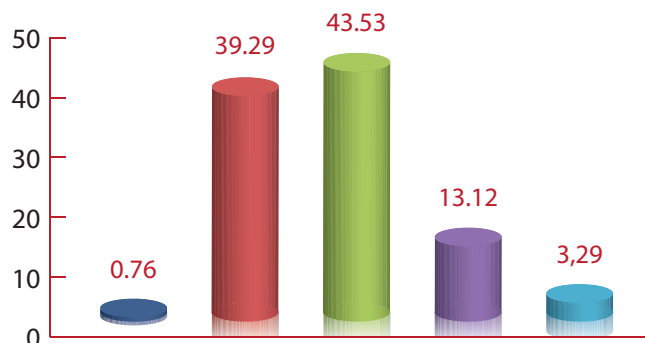
Област	Средна оценка по скалата
София-град	1.28
Силистра	1.33
Перник	1.45
Русе	1.68
Пловдив	1.72
Софийска	1.87
Пазарджик	1.88
Разград	1.88
Кюстендил	1.9
Плевен	1.93
Велико Търново	2.07
Търговище	2.1
Добрич	2.13
Габрово	2.2

Област	Средна оценка по скалата
Кърджали	2.22
Монтана	2.23
Враца	2.25
Видин	2.27
Бургас	2.3
Сливен	2.32
Благоевград	2.33
Варна	2.34
Ловеч	2.4
Стара Загора	2.45
Хасково	2.48
Ямбол	2.5
Шумен	2.56
Смолян	2.63



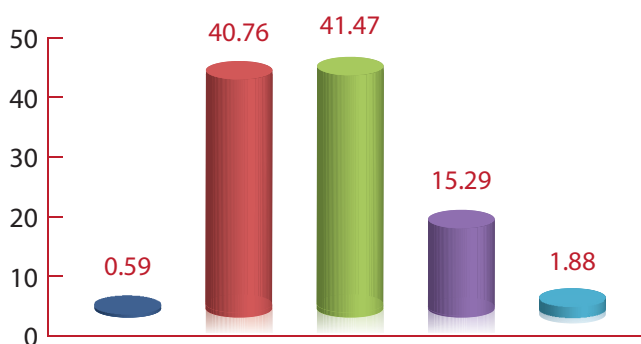
Достатъчна ли е гласността, която дават областната и общинската администрация на конкурсите и назначенията, както и на резултатите от тях?

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	13	13	0,76	0,8
Никога не съм срещал такава информация	668	681	39,29	40,1
Рядко съм срещал такава информация	740	1421	43,53	83,6
Често срещам такава информация	223	1644	13,12	96,7
Винаги публикуват такава информация	56	1700	3,29	100,0



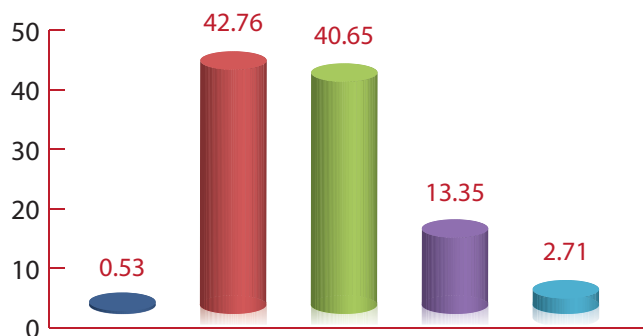
Достатъчна ли е информацията, която предоставят областната и общинската администрация за усвояването на парични фондове по европейски и международни програми?

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	10	10	0,59	0,6
Никога не чуваме нищо за парите по такива програми	693	703	40,76	41,4
Рядко чуваме за такива програми и изразходването на парите	705	1408	41,47	82,8
Обикновено има такава информация	260	1668	15,29	98,1
Винаги ни осведомяват за такива програми	32	1700	1,88	100,0



Достатъчност на информацията, която областната и общинската администрации предоставят за подготовките и приетите от тях актове и решения

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	9	9	0,53	0,5
До мен изобщо не стига подобна информация	727	736	42,76	43,3
До мен достига откъслечна такава информация	691	1427	40,65	83,9
Научавам за повечето решения и актове на администрациите	227	1654	13,35	97,3
Научавам всичко необходимо за решенията на администрациите	46	1700	2,71	100,0



Отговорите на тези три въпроса са пряко свързани с първите въпроси относно познаването на работата на администрациите. Съвсем логично е хората да оценяват информацията като недостатъчна. Само 3,29% от анкетираните смятат, че информацията, свързана с конкурсите и назначенията е абсолютно и винаги достъпна, 43,53% смятат, че тя се предоставя рядко и 39,29% са убедени, че тази информация никога не напуска пределите на общините или областите. Същото е положението с информацията, свързана с усвояването на парични фондове, европейски и други международни проекти. Въпреки че 86% от интервюираните общини твърдят, че под една или друга форма такава информация се предоставя, 40,76% от анкетираните граждани казват, че никога не чуват нищо за такива програми и пари, а 41,47% казват, че това се случва рядко.

Недостатъчна според анкетираните е и информацията относно приеманите или подготвяните за приемане от общинските и областните администрации актове и решения. Само 2,71% смятат, че получават пълна информация за решенията, приемани от администрациите. 42,76% твърдят, че до тях такава информация никога не достига.

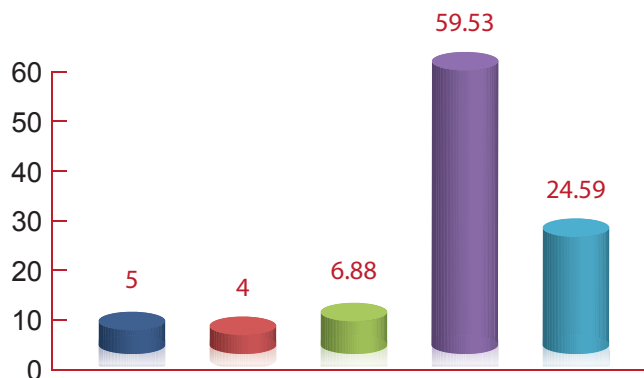
Източници на информация за решенията и актовете на администрацията

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	10	10	0,59	0,6
От медиите	587	597	34,53	35,1
От Интернет-страница на администрациите	138	735	8,12	43,2
От информационни табла в администрациите	142	877	8,35	51,6
От брошури, листовки, разпространявани от администрацията	60	937	3,53	55,1
От познати	354	1291	20,82	75,9
Друго	24	1315	1,41	77,4
Не получавам такава информация	385	1700	22,65	100,0



Начин на набавяне на необходимите образци и формуляри

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	85	85	5,00	5,0
От къде ли не, защото никога не мога да ги намеря в общината	68	153	4,00	9,0
В повечето случаи от други места, защото в общината липсват	117	270	6,88	15,9
Най-често в общината има такива образци	1012	1282	59,53	75,4
В общината винаги има такива образци	418	1700	24,59	100,0

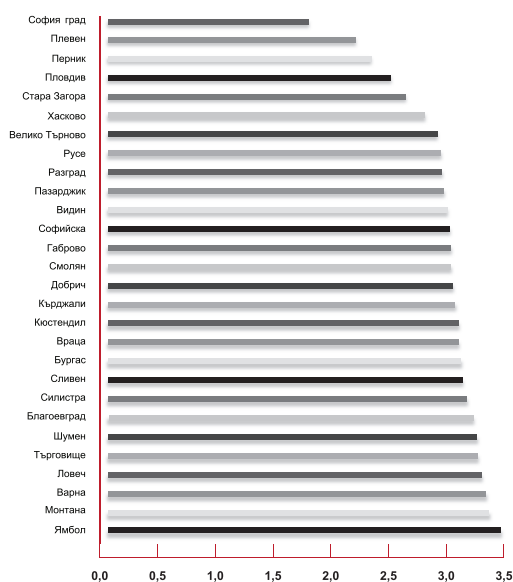


Що се касае до предоставянето на необходимите формуляри и бланки за исканите от гражданите услуги, се наблюдава положителна тенденция, за която свидетелстват и отговорите на анкетираните. Има и общини, които се ориентират към така нареченото „безхартиено деловодство“, но това са единични, макар и много добри практики.

Ето как изглеждат средните оценки, разпределени по области.

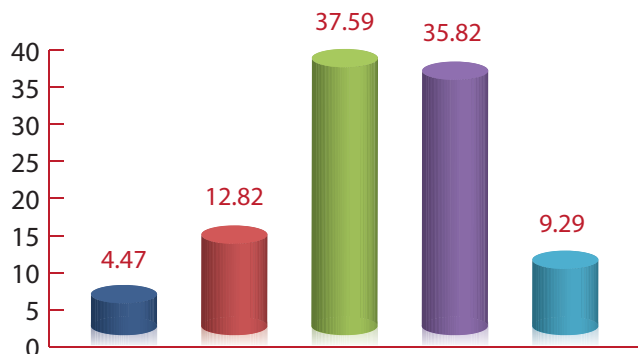
Област	Средна оценка по скалата
София-град	1.78
Плевен	2.19
Перник	2.33
Пловдив	2.5
Стара Загора	2.63
Хасково	2.8
Велико Търново	2.91
Русе	2.94
Разград	2.95
Пазарджик	2.97
Видин	3
Софийска	3.02
Габрово	3.03
Смолян	3.03

Област	Средна оценка по скалата
Добрич	3.05
Кърджали	3.06
Кюстендил	3.1
Враца	3.1
Бургас	3.12
Сливен	3.13
Силистра	3.17
Благоевград	3.23
Шумен	3.26
Търговище	3.27
Ловеч	3.3
Варна	3.34
Монтана	3.38
Ямбол	3.48



Как ви обслужват в областната/общинска администрация?

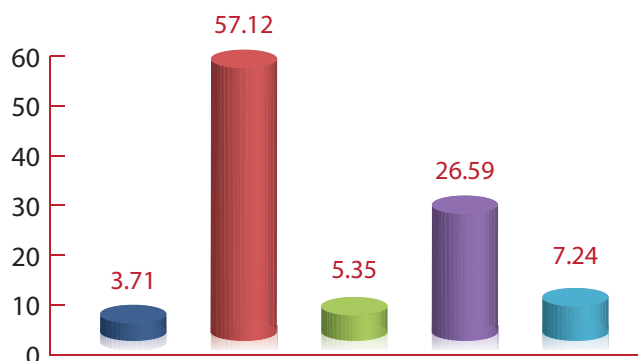
	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	76	76	4,47	4,5
Размотават ме между различни служби и чиновници	218	294	12,82	17,3
Повечето неща са в една сграда, но в различни стаи	639	933	37,59	54,9
На няколко гишета, но на едно място	609	1542	35,82	90,7
Само на едно гише	158	1700	9,29	100,0



Липсата на информираност у потребителите на административни услуги рефлектира и в оценките им за начина, по който те биват обслужвани в съответната служба. Въпреки че голяма част от областните администрации са осигурили възможностите за обслужване на принципа на „едно гише“, голяма е вероятността, хората да не разбират точно смисъла на този термин. Възможно е повечето от тях го приемат не като универсалност на обслужването, а буквално, което води до сериозно разминаване в оценките. Независимо от това, че този принцип се въвежда все по-широко в областните и общинските администрации, хората имат нужда от допълнителна информация и разясняване на неговото действие и предимства.

Намирате ли в интернет необходимата информация за работата на администрацията?

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	63	63	3,71	3,7
Не ползвам интернет	971	1034	57,12	60,8
И да търся, никога нищо не мога да намеря	91	1125	5,35	66,2
Понякога намирам каквото ми трябва	452	1577	26,59	92,8
Винаги намирам каквото ми трябва	123	1700	7,24	100,0

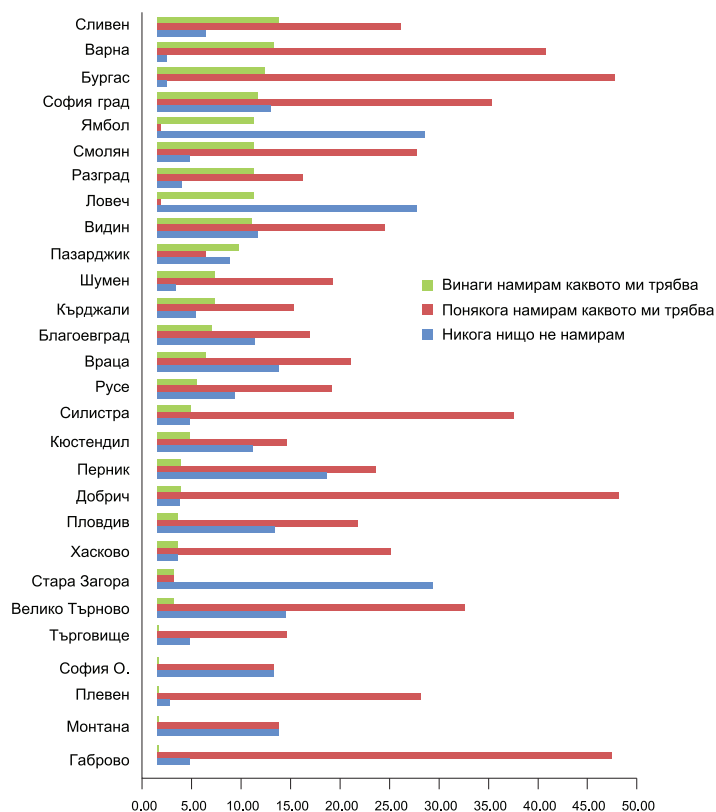


Оценката на анкетираните за информацията, която се предлага и може да бъде намерена в Интернет е доста противоречива. Това се дължи най-вече на факта, че достъпът до мрежата е доста диспропорционален. Средно 57,1% от хората в страната не ползват Интернет. Разпределението по райони се вижда от следващата графика:



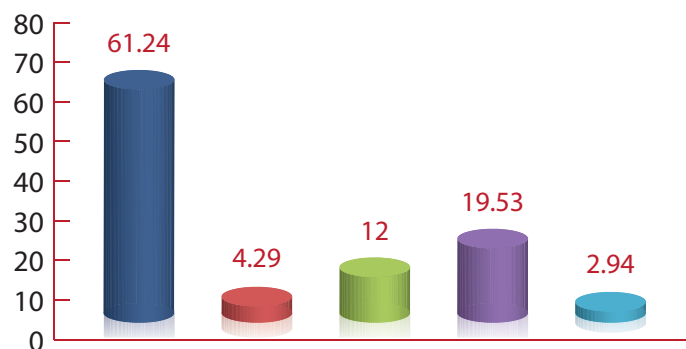
Това определя и отговорите на въпроса доколко е полезна интернет страницата на определената администрация за гражданите, които обслужва. Тук също мненията много се разминават. Областите, в които най-голям процент от анкетираните твърдят, че намират всичко, което им е необходимо са Сливен, Варна, Бургас и София. Реално, повечето от хората, използващи Интернет, смятат, че могат да намерят информацията, която им е нужна, дори и частично (26,59% от анкетираните).

Достатъчна ли е информацията, която предоставят областната и общинската администрация на своите уеб-сайтове?



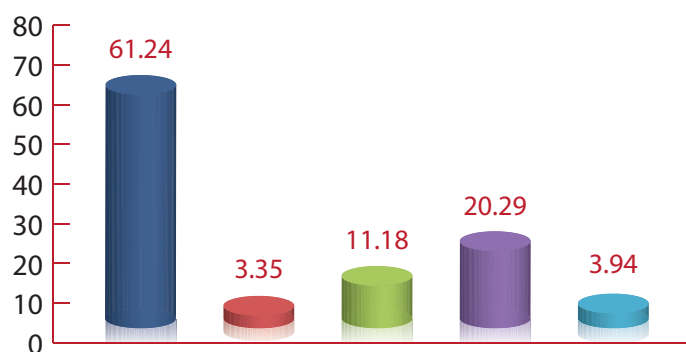
За административните структури и ръководните органи

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Не ползвам интернет	1041	1041	61,24	61,2
Не	73	1114	4,29	65,5
По-скоро не	204	1318	12,00	77,5
По-скоро да	332	1650	19,53	97,1
Да	50	1700	2,94	100,0



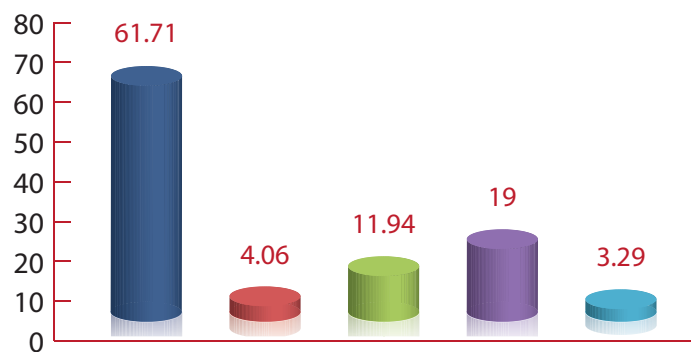
За видовете административни услуги, които можете да получите

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Не ползвам интернет	1041	1041	61,24	61,2
Не	57	1098	3,35	64,6
По-скоро не	190	1288	11,18	75,8
По-скоро да	345	1633	20,29	96,1
Да	67	1700	3,94	100,0



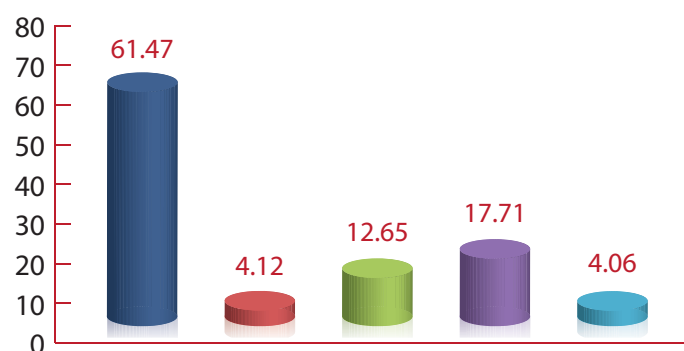
За всички документи, които ще са ви необходими

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Не ползвам интернет	1049	1049	61,71	61,7
Не	69	1118	4,06	65,8
По-скоро не	203	1321	11,94	77,7
По-скоро да	323	1644	19,00	96,7
Да	56	1700	3,29	100,0



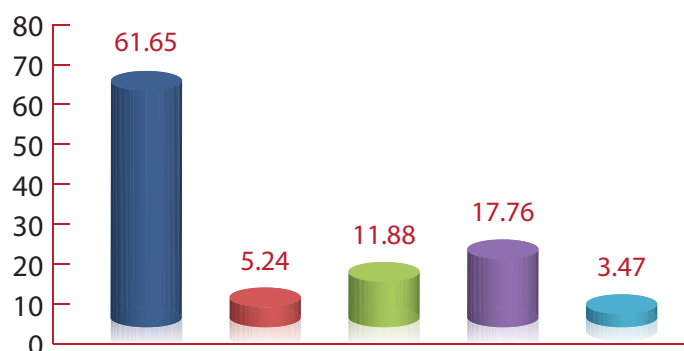
За това как да изтеглите необходимите за целта формуляри и документи от интернет

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Не ползвам интернет	1045	1045	61,47	61,5
Не	70	1115	4,12	65,6
По-скоро не	215	1330	12,65	78,2
По-скоро да	301	1631	17,71	95,9
Да	69	1700	4,06	100,0



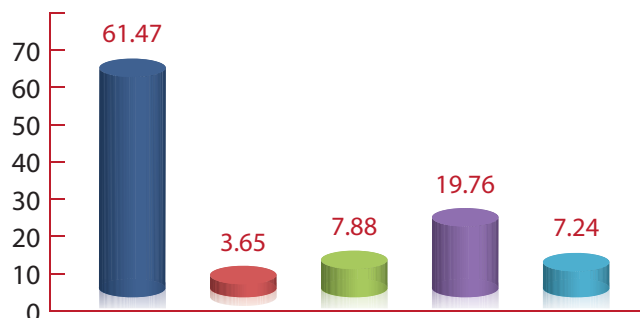
За сроковете на изпълнение и съответните такси

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Не ползвам интернет	1048	1048	61,65	61,6
Не	89	1137	5,24	66,9
По-скоро не	202	1339	11,88	78,8
По-скоро да	302	1641	17,76	96,5
Да	59	1700	3,47	100,0



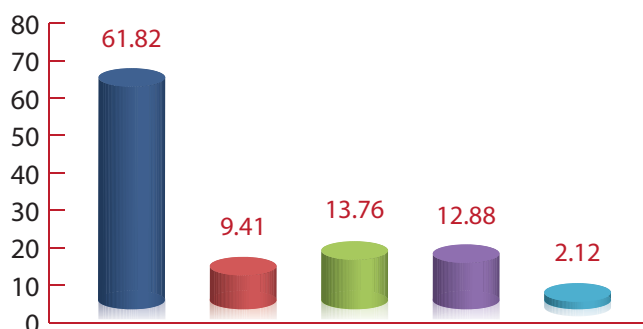
За работното / приемното време на съответните служби

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Не ползвам интернет	1045	1045	61,47	61,5
Не	62	1107	3,65	65,1
По-скоро не	134	1241	7,88	73,0
По-скоро да	336	1577	19,76	92,8
Да	123	1700	7,24	100,0



За конкурсите за служители, които провежда администрацията

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Не ползвам интернет	1051	1051	61,82	61,8
Не	160	1211	9,41	71,2
По-скоро не	234	1445	13,76	85,0
По-скоро да	219	1664	12,88	97,9
Да	36	1700	2,12	100,0



Това, което може да се обобщи от горепосочените таблици и графики като възможност за получаване на информация от Интернет, е, че най-често се намира техническата информация, свързана с получаването на конкретна услуга - описание на услугите, цени, срокове. Все по-често е възможно да се изтеглят предварително необходимите формуляри.

Човек може да получи информация за работното време на съответната служба, да намери телефон или електронна поща за връзка. Когато обаче се стигне до информация относно провежданите конкурси - тук веднага процентът анкетирани, които твърдят, че тази информация се намира в Интернет, намалява, което означава, че тази информация все още не е достатъчно достъпна за хората.

Въпреки всички ограничения, свързани със слабото ползване на Интернет в страната, общинските и областните администрации сериозно работят по посока на електронизирането на услугите (в рамките на така наречените електронни области, чрез въвеждане на вътрешни интернет мрежи и пр., чрез използване на възможностите на електронните услуги, предлагани от други институции), които от своя страна видимо ще подобрят обслужването на хората, особено когато е необходимо да се набавят документи от различни

административни звена. Факт е, че от 48% през 2004 година он-лайн общините са нараснали до 84%, а всички областни администрации присъстват в интернет пространството със собствени страници (с различна степен на функционалност, оценена при предварителния ни анализ).

Голяма част от администрациите все повече предоставят информация по Интернет, но въпреки това не бива да се забравят и другите източници на информация, които се оказват и по-предпочитани от потребителите на тази информация, както се вижда от отговорите на следващия въпрос от анкетата.

Анкетираните лица бяха помолени да посочат три основни източника, чрез които предпочитат да получават информация за работата на администрациите (общински и областни). Ето как изглежда техният избор:

Предпочитани източници за получаване на информация за администрациите – 1 избор

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	53	53	3,12	3,1
Чрез Интернет-страницата на администрацията	379	432	22,29	25,4
По електронна поща - за кореспонденция със служителите	31	463	1,82	27,2
По специален телефон за запитвания на гражданите	299	762	17,59	44,8
Чрез медиите	444	1206	26,12	70,9
Чрез информационни табла в офисите на администрациите	336	1542	19,76	90,7
Чрез брошури, листовки, разпространявани от администрацията	158	1700	9,29	100,0



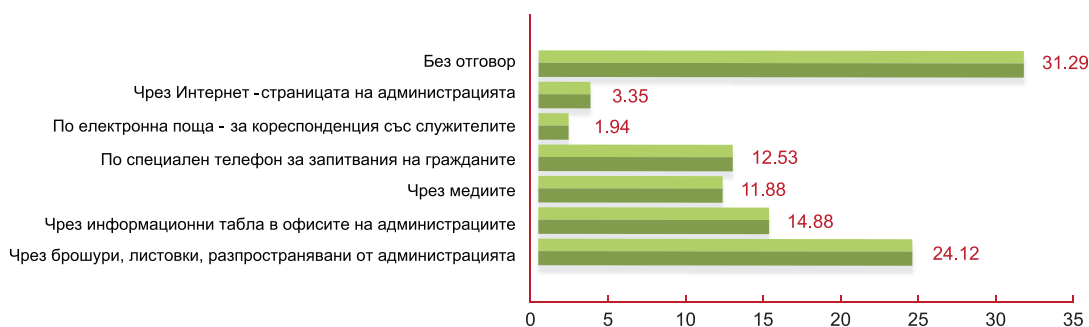
Предпочитани източници за получаване на информация за администрациите – 2 избор

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор.	278	278	16,35	16,4
Чрез Интернет-страницата на администрацията	75	353	4,41	20,8
По електронна поща - за кореспонденция със служителите	103	456	6,06	26,8
По специален телефон за запитвания на гражданите	273	729	16,06	42,9
Чрез медиите	322	1051	18,94	61,8
Чрез информационни табла в офисите на администрациите	396	1447	23,29	85,1
Чрез брошури, листовки, разпространявани от администрацията	253	1700	14,88	100,0



Предпочитани източници за получаване на информация за администрациите – 3 избор

	Брой	Брой натрупване	Процент	Процент натрупване
Без отговор	532	532	31,29	31,3
Чрез Интернет-страницата на администрацията	57	589	3,35	34,6
По електронна поща - за кореспонденция със служителите	33	622	1,94	36,6
По специален телефон за запитвания на гражданите	213	835	12,53	49,1
Чрез медиите	202	1037	11,88	61,0
Чрез информационни табла в офисите на администрациите	253	1290	14,88	75,9
Чрез брошури, листовки, разпространявани от администрацията	410	1700	24,12	100,0

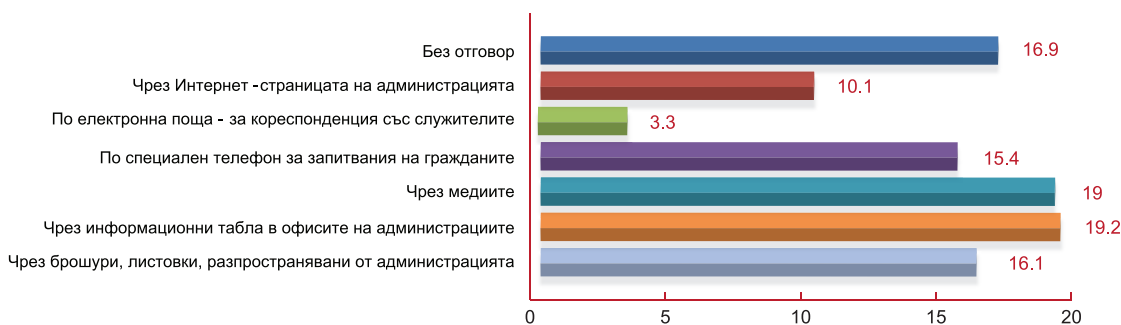


Ако сравним отговорите на този въпрос със зададения по-горе по отношение начините за получаване на информация за работата на общинските и областни администрации, могат да се направят следните изводи:

Най-много от анкетираните казват, че получават информация за работата на административните органи от медиите и това веднага се вижда в отговорите на този въпрос - 26,12% от анкетираните са посочили като първи избор за получаване на информация медиите. Факт, който беше потвърден и от проведените интервюта, е, че местните медии се използват много активно за целите на осигуряване на прозрачност и публичност на работата на администрациите. Издават се общински вестници, които се разпространяват безплатно, сесиите на общинските съвети се предават по местните кабелни телевизии и радиостанции и други дейности, които са упоменати и в проведените с тях интервюта. На второ място излиза желанието информацията да се получава директно „от извора“, т.е. от самите администрации - чрез информация поставена на табла в службите (19,76% на първи избор, 23,29% - на втори и 14,88% на трети избор или средно 19,2% от трите избора) или чрез брошури, листовки и диплянки (съответно 9,29%; 14,88% и 24,12% (средно 16,1%). Желанието за получаване на информация по Интернет е на второ място като първи избор (22,29%), но тъй като процентът посочили този начин на получаване на информация рязко спада при втория и третия избор, 4,41% и 3,35% съответно, това му отрежда предпоследното място в средната класация с 10,1%, което е логично, имайки предвид недостатъчното ползване на Интернет в страната. Контактът по телефона е предпочитан средно от 15,4% от анкетираните (17,59% като първи избор, 16,06% като втори и 12,53% като трети).

Добра практика в това отношение са така наречените „гласови портали“ или телефонна информационна система, по която всеки гражданин спокойно може да получи достатъчно информация по въпросите, които го вълнуват (например областна администрация Варна).

Предпочитани източници на информация за администрации – средна за трите избора

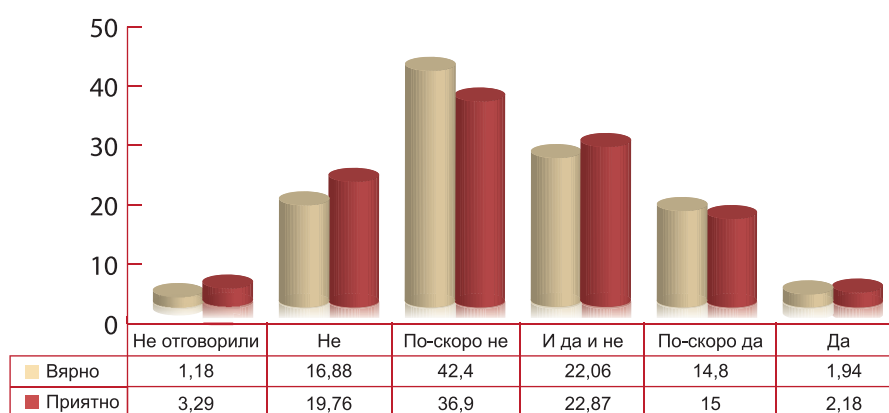


IV.4. Анализ на оценките на твърденията

Беше предоставена възможност на анкетираните лица да оценят 5 твърдения, свързани с достатъчност и достъпност на информацията за работата на общинските и областните администрации, наличието на корупционни практики, условията за достъп до обслужващите звена и отношението на служителите към обслужваните граждани. Те трябваше да бъдат оценени по 7 бална скала „вярно - невярно“ и „приятно - неприятно“.

Резултатите бяха обработени и сведени до 5 бална скала. Всяка графика съдържа отговори по скалите „вярно - невярно“ и „приятно-неприятно“, като втората скала е контролна за правилност на отговора.

Може да се каже, че информацията, която може да се получи за работата на нашата областна управа е достатъчна и достъпна

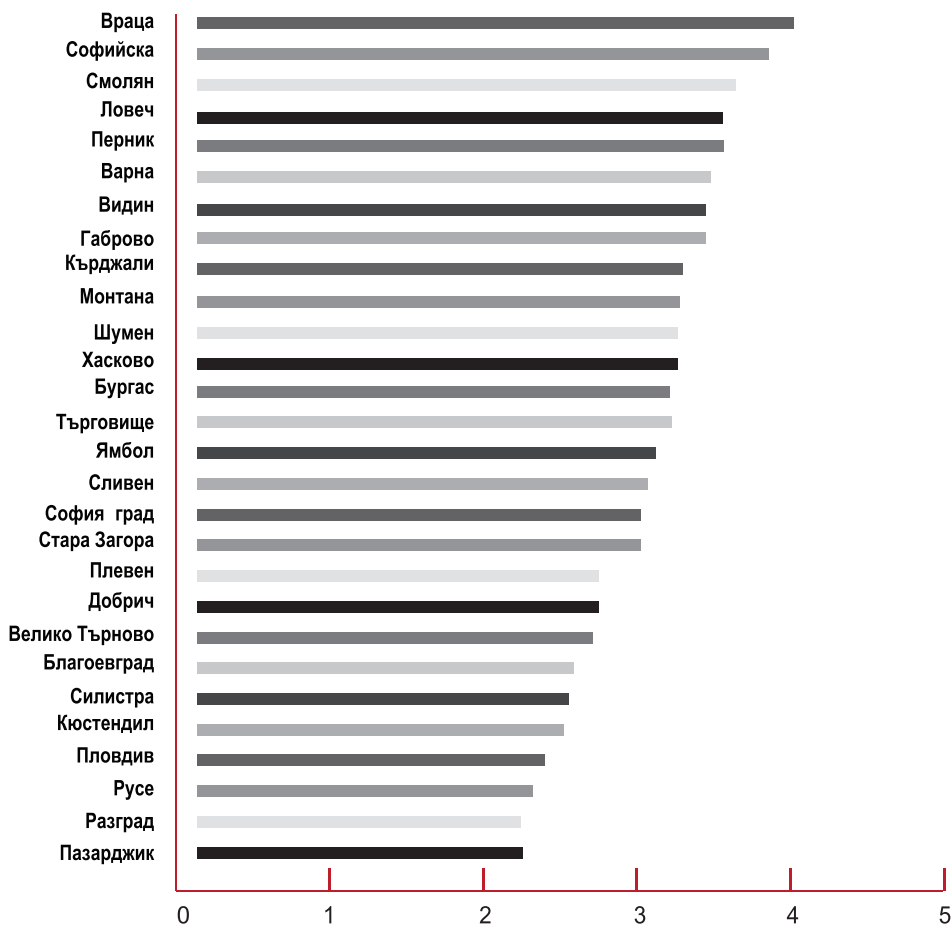


Ето какво е оценката по отделните области (средна по скалата):

Област	Достъпност и достатъчност на информация за работата на областната управа
Благоевград	3,53
Бургас	2,78
Варна	3,38
Велико Търново	2,53
Видин	3,7
Враца	3,36
Габрово	2,27
Добрич	3,67
Кърджали	2,78
Кюстендил	2,42
Ловеч	2,28
Монтана	2,32
Пазарджик	2,57
Перник	3,13

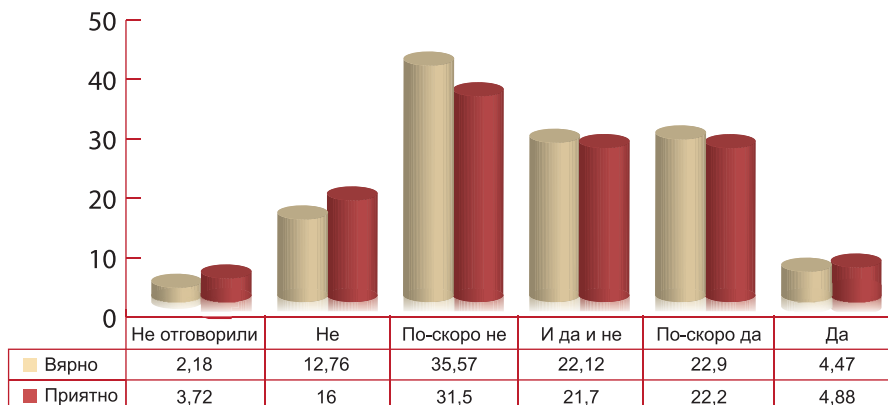
Област	Достъпност и достатъчност на информация за работата на областната управа
Плевен	3,73
Пловдив	3,06
Разград	3,98
Русе	3,05
Силистра	3,23
Сливен	3,34
Смолян	3,34
София-град	3,15
Софийска	3,05
Стара Загора	3,53
Търговище	2,78
Хасково	3,38
Шумен	2,53
Ямбол	3,7

Информацията за работата на областната управа е достатъчна и достъпна



Най-висока оценка по отношение достъпността и достатъчността на информация получават областните администрации във Враца и София, а най-малка – тези в Русе, Разград и Пазарджик .

Може да се каже, че информацията, която може да се получи за работата на нашата общинска администрация е достатъчна и достъпна

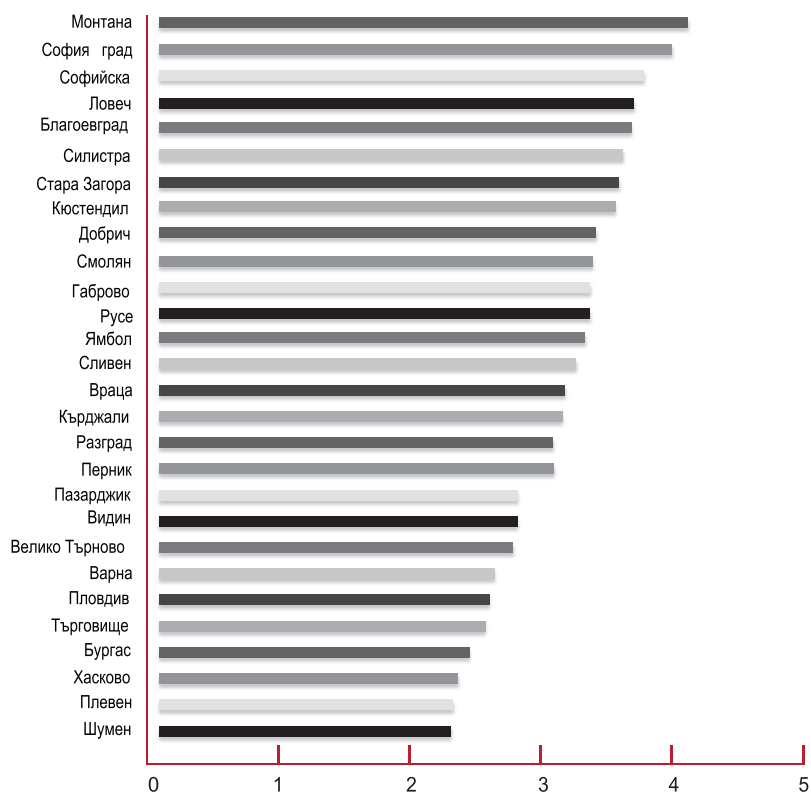


Тук също направихме разпределение на оценките на общинските администрации, като ги осреднихме по области. То е представено в следващата таблица:

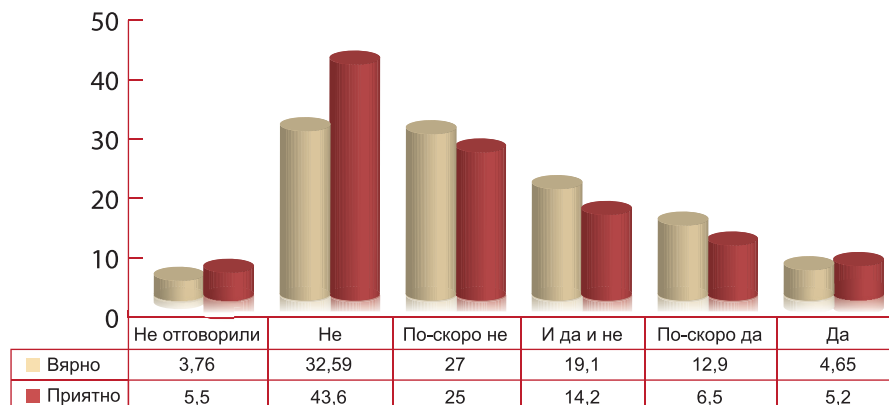
Области	Достъпност и достатъчност на информацията за работата на общинската администрация (обобщено по области)
Благоевград	4,03
Бургас	2,64
Варна	3,06
Велико Търново	3,15
Видин	3,31
Враца	3,55
Габрово	3,8
Добрич	3,82
Кърджали	3,55
Кюстендил	3,9
Ловеч	4,1
Монтана	4,27
Пазарджик	3,37
Перник	3,37

Области	Достъпност и достатъчност на информацията за работата на общинската администрация (обобщено по области)
Плевен	2,57
Пловдив	3,05
Разград	3,54
Русе	3,79
Силистра	4
Сливен	3,57
Смолян	3,8
Софийска	4,1
София-град	4,12
Стара Загора	3,97
Търговище	3,04
Хасково	2,63
Шумен	2,4
Ямбол	3,65

Информацията за работата на общинските администрации е достатъчна и достъпна



Трябва да дадеш рушвет, за да ти свършат и най-малка работа в общината



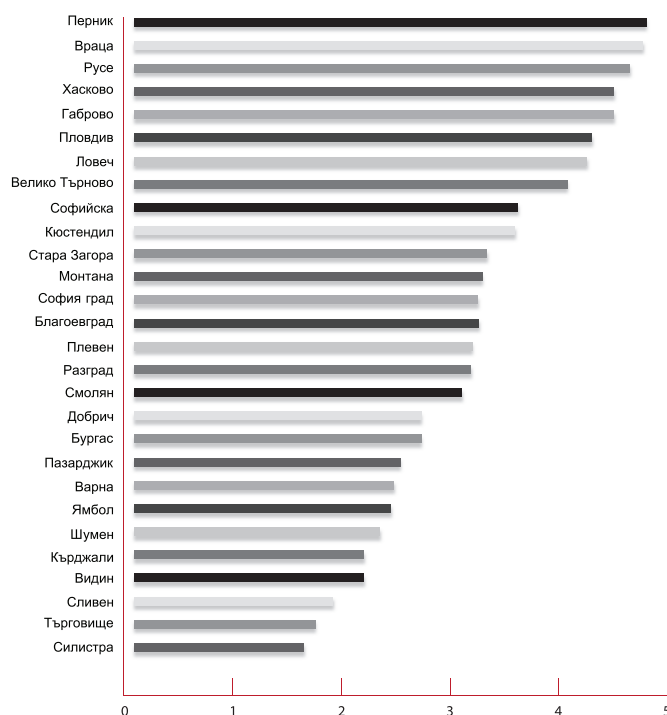
Повече от половината анкетирани са отговорили с „не“ и „по-скоро не“ (общо 59,59%), което като цяло е доста положително отношение и предполага постигането на известни успехи по пътя със справянето на корупционните практики на общинско ниво.

Въпреки всичко при разбивката на тези оценки по области на някои места нещата вече не изглеждат толкова положително. Ето как гражданите оценяват корупционните практики в общинските администрации по области (средна):

Област	Средна оценка
Силистра	1,33
Търговище	1,43
Сливен	1,58
Видин	1,8
Кърджали	1,8
Шумен	1,94
Ямбол	2
Варна	2,01
Пазарджик	2,08
Бургас	2,24
Добрич	2,25
Смолян	2,57
Разград	2,63
Плевен	2,64

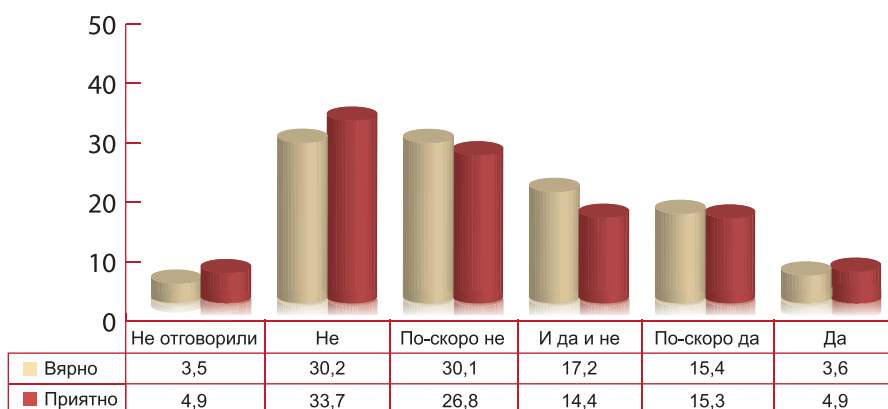
Област	Средна оценка
Благоевград	2,7
София-град	2,7
Монтана	2,72
Стара Загора	2,77
Кюстендил	2,97
Софийска	3,01
Велико Търново	3,4
Ловеч	3,53
Пловдив	3,56
Габрово	3,77
Хасково	3,78
Русе	3,86
Враца	4
Перник	4,02

Наличие на корупционни практики в общините



В общините Перник, Враца, Русе, Хасково, Габрово, Пловдив и Ловеч повече от половината смятат, че съществуват корупционни практики. Най-малко са тези в Сливен, Търговище и Силистра.

В нашата община има всички удобства за обслужване на хора с увреждания.

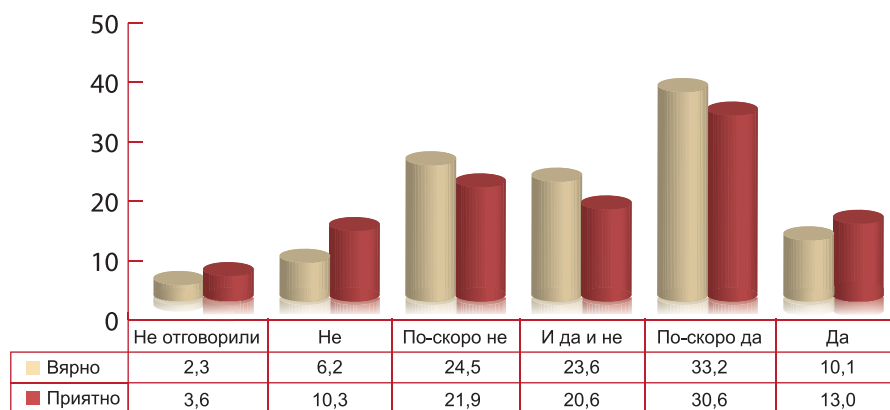


Все още не навсякъде е осигурена „дружелюбна среда“ за гражданите със специфични потребности и това се вижда от отговорите на анкетираните. Около 60% (отговорили с „не“ -30,2% и „по-скоро не“ -30,1%) от тях смятат, че такава не е осигурена.

От направените интервюта обаче, личи желанието и старанието на общинските администрации да разрешат този проблем (с кандидатстване за финансови средства по различни проекти, с изграждането на нови помещения, максимално пригодени за обслужване на хората), въпреки че това не винаги е възможно доста често по обективни причини (липса на подходящо помещение, проблеми с местната инфраструктура и пр.).

На много места, където не може да се осигури достъпът за инвалиди по някакви причини (висок етаж, липса на пригоден асансьор), са предвидени алтернативни методи за обслужване на такива клиенти - обособена приемна или бюро на удобно място и дежурен служител за тази цел и пр.

5. Служителите в нашата община са винаги любезни и отзивчиви.

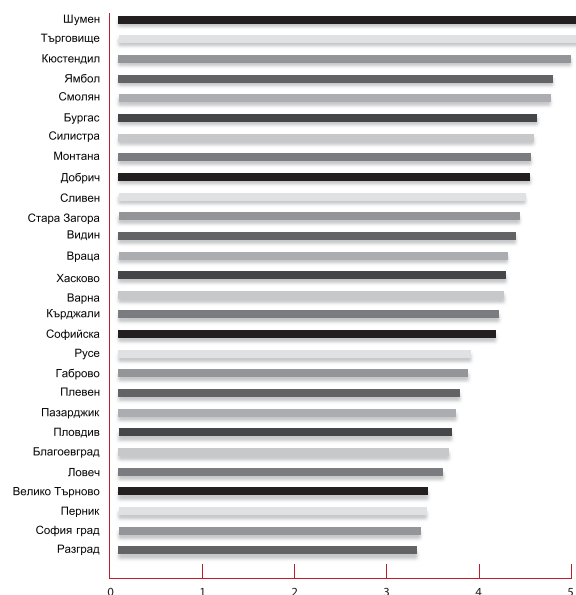


Ето каква е оценката на анкетираните по показателя „любезност и отзивчивост при обслужването“ за общините по области:

Области	Средна оценка
Разград	3,33
София-град	3,38
Перник	3,43
Велико Търново	3,45
Ловеч	3,63
Благоевград	3,7
Пловдив	3,73
Пазарджик	3,77
Плевен	3,81
Габрово	3,9
Русе	3,94
Софийска	4,24
Кърджали	4,26
Варна	4,32

Области	Средна оценка
Хасково	4,32
Враца	4,35
Видин	4,43
Стара Загора	4,48
Сливен	4,5
Добрич	4,6
Монтана	4,63
Силистра	4,63
Бургас	4,66
Смолян	4,8
Ямбол	4,85
Кюстендил	5
Търговище	5,13
Шумен	5,2

Любезност при обслужването



Всички оценки са високи. Само в Разград и София, доволните от отношението на служителите са под 50%. В някои общини (Търговище, Дряново, Балчик) е въведена система за пряка оценка на удовлетвореността от обслужването СЕМКО, което явно е стимул за служителите да бъдат максимално любезни при предоставянето на услуги. И това е успешно, ако погледнем някои от публикуваните в Интернет резултати.

Ето как работи тази система в Търговище, което се вижда и по резултатите от нашата анкета.

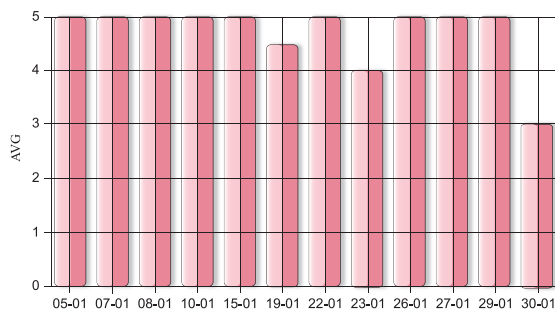


Център за административно обслужване - община Търговище.

СЕМКО 😊 Общо оценки за обслужването на клиенти в Община Търговище



СЕМКО 😊 Общо оценки за обслужването на клиенти в Община Търговище



Взаимовръзки и зависимости между оценките от твърденията.

За да се изследва как се съотнасят различните мнения и да се докаже надеждността на изследването, беше прието оценките на твърденията на т.н. корелационен анализ. Това е математическа процедура, при която се сравняват резултатите от няколко независими изследвания. Ако стойностите са над $r = 0.3$, може да се говори за наличие на правопрпорционална зависимост. При стойности над $r = 0.6$, то зависимостта е висока. Ако оценките са между $r = -0.3$ и $r = -0.6$, то става дума за обратно пропорционална зависимост, която при стойности между $r = -0.6$ и $r = -1$ е значима.

Ако стойностите са в диапазона от $r = 0.3$ до $r = -0.3$ (т.е. около 0), зависимост между измерванията не съществува.

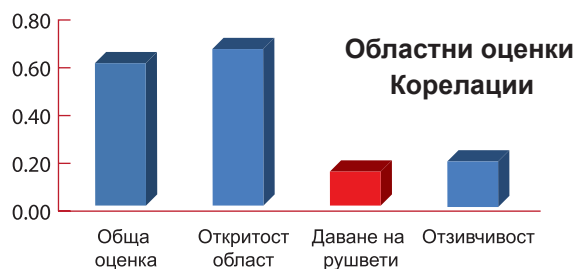
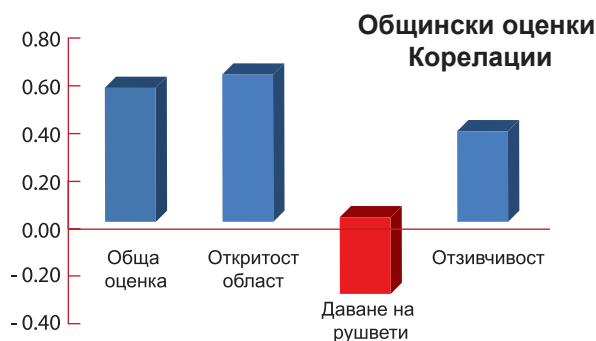
В нашия случай съпоставихме резултатите от общия бал (за работата на всички областни и общински управи) и оценките на следните четири твърдения:

1. Може да се каже, че информацията, която може да се получи за работата на нашата областна управа, е достатъчна и достъпна (откритост област).
2. Може да се каже, че информацията, която може да се получи за работата на нашата общинска управа, е достатъчна и достъпна (откритост община).
3. Трябва да дадеш рушевет, за да ти свършат и най-малка работа в общината (корумпираност).
4. Служителите в нашата община са винаги любезни и отзивчиви (отзивчивост).

Резултатите са показани в таблицата (с червено е наличието на значима взаимовръзка):

	обща оценка	откритост област	откритост община	корумпираност	отзивчивост
обща оценка	1,00	0,59	0,58	-0,17	0,29
откритост област	0,59	1,00	0,61	0,11	0,14
откритост община	0,58	0,61	1,00	-0,31	0,41
корумпираност	-0,17	0,11	-0,31	1,00	-0,52
отзивчивост	0,29	0,14	0,41	-0,52	1,00

Както и се очакваше, общият бал и оценките за работата на областните и общинските управи са с висока значимост и са правопрпорционални ($r = 0,59$ и $r = 0,58$), а между отзивчивостта и корупцията са обратно пропорционални $r = -0,52$. Но има и една особеност - между оценките за работата на областните администрации и корупцията няма значима обратно пропорционална връзка, докато при оценката на общинските администрации има. Вероятно това е резултат от нагласите на хората, че с държавната собственост се извършват повече злоупотреби или от факта, че хората по-малко са запознати с работата на областните администрации и ръководствата им, които освен това и не са пряко избираеми.



V. СРАВНИТЕЛЕН АНАЛИЗ НА ИНТЕРВЮТАТА С ПРЕДСТАВИТЕЛИ НА ОБЛАСТНИТЕ И ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ И МНЕНИЯТА НА ГРАЖДАНИТЕ

В периода 17.12.2008 – 15.01.2009 г. бяха интервюирани представители на 27 областни администрации (от областна администрация Перник отказаха съдействие и участие в изследването) и 150 общински администрации, с помощта на стандартизирано интервю (приложение 1). За да има съизмеримост на резултатите, се проведеха интервюта и в 20 от 24 районни администрации на голяма столична община. Към това бяхме подтикнати и от факта, че районните администрации в София са тези, които конкретно предлагат административните услуги на гражданите и те, давайки оценката си в анкетите, визират по-често тях отколкото голямата община.

Целта бе самите представители на администрацията да представят политиките, които провеждат за прозрачност и публичност. Процедурата бе следната – първо бяха уведомени ръководителите на администрациите за целта на нашето проучване и им се изпратиха въпросите на интервюто с молба да посочат лице за контакт и да изпратят предварителен отговор на въпросите. На следващата стъпка, сътрудници от

анкетиращата агенция се свързаха и посетиха част от администрациите. За съжаление имаше и такива, които по никакъв начин не реагираха на писмените запитвания (три на брой), което само по себе си е информация за нивото на прозрачност и публичност. На някои места ни беше официално отказано участие без никакви сериозни аргументи, а с отговори от типа „секретарят на общината ни е забранил да участваме в проучвания“ (община Ново село, район Люлин в София). Но като цяло отношението беше положително и съответно беше събрана достатъчно полезна и важна информация, която да се обработи и сравни с резултатите от анкетното проучване.

Анализът на резултатите беше извършен с помощта на контент-анализ на критериите, изведени от интервюта.

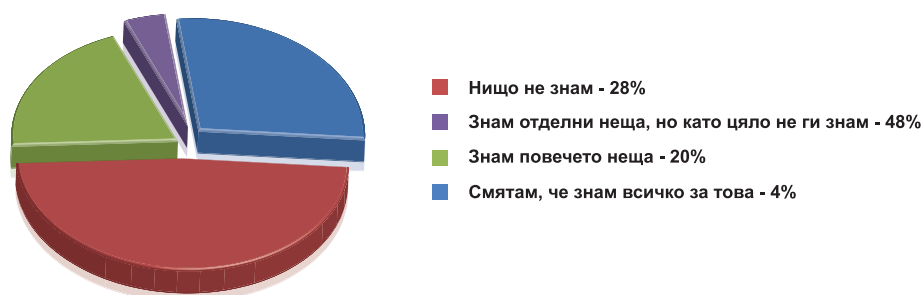
V.1. Сравнителен анализ на интервюта в областните администрации и анкетното проучване.

*Как гражданите от вашата област получават информация?**

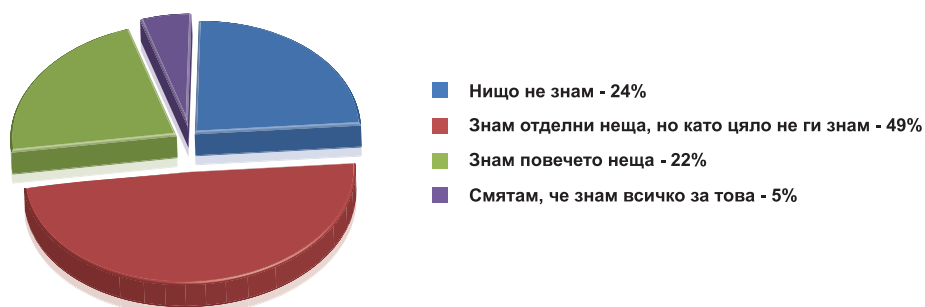
За административната структура и функциите на областната администрация

	Брой	Процент
От интернет страница на областната администрация	24	89%
Чрез средствата за масова информация	4	15%
На информационни табла	8	30%
Информационни брошури	3	11%
На място в областната администрация/центъра за услуги	11	41%
Харта на клиента	4	15%
По телефона	2	7%
Наредба/устройствен правилник	1	4%
Изнесени приемни	1	4%
Информационно бюро/сектор	1	4%
Информационен портал	1	4%

Ако се сравнят тези резултати с мнението на гражданите относно това, което знаят за административната структура и функциите, ще се види, че едва 4,35% от тях смятат, че знаят всичко, а 30,7 % не знаят нищо. Причината е, че областните администрации като че ли прекалено много разчитат на това, че информацията е качена в Интернет и на информационните табла в центровете за услуги. А би трябвало да имат предвид, че сравнително голям процент от хората (средно 57,4%) не ползват Интернет, както и че не винаги хората са в състояние да стигнат до приемните само, за да получат тази информация.



Но дори и за тези, които ползват Интернет, информацията за административните структури и ръководните органи на областите сякаш не е достатъчна.



За основните приоритети и дейности

	Брой	Процент
Интернет страница на областната администрация	14	52%
Чрез средствата за масова информация	6	22%
Не е конкретизирано	6	22%
На място в институцията/ в центъра за административно обслужване	8	30%
Информационни табла	2	7%
Доклад за дейността на областна администрация	3	11%
Отчет на областния управител	1	4%
Устройствен правилник	1	4%
Закон за администрацията	1	4%
Пресконференции	2	7%
Не е конкретизирано	2	7%
Информационен портал	1	4%

Тук също има недостиг на информация за гражданите, които в големия си процент посочват, че не знаят много за това. Както беше споменато и по-горе, липсата на достатъчно информация може да се обясни и с по-различния статут на областните администрации, както и с по-различните им правомощия. Въпреки това, те се стараят да предоставят достатъчно информация, но по-често разчитат на нормативните документи, а не на конкретно подадена, разбираема за хората информация и това веднага се отразява на мнението им.



За програмите и проектите, по които работите

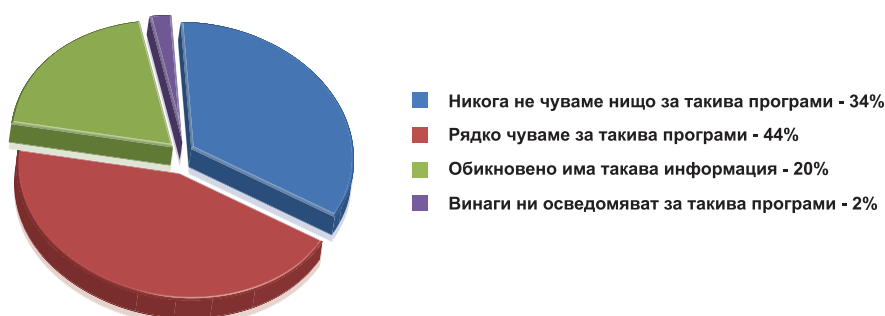
	Брой	Процент
Интернет страница на областната администрация	14	52%
Чрез средствата за масова информация	6	22%
На място в областната администрация	7	26%
Информационни табла	1	4%
Не е конкретизирано	8	30%
Прессъобщения	2	7%
Конференции/срещи	1	4%
Информационни кампании	1	4%
Пресконференции	4	15%
Информационен бюлетин	1	4%
Информационен портал	1	4%

Информация за работата по програми и проекти също не прави изключение. Едва 14% от анкетираните знаят нещо за тази страна от дейността на областните администрации. Това вероятно са хора, които са пряко заинтересовани и затова са по-активни в търсенето на информация.

За тези, които биха искали да получат подобна информация само от гледна точка да бъдат информирани като граждани, тя явно е недостатъчна или се предоставя по начини, които не са достъпни за всички (например в сградата на областната администрация в Монтана беше забранено да се правят снимки).



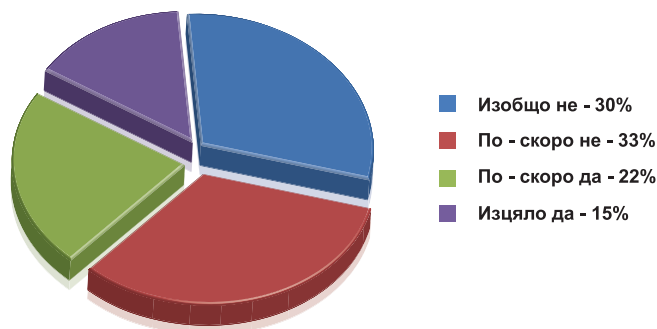
Това се допълва и от факта, че процентът анкетирани, които смятат, че информацията за усвояването на паричните фондове по европейските и международните програми е пълна, е пренебрежимо малък—едва 2%



За услугите, които предлагате (цени, срокове, технологични схеми)

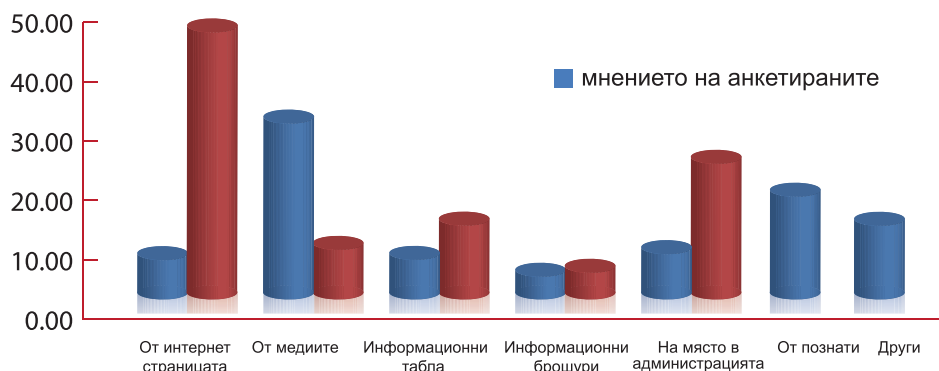
	Брой	Процент
На интернет страницата на областната администрация	17	63%
Чрез информационни табла	13	48%
На място в ЦУ	7	26%
На гише	3	11%
Медии	1	4%
Гласов портал	1	4%
Харта на клиента	4	15%
По телефона	1	4%
Указател на услугите	1	4%
Не е конкретизирано	6	22%
Брошури	1	4%
Наредба за административни услуги	1	4%

Информацията за цените и сроковете за предоставяне на услугите е по-достъпна. 33% казват, че имат достъп до такава информация и са запознати с нея.



*процентите отговори са повече от 100, тъй като са посочвани по повече от един начин на разпространение на информацията.

Ако трябва да се обобщи - изглежда има разминаване в това как се предлага информацията от страна на областните администрации и как хората предпочитат да я получават. Ето как изглежда сравнението между начина на предоставяне на информацията от администрацията и реално желаните източници за информация от гражданите:



2. Как бихте определили готовността на вашата област да обслужва потребителите (в това число и на принципа „едно гише“)?

	Брой	Процент
Много добра (изграден е ЦУ, ФО с всичко необходимо за целта)	21	78%
- в това число наличие на организация на административното обслужване на принципа „едно гише“	12	44%
Добра (някои елементи са в процес на доразработване и осигуряване)	6	22%

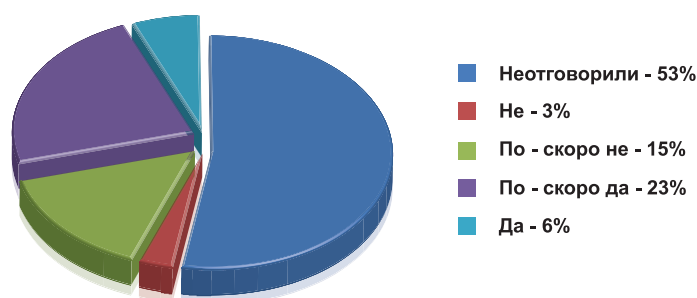
Както вече беше коментирано, понятието за работа на принципа „едно гише“ остава малко неразбираем от хората почин. Само 10% от жителите на областните центрове смятат, че ги обслужват по този начин.



Предоставяне на електронни услуги за граждани (през Интернет)

	Брой	Процент
Има	18	67%
Няма	5	19%
В процес на разработка	4	15%

Въпреки че повече от половината областни администрации предлагат електронни услуги под някаква форма (от предоставяне на образци за попълване до пълно електронно обслужване с електронен подпис), хората не са достатъчно информирани за това. Едва 6% знаят и ползват такива. Това, разбира се, може да се дължи от една страна на спецификата на предлаганите от областните администрации услуги, както и с недостатъчното ползване на Интернет изобщо.



Популяризиране на интернет услугите

	Брой	Процент
- интернет	13	48%
- медии	5	19%
- не е конкретизирано	12	44%

Получава се порочен кръг. Не можеш да популяризираш нещо чрез нещо, което не всички ползват. Тъй като медиите (заедно с Интернет) са най-ползваният източник за информация на гражданите, би трябвало там също да се насочат усилията. Важно е да се използват и всички останали възможности. Не могат да бъдат изключени които и да било потенциални потребители на такъв тип услуги.

Обратна връзка за ефективността от тяхното прилагане

	Брой	Процент
чрез анкети	4	15%
книга/кутия за мнения	2	7%
интернет (в т.ч. форум)	6	22%
не е посочено	14	52%



Ограничените начини на популяризиране на подобен тип услуги водят след себе си и липсата на достатъчна обратна връзка, а също така определя и факта, че много малко хора ги ползват:

4. Как определяте правилата за работа с жалбите и препоръките на клиентите? Как ги популяризирате? Как бихте оценили обратната връзка по отношение жалбите и препоръките на клиентите?

Как определяте правилата

	Брой	Процент
Вътрешни правила	13	48%
АПК, вътрешни нормативни актове	5	19%
ISO/Система за управление на качеството	1	4%
Етичен кодекс	2	7%
Не е конкретизирано	8	30%

Как се популяризират

	Брой	Процент
Медии	2	7%
Харта на клиента	4	15%
Интернет	5	19%
Не конкретизирано	18	67%

Фактът, че областните администрации основно се позовават на нормативни актове при определянето на правилата за работата с жалбите и сигналите (в това число вътрешни правила, система за управление на качеството, етичен кодекс и пр. документи) и са посочили сравнително ограничени начини за тяхното популяризиране, определя голямата степен на липса на информираност у гражданите. Едва 7% казват, че познават напълно тези правила. Естествено, че съществува и моментът, че не всеки е подавал жалба, за да знае как точно се работи по нея, но пък и много хора не подават жалби именно защото не знаят как да го направят и не са сигурни какъв ще бъде резултатът от това.

Гражданите определено не знаят кои са принципите за популяризиране на работата с жалбите и препоръките. Затова и оценката е много ниска.



Начини за подаване на жалби, сигнали и предложения

	Брой	Процент
Кутия за сигнали и предложения	9	33%
В книга за жалби и предложения	4	15%
На място/гише	2	7%
Интернет	5	19%

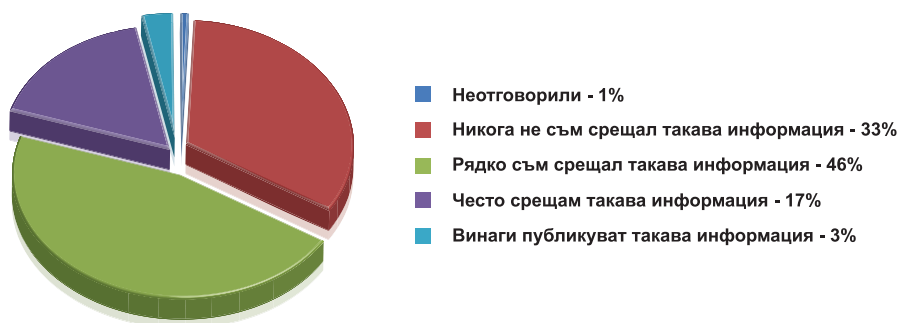
	Брой	Процент
По телефона	1	4%
Личен контакт	1	4%
Чрез анкети	11	41%

Реално само 18% от анкетираните са ги ползвали.

5. Как се осъществяват при вас конкурсите и назначенията?

	Брой	Процент
Съгласно нормативната база (ЗДС, КТ и пр.)	26	85%
Разработени и вътрешни правила (в т.ч. СФУК)	3	11%
Публикуване на конкурсите		
- обяви в печата	2	7%
- на информационно табло	2	7%
- по интернет	2	7%

Едва три процента от анкетираните, ползващи услугите на областните администрации, потвърждават, че информацията се публикува и е известна.



6. Как се осъществяват при вас процедурите по възлагане на обществени поръчки и провеждането на търгове?

	Брой	Процент
Съгласно действащото законодателство (ЗОП и НВМОП)	27	100%
+ Вътрешни инструкции и правила/в това число СУК/ИСО	13	48%

На практика едва 3% от гражданите имат и получават някаква информация за тази дейност на областните администрации. Формалното позоваване на законовите норми не винаги означава, че всичко протича прозрачно и публично. Като плюс може да се отбележи разработването на вътрешни правила, внедряване на системи за управление на качеството и сертифициране по различни стандарти. Но липсата на информираност у гражданите все още е доста сериозна, което от своя страна поставя под голямо съмнение тяхната убеденост в прозрачността на работата на администрациите.

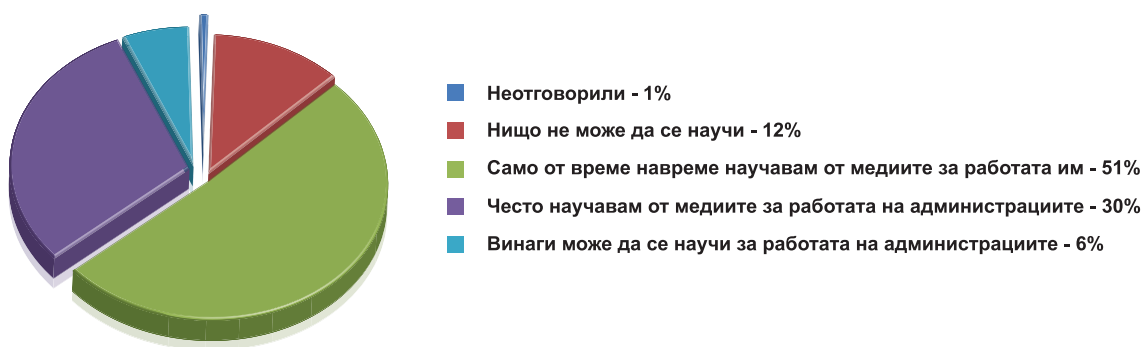


7. Как работите с медиите (местни и национални)

	Брой	Процент
Служител/отдел ПВО	20	74%
Информационен бюлетин	7	26%
Пресконференции, брифинги, прессъобщения, интервюта	10	37%
Пресцентър	10	3741%
Пресаташе	1	4%
Новини в интернет страницата	6	22%
Медиен съвет	1	4%

Работата с медиите е една от добрите страни на областните администрации. Реално всички те в голяма степен разчитат на медиите за популяризиране на тяхната работа и това се вижда и по отговорите на анкетиранията лица. Само 12% от анкетиранията казват, че нищо не научават от медиите за работата на областните администрации.

Като добри практики могат да се определят издаването на информационен бюлетин за работата на областната администрация, както и публикуването на новини в интернет страницата.

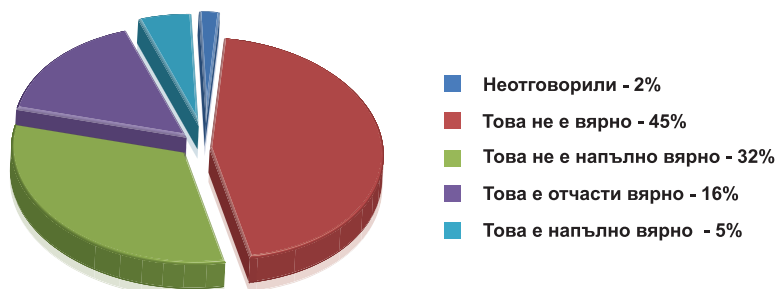


8. Какви подходи използвате за борба с корупцията и за намаляване на корупционните практики? Как бихте оценили тяхната ефективност към момента?

	Брой	Процент
Обществен съвет	16	59%
Приети вътрешни правила/процедури	6	22%
Харта на клиента	1	4%
Етичен кодекс	3	11%
Тематични обучения	6	22%
Съгласно национална програма за превенция	4	15%
Ограничаване на личния контакт с предоставящия услугата	2	7%
Кутия за сигнали	9	33%
Чрез интернет страницата (в т.ч. линк към КПК)	8	30%
Горещ телефон	7	269%
Друго	3	11%
Няма отговор	1	4%

Като цяло подходите към осигуряване на антикорупционна среда са успешни. Администрациите отчитат приетите мерки като ефективни, а все по-малко хора твърдят, че трябва да се плати, за да получат желаната услуга от администрацията.

Посочени са резултатите от отговорите на твърдението, че трябва да дадеш рушвет, за да ти свършат работа.

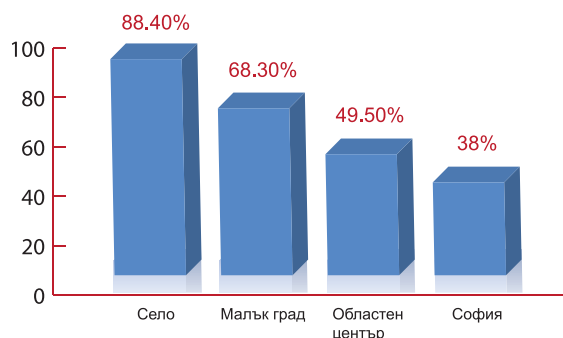


V. 2. Сравнителен анализ на интервютата в общинските администрации и анкетното проучване.

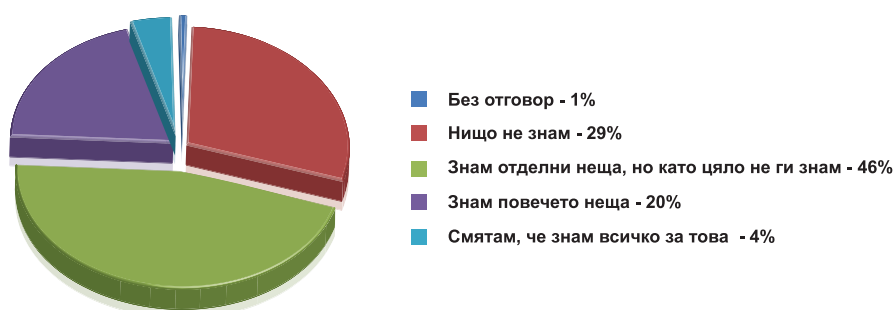
1. Как гражданите от вашата община получават информация за*
Административната структура и функциите на общината

	Брой	Процент
От интернет страница на общината	102	68%
Чрез средствата за масова информация (местни и общински печатни издания, радиостанции, кабелни телевизии, притурки в нац. издания и пр.)	56	37%
На място в общината/центъра за услуги		
На информационни табла	62	41%
Информационни брошури/диплянки	18	12%
При непосредствен контакт със служители (на гишетата/в деловодството и пр.)	33	22%
По телефона	4	3%
Информационно бюро	2	1%
Чрез документи и печатни/електронни издания на ОА и ОС и пр.		
Харта на клиента	7	5%
Информационен бюлетин	7	5%
Регистър за адм. услуги	5	3%
Наредба/устр. правилник	3	2%
От отчети на администрацията	2	1%
Решения на ОС	2	1%
Чрез преки контакти на ОА с жителите на общината		
Чрез присъствие на сесии на ОБС	4	3%
Общи събрания по места	3	2%
Обществени обсъждания	3	2%
Пресконференции	3	2%
На срещи с жители на общината	8	5%
Изнесени приемни	1	1%
Приемни на кмета и адм.	1	1%
Информационни срещи	1	1%
Не е конкретизирано	5	3%

Както и при областите, така и тук, общинските ръководства разчитат в най-голяма степен на интернет страниците, на информационните табла и на служителите в приемните. За съжаление, процентът на хората, които не ползват Интернет е изключително висок (особено в малките общини) средно - 74%. Ето какво е разпределението на хората, които не ползват Интернет, по населени места:



Оттук и големият процент хора, които нямат особено много информация за административната структура на общината и функциите и правомощията на съответната администрация - 46% знаят по нещо, а 29% нищо не знаят. Както се посочи в общия анализ, това може да се дължи донякъде и на липса на интерес от получаване на повече информация, а понякога и до обективна невъзможност на нейното намиране (отдалечени от общинските центрове населени места, проблеми в комуникациите и пр.).

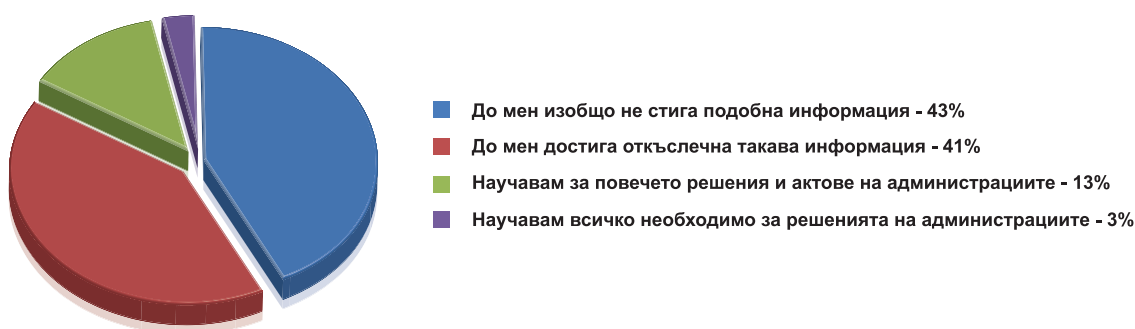


Основните приоритети и дейности

	Брой	Процент
От интернет страница на общината	68	45%
Чрез средствата за масова информация (местни и общински печатни издания, радиостанции, кабелни телевизии, притурки в нац. издания и пр.)	48	32%
На място в общината/центъра за услуги		
Информационни табла (в т.ч. електронни)	35	23%
Брошури/дипляни	12	8%
На място в общината	18	12%
Информационен компютър	1	1%
Чрез документи и печатни/електронни издания на ОА и ОС и пр.		
Общински план за развитие/програма за управление	13	9%
Общински/информационен бюлетин	10	7%
Отчети на администрацията/кмета	6	4%
Харта на потребителя	2	1%
Чрез преки контакти на ОА с жителите на общината		
Срещи с граждани/присъствие на сесии на ОС	19	13%
Обществени дискусии/инф. кампании/инф. срещи/срещи с НПО и бизнеса	7	5%
Публични обсъждания	6	4%
Приемни по населени места	3	2%
Периодични събрания	2	1%

	Брой	Процент
Срещи с администрацията/кмета/ОС	2	1%
Събрания по кметства	2	1%
Открити заседания на ОС	2	1%
Пресконференции	2	1%
Презентации	1	1%
Не е конкретизирано	20	11%

Тук въпреки сериозното участие на медиите информацията за съжаление е недостатъчна за хората. Само 16% от анкетираните казват, че получават достатъчно информация относно приоритетите на общината и дейностите, които се извършват в тази насока.

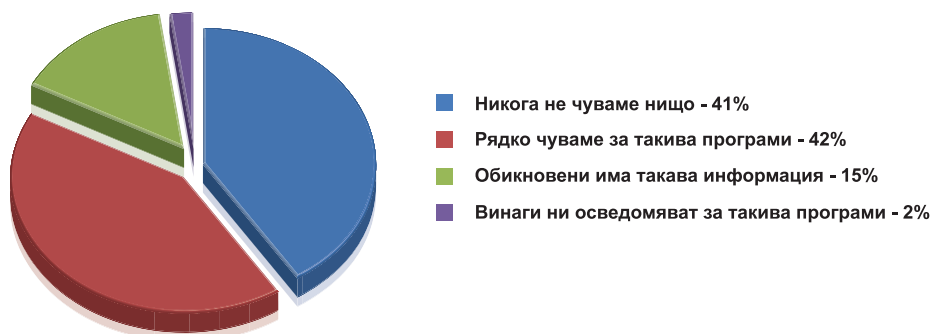


Програмите и проектите, по които работите

	Брой	Процент
Интернет страница на общината	72	48%
Чрез средствата за масова информация (местни и общински печатни издания, радиостанции, кабелни телевизии, притурки в нац. издания и пр.)	61	41%
На място в общината/центъра за услуги		
Информационни табла	37	25%
Информационни брошури	10	7%
На място в общината (в т.ч. личен контакт)	18	12%
Чрез документи и печатни/електронни издания на ОА и ОС и пр.		
Отчети на кмета/администрацията	8	5%
Информационен бюлетин	9	6%
Регистър на проектите (в т.ч. в интернет)	3	2%
Срещи на ръководството с жители на общината/присъствие на сесии на ОС	22	15%
Рекламни материали	3	2%
Решения на ОбС	1	1%
Чрез преки контакти на ОА с жителите на общината		
Публични обсъждания/кръгли маси	6	4%
Интервюта на кмета/пресконференции	4	3%
Презентации	3	2%
Изнесени приемни	2	1%
Открити оперативки	2	1%

	Брой	Процент
Информационни кампании	1	1%
Дейности по проектите	1	1%
Не се предоставя информация	1	1%
Не е конкретизирано	20	13%

Тук аналогично нещата се повтарят. Въпреки повечето материали в средствата за масова информация, регионалните срещи, брошурите и таблата, 41% от запитаните отговарят, че никога не получават информация за програмите и проектите, по които работи общината.



Като цяло общинските администрации полагат старания да предоставят достатъчно информация за своите жители по представените по-горе показатели. Малко по-голямо значение се обръща на публикуването на информация в Интернет, което от една страна поставя хората, които не ползват Интернет, в по-изолирана позиция, но от друга страна, с развитието на технологиите е по-добре да си предварително подготвен. На второ място (сумарно) е предоставянето на тази информация на място в центровете за услуги (на информационни табла, чрез брошури и дигитални, при непосредствени запитвания до служителите, по телефона и пр.).

В доста сериозна степен се разчита и на средствата за масова информация (най-вече местни и общински издания, радиостанции, кабелни телевизии, както и притурки на национални издания и пр.). В по-малка степен тази информация се разпространява чрез документите, приемани от общинските администрации и общинските съвети (наредби, заповеди, решения и пр.). Голямо внимание се обръща на преките контакти на общинските администрации с жителите на общината (срещи, обществени дискусии, открити заседания на общинските съвети, публични обсъждания, изнесени приемни по населените места и пр.).

Услугите, които предлагате (цени, срокове, технологични схеми)

	Брой	Процент
На интернет страницата на общината	82	55%
Чрез средствата за масова информация (местни и общински печатни издания, радиостанции, кабелни телевизии, притурки в нац. издания и пр.)	21	14%
На място в общината/центъра за услуги		
Чрез информационни табла	77	51%
Електронно табло в ЦУ	7	5%
На място в ЦУ/общината	49	33%
Брошури, дигитални	32	21%
По телефона	6	4%
Чрез документи и печатни/електронни издания на ОА и ОС и пр.		
Чрез съответната наредба/печ. издание	8	5%
Харта на клиента	6	4%
Информационен бюлетин	5	3%

	Брой	Процент
Чрез преки контакти на ОА с жителите на общината		
Публични обсъждания	1	1%
информационни срещи	6	4%
пресконференции	1	1%
Не е конкретизирано	7	5%

Местните данъци и такси

	Брой	Процент
На интернет страницата на общината	67	45%
Чрез средствата за масова информация (местни и общински печатни издания, радиостанции, кабелни телевизии, притурки в нац. издания и пр.)	29	19%
На място в общината/центъра за услуги		
На място/гише/в ЦУ	47	31%
Информационни табла	60	40%
Брошури/диплянки	17	11%
Изпращат се по пощата	17	11%
По телефона	6	4%
Инф. терминал в ЦОГ	2	1%
Чрез документи и печатни/електронни издания на ОА и ОС и пр.		
Наредби на ОбС	17	11%
Информационен бюлетин	2	1%
Харта на клиента	2	1%
Публикации	1	1%
Чрез кметствата	1	1%
Срещи с жителите	4	3%
Публични обсъждания	1	1%
Не е конкретизирано	7	5%

По отношение на услугите, предлагани от общинските администрации информацията се предоставя най-вече на място в съответния център за услуги или община, като се използват различни начини - най-често информационни табла (в това число и електронни), нарочно отпечатани брошури и диплянки, предоставя се устна информация на гишетата. Информацията за дължимите местни данъци обикновено се праща по пощата. Голям процент (55% и 45%) от интервюираните общински администрации разпространяват тази информация и по интернет, като не е малък процентът на тези, които заедно с описанието на съответните услуги предлагат и възможност за изтегляне и попълване на необходимите формуляри, предоставят пълна информация относно цените и сроковете за тяхното изпълнение. Определено това се потвърждава и от мнението на анкетираните лица. Информацията, която ги засяга достатъчно близко, е и значително по-достъпна.



Освен това, когато става дума за информация, конкретно свързана с предоставянето на услуги от местните органи, има канали, които хората смятат за най-достъпни и желани и биха искали те да бъдат максимално използвани.



*процентите отговори са повече от 100, тъй като са посочвани по повече от един начин на разпространение на информацията.

2. Оценка на готовността за добро обслужване на потребителите (в това число и на принципа „едно гише“)?

	Брой	Процент
Организиран Център за обслужване на населението/помещение/фронт-офис*		
- има	106	71%
- няма	15	10%
- работи се по въпроса	7	5%
- не е уточнено	22	15%
Обслужване на принципа „едно гише“		
- да	98	65%
- не	12	8%
- работи се по въпроса	6	4%
- не е уточнено	34	23%

* Бяха зададени допълнителни въпроси по отношение възможностите за достъп на хора в неравностойно положение (наличие на рампи, асансьори, решения за обслужване на такъв тип клиенти, осигуряване на удобства за възрастни, бременни и майки с колички), за наличието на предварително отпечатани бланки и формуляри за попълване, също така зададохме въпрос относно обучението на персонала за осигуряване на по-добро обслужване и за техническото обезпечаване на центровете за услуги.

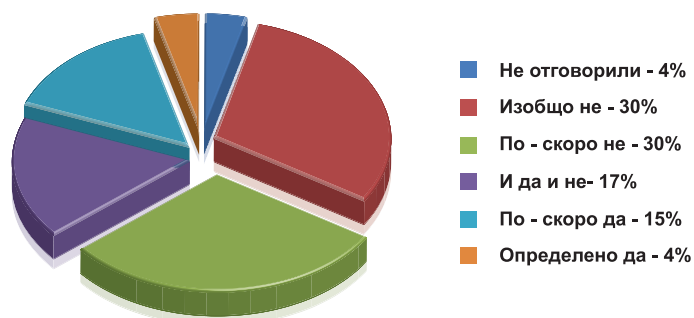
Както вече се спомена, има проблем с разбирането на понятието „обслужване на едно гише“ от потребителите на административни услуги. Факт е обаче, че все повече и повече администрации преминават към такъв тип обслужване (в 65% от интервюираните общини това е вече факт). Вероятно неточното разбиране на термина е довело до получените резултати.



	Брой	Процент
Осигуряване на достъп и удобства		
да	80	53%
не	10	7%
работи се по въпроса	14	9%
няма отговор	46	31%
Бланки и формуляри		
има	93	62%
няма	6	4%
няма отговор	51	34%

	Брой	Процент
Обучение на персонал		
провежда се постоянно	89	59%
има необходимост от допълнително обучение	14	9%
не е уточнено	47	31%
Техническо осигуряване		
- много добро	63	42%
- добро	45	30%
- задоволително/приемливо	12	8%
- работи се по въпроса	9	6%
- не е уточнено	21	14%

Вече се спомена, че като цяло старанието за осигуряване на „дружелюбна среда“ в общинските администрации заслужава внимание. Полагат се съответните усилия, за да се облекчи достъпът на хората с увреждания до службите, да се осигурят известни удобства в местата за изчакване. Ето как анкетираните оценяват наличието на достъп и осигуряването на определен комфорт при посещаването на централите за административни услуги и общинските администрации.

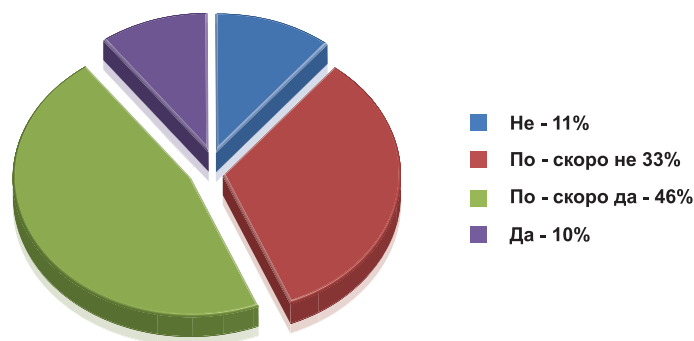


3. Предоставяне на електронни услуги.

	Брой	Процент
Има такива (е-деловодство, бланки и формуляри, възможност за подаване и получаване на документи)	42	28%
Не се предлагат	63	42%
В процес на разработка	35	23%
Не е уточнено	10	7%

Предоставянето на електронни услуги в общинските администрации все още не е достатъчно разпространено, но тенденцията е положителна, въпреки някои сериозни трудности, които срещат самите общини - преди всичко липса на търсене поради демографския профил на общината, липса на достатъчно надежден доставчик на Интернет услуги, недостиг на средства за закупуване на софтуер и други. Засега най-често се предлага възможността за изтегляне на бланки и формуляри, което е достатъчно популярно за хората, ползващи интернет.

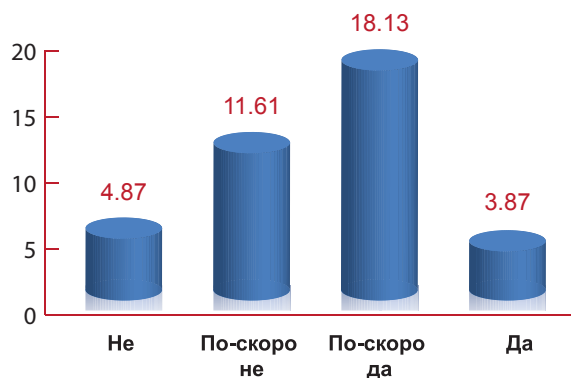
Другото популярно удобство е възможността за проследяване на движението на документа чрез така нареченото „е-деловодство“.



Начини на популяризиране на интернет услугите

	Брой	Процент
- интернет страница на общината	24	16%
- медии	9	6%
- брошури	7	5%
- форуми	4	3%
- на място в общината или центъра за услуги	3	2%

За хората, които активно ползват Интернет, информацията за предлаганите електронни услуги е по-скоро достатъчна. Проблемът е, че те са по-скоро малцинство. А и отново, както при областите се сблъскваме с порочния кръг - при средно 57% неползващи Интернет българи, предлаганите електронни услуги се популяризират основно по Интернет. Би било добре да се обърне внимание на по-широкото им популяризиране по по-различен начин. Липсата на собствен компютър все още не означава пълна липса на достъп до мрежата и, съответно, невъзможност за ползване на подобен тип услуги. Така че повече информация на място, в медиите и т.н. би била полезна.



Обратна информация за ефективността на предлаганите електронни услуги

	Брой	Процент
- да	23	15%
- не	19	13%

Може да се отбележи, че повечето общински администрации, които предлагат някакъв вид електронни услуги, получават и обратна връзка за тяхната ефективност. Но това, както и преди става отново само по интернет (чрез анкети, форуми и пр.), което ги затваря в малката група потребители на Интернет.

4. Как определяте правилата за работа с жалбите и препоръките на клиентите? Как ги популяризирате? Как бихте оценили обратната връзка по отношение жалбите и препоръките на клиентите?

	Брой	Процент
Как определяте правилата		
Вътрешни правила/инструкции/заповеди	38	25%
АПК, вътрешни нормативни актове	34	23%
ISO/Система за управление на качеството	11	7%
Харта на клиента	12	8%
Етичен кодекс	12	8%
Не е конкретизирано	43	29%
Как се популяризират		
Харта на клиента	23	15%
Интернет	13	9%
Медии	8	5%
Информационни табла	14	9%
Публикации	11	7%
Не конкретизирано	81	54%
Начини на подаване		
Кутия за сигнали и предложения	60	40%
По пощата/по ел. поща/чрез интернет	18	12%
В книга за жалби и предложения	14	9%
По телефона (в това число специално предвидени за целта)	7	5%
В деловодството (на място)	23	15%

	Брой	Процент
Обособено място/гише „Жалби“	2	1%
Не е конкретизирано	26	17%
Конкретна работа по жалбите		
Регистър/дневник на жалбите	17	11%
Ежемесечен контрол/проследяване	6	4%
Създадена специална комисия/определен служител	8	5%
Анализиране и отчет	5	3%
Проверки на място (в нас. места извън общ. център)	1	1%
Не е уточнено	113	75%
Обратна връзка		
Чрез анкетни карти (на място, в интернет страницата)	58	39%
Лични контакти/приемни дни на кмета	4	3%
Няма	18	12%
Отчети на кмета	5	3%
Не е конкретизирано	65	43%
Оценка на обратната връзка		
Много добра	18	12%
Добра	26	17%
Има какво да се желае	33	22%
Не е оценена	73	49%

Правилата за работата с жалбите и препоръките са по-скоро известни на тези, които са подавали такива. Документите, чрез които те се определят, рядко стават достояние на потребителите. Добра практика е публикуването на Харта на потребителя на административни услуги, каквато имат повечето администрации, но и тя не винаги е достъпна. Почти навсякъде е публикувана в Интернет страницата на общинската администрация, но това изобщо не е гаранция, че повече хора ще се запознаят с нея (отново предвид ограниченото използване на Интернет). Освен това се забелязва на някои места едно формално преписване на Харта на клиента със доста курioзни моменти - Хартата е публикувана в страницата на община X, а в текста пише, че жалби, сигнали или оплаквания се приемат на адреса на община Y, която се намира на 500 километра от община X, или е оставена връзка за подаване на сигнали, която обаче препраща към страницата на съвсем друга община. Все пак се предполага, че освен спазването на нормативните документи, всяка община би трябвало да се отнася с уважение към своите клиенти и колеги и дори, когато използва един добре съставен от някой друг документ, да се постарее да го направи не толкова формално.

Отговорите на анкетиранията лица потвърждават факта, че има необходимост от по-сериозно популяризиране на правилата и нормите, свързани с работата по сигналите и препоръките на гражданите, защото така двете страни могат да си бъдат взаимно полезни. Засега хората все още не са достатъчно информирани относно правата си да бъдат „недоволни“ или „доволни“, да дават препоръки и да изказват открито мнението си. Само 7% казват, че са напълно наясно с тези правила, докато 36% са убедени, че тези правила изобщо не се популяризират.



Ако се върнем на общия анализ, се вижда, че хората са запознати с начините, по които биха могли да подадат съответния сигнал или препоръка, но като цяло огромния процент от тях просто не са ги ползвали. Възможно е това да е така, защото нямат идея какво ще се случи по-нататък.

Все пак общинските администрации се стараят да предоставят възможност на гражданите да изкажат мнението си - почти навсякъде има кутии (някъде и по две - отделно за мнения, отделно за сигнали за корупция), на много места се откриват „горещи“ телефонни линии (дори безплатни), популяризира се възможността за пряк контакт чрез електронна поща и пр.



5. Как се осъществяват конкурсите и назначенията?

	Брой	Процент
Съгласно нормативната база (ЗДС, КТ и пр.)	150	100%
Разработени и вътрешни правила (в т.ч. СФУК)	43	15%

Процедурите за провеждане на конкурсите и назначенията са утвърдени и като цяло общинските администрации се стараят стриктно да ги спазват. Проблемът с предоставянето на информация, обаче кара хората да се съмняват в тяхната откритост и честност. Вече няколко пъти се спомена, че липсата на информация за потребителя е и най-големия стимулатор на негативно отношение и подозрение за липсата на прозрачност.



6. Как се осъществяват при вас процедурите по възлагане на обществени поръчки и провеждането на търгове?

	Брой	Процент
Съгласно действащото законодателство (ЗОП, НВМОП и пр.)	150	87%
Вътрешни инструкции и правила/в това число СУК/ИСО	41	25%

Тук в пълна степен важи казаното по-горе. Общинските администрации се стараят да спазват законоустановените правила, но липсата на информираност е очевиден. Само 3% заявяват, че са запознати с начините за осъществяване на процедурите по възлагане на обществени поръчки и провеждането на търгове.

7. Как работите с медиите (местни и национални)

	Брой	Процент
Служител/отдел „Връзки с обществеността“	64	43%
Пресцентър	15	10%
Информационен бюлетин	25	17%
Собствени публикации (в местния печат и пр.)	19	13%
Собствени издания (в т.ч. електронни)	9	6%
Новини в интернет страницата	11	7%
Пресконференции, брифинги, интервюта	32	21%
Директни контакти и работа с представители на СМИ - местни, регионални и национални	18	12%
Прессъобщения	7	5%
Открити заседания на ОС/излъчване по СМИ	3	2%
Общински медиен център	1	1%
Директни изяви в медиите	1	1%
Обществени форуми	1	1%
Не е конкретизирано	13	9%

Както и областните, така и общинските администрации като цяло добре работят с медиите. Тук основно се разчита на местни общински издания, собствени публикации в местните медии, предаване на заседанията на общинските съвети по местните кабелни телевизии и радиостанции. По-големите общини имат експерти или отдели за връзки с обществеността, които осъществяват контактите с медиите и т.н. От по-интензивната работа в тази насока зависи и информацията, която хората ще получават чрез медиите за работата на общинските администрации, имайки предвид, че това е предпочитания за тях начин, но все още според тях тази информация е недостатъчна.



8. Какви подходи използвате за борба с корупцията и за намаляване на корупционните практики? Как бихте оценили тяхната ефективност към момента?

	Брой	Процент
Кутия за сигнали	41	27%
Чрез интернет (в т.ч. по ел. поща, форуми, линк към КПК)	31	21%
Горещ телефон	20	13%
Анкетни карти	7	5%
Книга за сигнали	6	4%
Тематични обучения	14	9%
Етичен кодекс	12	8%
Приети вътрешни правила/процедури	12	8%
Приета стратегия	10	7%
Създадена специална комисия	7	5%
Постоянен контрол	4	3%

	Брой	Процент
Обществен съвет	3	2%
Инструкции	1	1%
Харта на клиента	3	2%
Съгласно нац. програма за превенция	4	3%
ИСО/СФУК	5	3%
Ограничаване на личния контакт с предоставящия услугата	8	5%
Публични обсъждания/граждански контрол	2	1%
Материално стимулиране/такси за експр. услуги	2	1%
Открити заседания	1	1%
Отчети на кмета/администрацията	1	1%
Не е конкретизирано	12	3%

Въведените нови подходи при обслужването на гражданите, сред които и принципа „едно гише”, който ограничава напълно контакта между търсеция услуга и експерта, натоварен с нейното изпълнение, създаването на центрове за услуги оформени като „отворен офис”, в който служителите се виждат един друг, провежданите обучения, допълнителните материални стимули до голяма степен намаляват корупционния риск. Въпреки всичко около 9% от анкетираните смятат, че без рушвет няма да ти свършат работа. Промяната трябва да настъпи и в двете страни, защото когато човек тръгва с нагласата, че трябва да дава рушвети, той сам създава корупционна среда.



VI. СЪПОСТАВИТЕЛЕН АНАЛИЗ МЕЖДУ СЪЩЕСТВУВАЩИТЕ ПРАВНИ И ИНСТИТУЦИОНАЛНИ УСЛОВИЯ ЗА ПОСТИГАНЕ НА ПУБЛИЧНОСТ, ПРОЗРАЧНОСТ И ОТЧЕТНОСТ И РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕТО 20.03.2009 г.

VI.1. Осигуряване на прозрачност на местното самоуправление

Целта на изследването беше да изясним отговорите на няколко основни въпроса, свързани с осигуряването на прозрачността и публичността на местното самоуправление, които са представени по-долу от гледна точка на администрациите, оценките на потребителите на административни услуги и анализирани чрез сравнение на тези две гледни точки.

Първите три основни въпроса бяха следните:

1. Как се осигурява прозрачност на дейността на общински съвет?
2. Как се осигурява прозрачност на дейността на кмет и общинска администрация?
3. Как се осигурява прозрачност на дейността на областна администрация?

От направения контент-анализ на проведените с представители на областните и общински администрации интервюта бе извлечена следната информация:

Основният начин за осигуряване на прозрачност и публичност за работата на административните структури е предоставянето на гражданите на достъп до информация, свързана с тяхната дейност. Такава информация се предоставя по много и разнообразни начини:

1) Чрез публикуване на различни документи, приемани от съответната администрация (заповеди, решения и пр.), отчети за работата на общинския съвет, кмета, областния управител или областната администрация. Тези публикации могат да бъдат:

а) на хартиен носител (брошури, флаери, листовки, просто отпечатани и закачени на информационните табла в централите за услуги и пр.);

б) в интернет;

в) в медиите (публикуване в местните медии, издаване на собствени общински издания, разпространяване безплатно, предавания по местните кабелни телевизии и пр.).

2) На открити заседания на общинските съвети чрез директното им предаване по местните медии.

3) Чрез регулярни (поне веднъж седмично) пресконференции, брифинги, съобщения за пресата, срещи на служителя, отговорен за връзките с обществеността и подобни.

4) Чрез изнесени приемни на кмета и общинската администрация и различни други форми на контакт с гражданите в зависимост от структурата на общината.

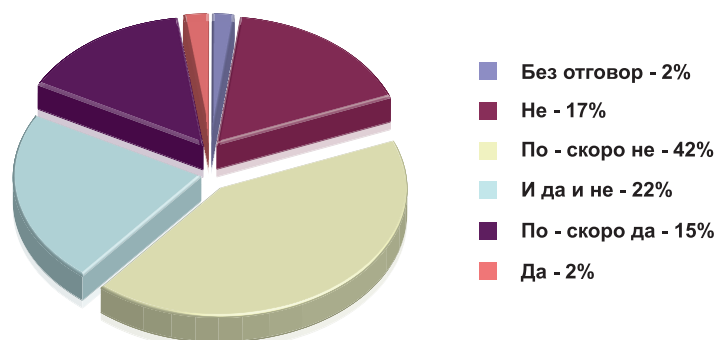
Тоест административните структури казват следното:

„Ние предоставяме достатъчно много информация по различен начин, но някой трябва да е заинтересован да я получи”.

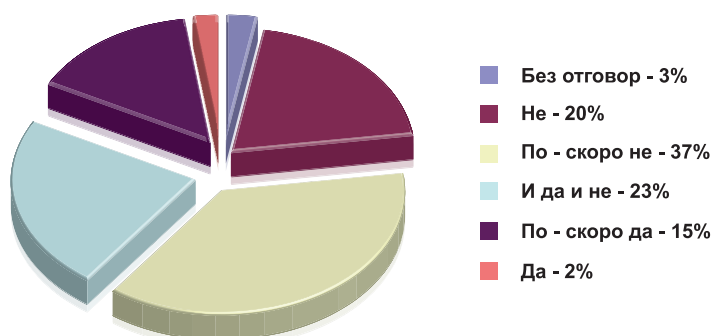
Това, което ние можем да направим като извод от съпоставянето с мнението на гражданите, е, че хората търсят конкретна информация, когато се сблъскат с конкретен проблем или когато са засегнати по някакъв начин от някакво действие. Интересуват ги неща, пряко свързани с тях (данъци, такси, издаване на документи и пр.).

Рядко, да не кажем почти никога, те не се интересуват от работата на общинската администрация „по принцип”, просто от любопитство или като проява на „гражданска заинтересованост”.

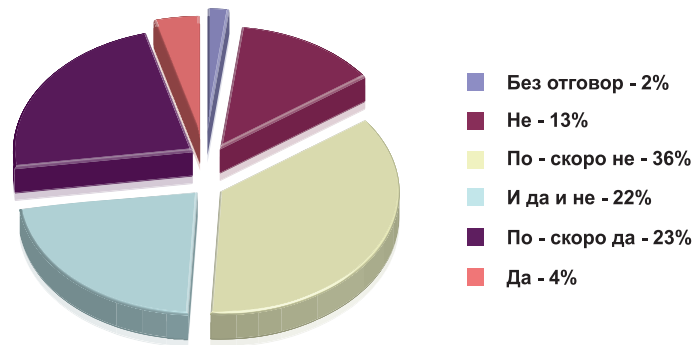
Това се потвърждава от факта, че запитани: „Може ли да се каже, че информацията, която получавате за работата на Вашата областна управа е достатъчна и достъпна?”, повечето от анкетираните отговарят „не” или „по-скоро не” (57%).



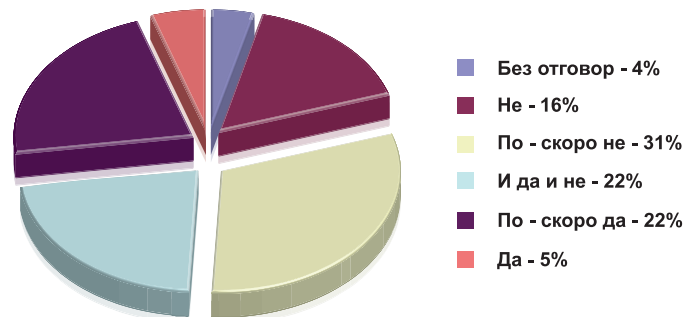
Това, че информацията е недостатъчна, определено е неприятно за по-голяма част от хората (57%), но пък и те не проявяват кой знае каква активност, за да я получат. 17% открито си признават, че това изобщо не ги интересува.



Подобни са и резултатите за информацията, предоставяна от общинските управи. На въпроса: „Може ли да се каже, че информацията, която може да се получи за работата на Вашата общинска управа, е достатъчна и достъпна?” 49% отговарят с „не” или „по-скоро не”. Това е по-малко от отговора за областните управи, защото хората имат по-често достъп до услугите и дейността на общините.



Но и в този случай безразличието надделява – за 27 % от анкетираните това изобщо е без значение. Явно има какво да се направи, за да се стимулира активността на гражданите да търсят информация. Може би тя трябва да залегне още в учебното съдържание на един актуален курс по гражданско образование в училищата например.



Следващият важен момент, който беше подложен на анализ, е какви са използваните форми на включване на местната общност при вземане на важни решения от общинските и областните власти (работни групи с експерти на общини и специалисти от НПО, представители на гражданите, излъчени от неформални граждански формирвания - комитети, събрания и др., допитвания, местни референдуми, обсъждания на общи събрания и др.)

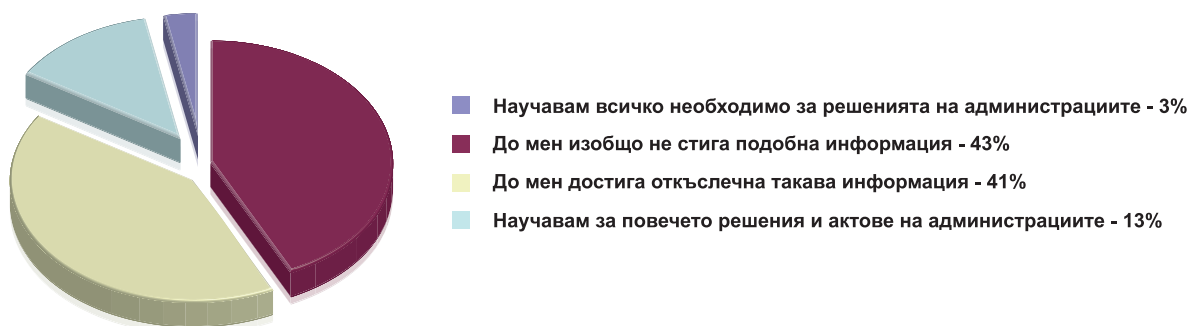
Основните форми за включване на местната общност в работата на общинските и областните администрации, споделени от техните представители са следните:

- открити заседания на общинските съвети;
- предварително публикуване на дневния ред на заседанията, особено когато трябва да се решават съществени за общината въпроси;
- редовни срещи с НПО и представители на бизнеса;
- организиране на кръгли маси по наболели въпроси;
- открити обсъждания.

Тези форми за включване на местната общност при вземане на важни решения за съжаление са все още неефективни на повечето места. Повечето НПО се оплакват, че допитванията към тях се правят „проформа”. Дори когато се формират местни комисии, включващи неправителствени организации, представители на бизнеса и пр., техните решения се вземат „само за сведение”. Откритите обсъждания и кръгли маси са рядкост.

Въпреки че „по принцип” заседанията на общинските съвети са открити, много малко от гражданите знаят това, а още по-малко могат да се възползват. Затова и едва 3% от тях смятат, че знаят „всичко необходимо за решенията на общинската администрация”.

ДОСТАТЪЧНОСТ НА ИНФОРМАЦИЯТА, КОЯТО ОБЛАСТНАТА И ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ ПРЕДОСТАВЯТ ЗА ПОДГОТВЯНИТЕ И ПРИЕТИТЕ ОТ ТЯХ АКТОВЕ И РЕШЕНИЯ



Както беше споменато по-горе, липсата на гражданска заинтересованост е сериозен проблем на нашето общество. Хората имат възможност да вземат пряко участие в работата на общините, както и имат възможност за осъществяване на контрол, но не знаят как да го направят, а може би просто не се интересуват и не искат да се ангажират. Най-често „гражданската заинтересованост“ се проявява при някой сериозен проблем, като реакцията не е „дайте да помогнем на общината да реши проблема“, а „хайде да осъдим общината, че не си е свършила работата“, дори и в ситуации, които изискват активна позиция от всички. Нашите задължения не се изчерпват единствено с плащането на данъците. Ако ние не се поинтересуваме как можем да си съдействаме с общинските власти, за да направим нашата община по-добро място за живеене, никой няма да направи нищо, за да го подобри.

Много съществен въпрос, който трябваше да се анализира на база получените в изследването резултати, е осигурен ли е обществен контрол върху дейността на органите на общинската и областната власт - в каква степен и под каква форма.

Общественият контрол може да се раздели на „официален“ и „неофициален“. Официалният е този, който общинските ръководства организират и подкрепят под една или друга форма – акредитирани журналисти, специализирани предавания и рубрики, форуми в страниците на общините, „горещи“ телефонни линии, кутии за жалби и пр.

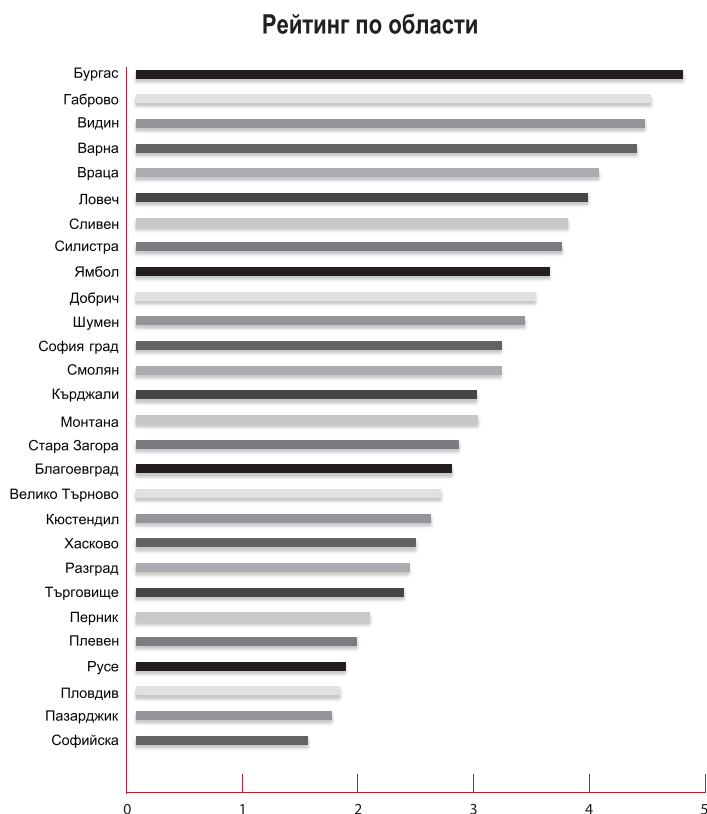
За съжаление не са много гражданите, които се възползват от тези форми на контрол – те са едва 4%. Не е малък процентът хора, които знаят, че такива форми за контрол има, но както казахме и по-рано, недостатъчната информираност за това какво се случва с жалбите, мненията и препоръките, не предразполага към проява на подобен род гражданска активност.



„Неофициален“ контрол е общественото мнение, което гражданите формират за работата на дадената управа в съответното населено място. Тази оценка не зависи от партийни предпочитания, възраст, образование и други политически или демографски критерии, а от задоволяването на потребностите на хората. Доказателство за това е фактът, че няма корелационна връзка между споменатите критерии и удовлетвореността на хората (това бе представено и в предходния доклад).

Най-доволни са гражданите в областите Бургас и Габрово, а най-недоволни - в Пловдив, Пазарджик и Софийска област.

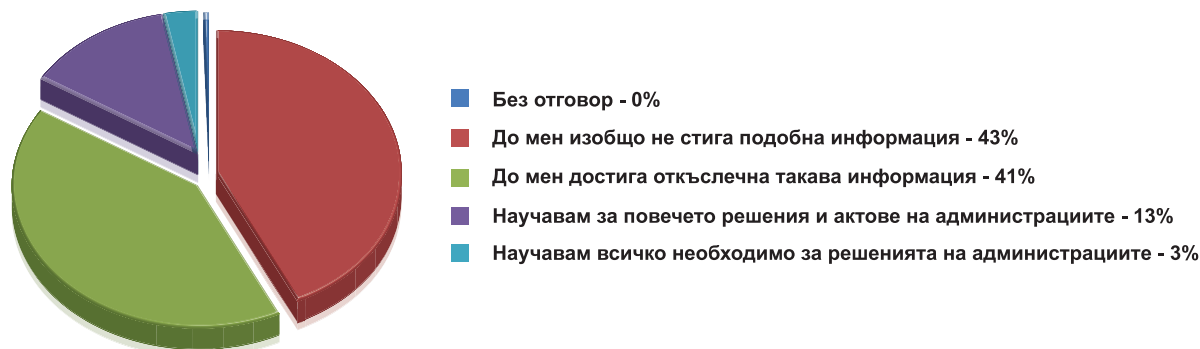
Ето как изглежда целият рейтинг:



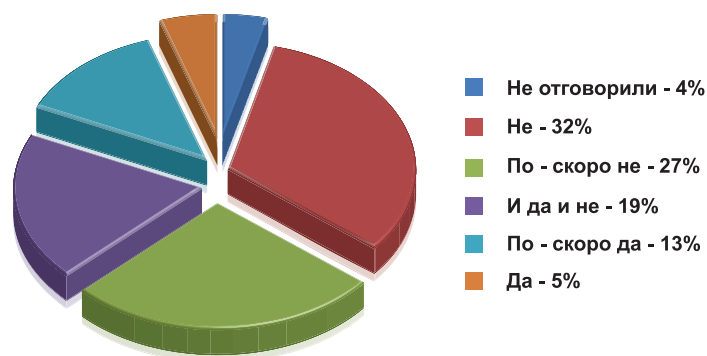
Един от основните критерии за прозрачност в работата на областните и общински администрации е осигуряването на прозрачност при разпореждането и контрола с общинска и държавна собственост.

Според представителите на администрациите се спазват всички законови изисквания при разпореждането със собствеността и това става напълно публично и прозрачно. Според гражданите обаче нещата съвсем не стоят така. Това най-вероятно е в резултат на липсата на достатъчно информация и затова хората смятат, че тази част от работата на областните и общински администрации не е особено прозрачна.

Това се дължи най-вече на липсата на достатъчно публичност при подготвянето и приемането на актове и решения, свързани с управлението на собствеността. Голяма част от тази информация излиза „на бял свят“ постфактум - след като някаква сделка вече е осъществена, възможността за какъвто и да било контрол от страна на обществеността е сведена до минимум. Едва 3% от хората казват, че „научават всичко необходимо“ по отношение на работата, свързана с разпореждането и управлението на общинската и държавна собственост и контрола в тази насока.



Тук вероятно влияят и постоянните съобщения за корупционни практики и машинации при управлението на собствеността и имотите. Добрата новина е, че когато става дума за конкретната, „тяхната“ областна или общинска управа, вече все по-малко хора виждат корупция. На въпроса дали даването на рушвети е постоянна и необходима практика, едва 5% отговарят напълно утвърдително.



Въпросът за разпореждането с общинските бюджети и до каква степен то е прозрачно и публично също беше засегнат в нашето изследване.

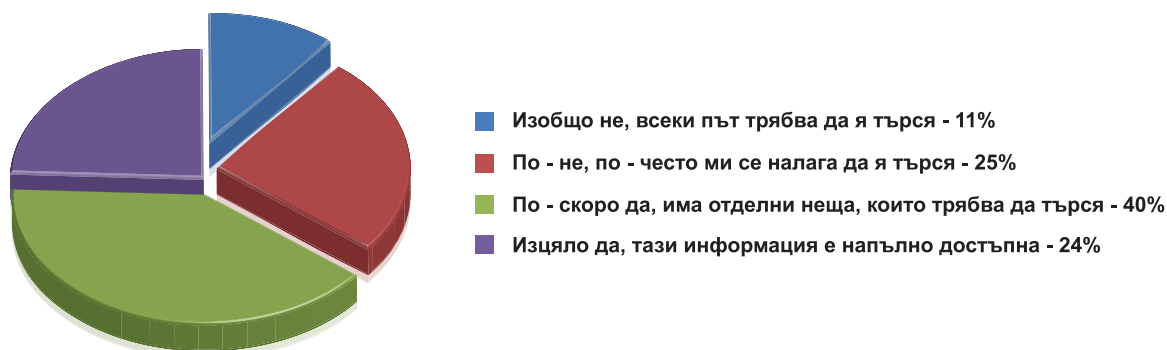
Изводът, който може да бъде направен, е, че все още има каквото да се желае по отношение на административната прозрачност при разпореждането с бюджетите. Според представителите на администрациите това се извършва достатъчно прозрачно, като се предоставя и публикува достатъчно информация. Хората обаче не смятат, че получават цялата необходима информация, че част от информацията винаги остава скрита за тях и затова са или изключително подозрителни, или абсолютно незаинтересовани.

Осигурена ли е прозрачност при развитието на инфраструктурата и икономиката на общината и областта (разрешителните режими, касаещи бизнеса, таксите, които се събират в тази връзка)?

По-скоро можем да кажем какво се прави за осигуряване на по-добра почва за местния бизнес от информационна гледна точка, а именно - предоставянето на достатъчна и полезна информация, събрана на едно място. От тази гледна точка много добра практика е т. нар. „Гише на предприемача“ в общинските администрации, предназначено за подпомагане на бизнеса и най-вече на начинаещите бизнесмени, на които се предоставя цялата необходима информация (в он-лайн вариант го има и на сайтовете на някои общини). Провеждат се регулярни срещи с представители на бизнеса, допитвания и пр.

Тези инициативи се оказват успешни, тъй като бизнесмените се оказват най-добре информирани. 64% от тях нямат особени забележки към информацията, предлагана от областните и общинските управи.

Ето как бизнесмените отговарят на въпросите за достъпността на информацията:



Основен критерий за постигане на прозрачност и публичност в работата на административните структури на всички нива са предприеманите антикорупционни мерки и тяхното спазване. Те са обединени в няколко групи:

а) Постигане на единност и прозрачност в прилагането на процедурата по назначаване на служители в администрацията, както и на отговорност за нейното неспазване, с цел да се стимулира конкуренцията, основана на професионални качества и да не се допуска назначаването на служители по политически, личен, родов, приятелски или по друг нелегитимен белег.

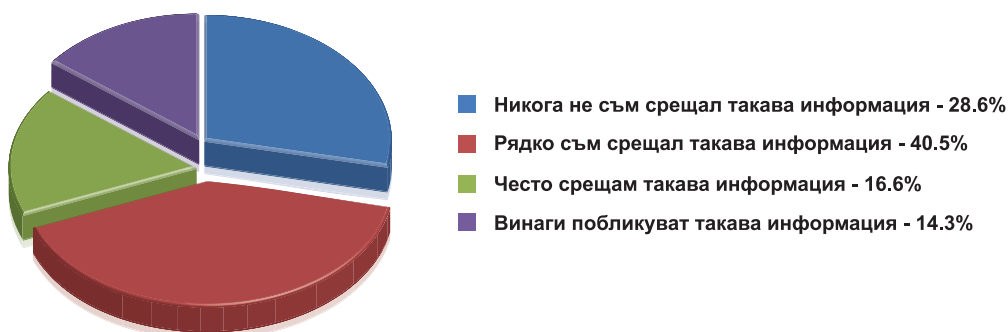
- Според интервютата, направени в общинските и областните администрации, навсякъде стриктно се спазва законът за държавния служител, трудовият кодекс и вътрешните правила за назначаване на служители. Конкурсите се обявяват според изискванията. На места има проблем с намирането на качествени кадри.

- Промяната на пазара на труда обаче изменя и отношението към работата в администрацията. Тези, които отговарят на изискванията за конкретната работа, вероятно се интересуват, но притеснителен е фактът, че 40% от хората твърдят, че никога не са срещали подобна информация.

- Ето отговорите на въпроса: „Достатъчна ли е информацията, която дават областната и общинската администрация за конкурсите и назначенията, както и на резултатите от тях?“



- Що се отнася до безработните, там обективно се интересуват повече хора и са по-добре информирани. Над 30% от тях знаят за публикуваната информация. Ето как отговарят безработните висшисти на горния въпрос:



б) Мобилност и ротация на служителите в особено чувствителните към корупционен натиск сфери:

- Прилага се като принцип в по-големите общини с повече персонал. Това за съжаление не се забелязва от гражданите. Даже обратно - в по-големите общини (областните центрове) - 22% от хората допускат, че има корупционни практики, докато в по-малките техният брой е 10%. Явно тук факторът е информираност;

в) По-нататъшно оптимизиране на процедурите за оценяване и професионално развитие и на конкурсите за вътрешен подбор, както и превръщане на механизмите на атестиране в реално действащ инструмент, който да гарантира високия професионализъм на служителите.

- Почти навсякъде се провеждат различни видове обучения (антикорупционни, за работа с нови продукти, езикови, свързани с конкретни проблеми и т.н.) - според необходимостите и според възможностите (разчита се основно на средства от различни проекти);

г) Въвеждане на система за допълнително материално стимулиране и ясното й регламентиране с цел намаляване на елементите на субективизъм

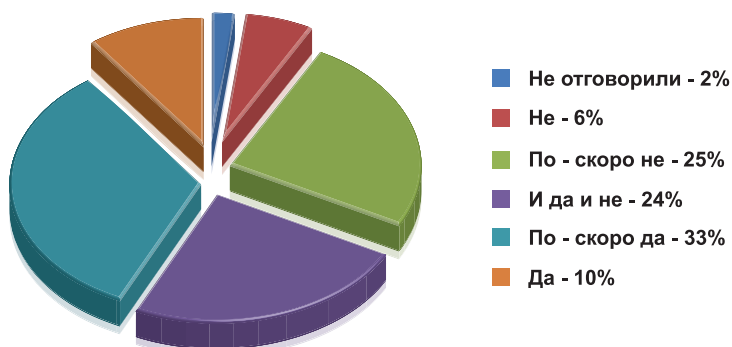
Прилага се най-често от гледна точка намаляване на корупционния риск.

д) Въвеждане на детайлни правила за личното поведение на служителите

- Почти навсякъде е приет Етичен кодекс на служителя, в Хартата на клиента пък е формулирано това, което гражданите трябва да очакват и да изискват от служителите. Ако тези два документа се приемат сериозно, а не формално и се спазват от двете страни, обслужването в общинските администрации би трябвало да е на ниво.

Според резултатите от изследването това определено дава резултати:

Резултати от анализа на твърдението «Служителите в нашата община са винаги любезни и отзивчиви»:



е) Задължително обучение по проблемите на корупцията, конфликтите на интереси и професионалната етика за служители в администрацията.

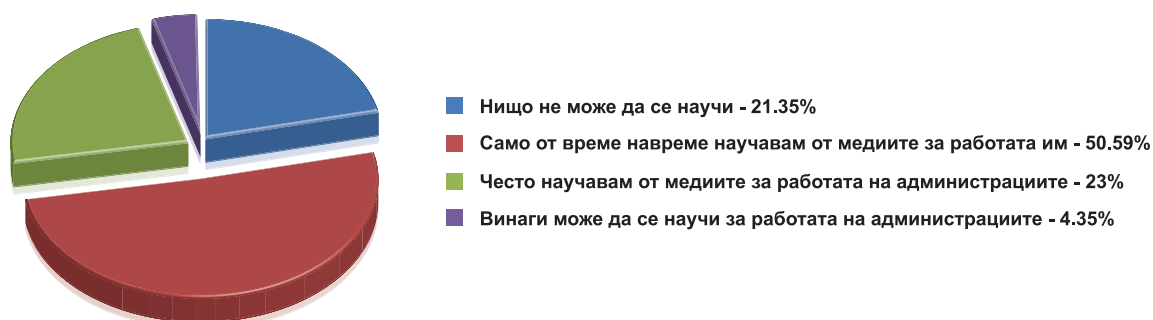
- провеждането на обучения е добра практика почти навсякъде. Полагат се необходимите усилия това да се превърне в постоянен процес, осигуряващ добро обслужване на гражданите.

ж) Повишаване отчетността на администрацията пред обществото, включително чрез механизмите и процедурите за предоставяне на достъп до обществена информация.

Като цяло достъпът до обществена информация е регламентиран. Все още има какво да се желае по отношение на предоставянето на информация при провеждане на допитвания (като нашето). Някои администрации просто игнорираха анкетиращите (от община Ботевград се получи съобщение, че изпратените писма са изтрети, без да бъдат прочетени, което определено не е „добра практика“). Много администрации се ограничиха с това да потвърдят отварянето на писмата, но не благоволиха директно да откажат участие. Повечето откази не бяха аргументирани.

Важен фактор за осигуряване на административна прозрачност е партньорството между местните власти, гражданите, гражданските организации и медиите. Проучиха се какви форми на партньорство се използват най-често. Основно това са различни дискусии и обсъждания, разчита се на откритостта на заседанията на общинските съвети, предаването на заседанията по медиите, регулярните пресконференции, брифинги, срещи с представители на НПО и бизнеса, публикуване на информация в медиите, предоставяне в центровете за услуги или кметствата, публикуване в Интернет и пр.

Наистина медиите са основните източници на информация в повечето населени места. Въпреки това над 50% от анкетирания не смятат, че информацията е достатъчна. Ето отговорът на въпроса какво можете да научите от медиите за работата на местните и общински администрации:



VI. 2. Как се формират общинските политики, касаещи местната общност

Формирането на общинските политики, касаещи населението, беше проучено в няколко направления, като бяха потърсени отговорите на следните въпроси:

1. Какви добри практики в общините и областите съществуват по отношение на включване на гражданите и гражданските структури при формиране на общински и областни политики и какви са формите за осъществяване на тези практики?

Това, което може да се извлече като резултат от изследването е, че основните начини за включване на гражданските структури при формирането на общинските политики са провеждането на различни форуми с участие на представители на неправителствени организации и местни граждански структури, провеждане на анкети, свързани с оценка на работата на администрациите, с приетите решения, допитвания сред населението по наболели за общината въпроси, възможности за пряка връзка с общинската администрация по телефона или он-лайн.

2. Под каква форма при формиране на общинска/областна политика е потърсено мнението на гражданите, гражданското общество, организациите на работодателите, синдикалните организации при вземане на важни решения, касаещи местната общност или местния бизнес?

Провеждане на кръгли маси, обсъждания, открити срещи. Регулярните пресконференции и брифинги също се използват за тази цел.

За съжаление тези инициативи остават в рамките на ръководствата на неправителствените организации, медиите, ръководителите на синдикални и други официални организации. Информацията до гражданите достига инцидентно, главно чрез средствата за масова информация. Няма разработена стратегия за широко участие на „неорганизираните“ граждани. Във всички наши изследвания информираността и активността не надхвърлят 5% от анкетирания (между 3 и 5%).

3. Какви методи ползват общинските и областните администрации за проучване на нагласите в общността да подкрепят и приемат съществени решения на общинската/областната администрация. Най-често използваните методи са анкети, допитвания, кутии и книги за мнения и предложения, възможности за задаване на въпроси по Интернет, директна връзка с кметове (по телефона, мейла и пр.). За съжаление те също не са достатъчно популяризирани. Малко повече отколкото това е възможно се разчита на интернет връзката, но тя не винаги е достатъчно надеждна и не винаги дава добри резултати. Факт, че много общини изобщо не реагираха на разпратените по електронната поща писма, в някои от сайтовете бяха предоставени неработещи електронни адреси, пощенските кутии на някои от общините бяха с превишен лимит и не приемаха поща и други подобни проблеми.

Ако погледнем резултатите от допитването, ще видим, че едва 4% от анкетираните са ползвали такъв начин за комуникация с администрациите, а около 20% знаят, че има, но никога не са ги ползвали.

4. Провеждани ли са местни референдуми или допитвания при вземане на важни за местната общност решения и за какви решения са използвани тези форми.

Някои общини използват този метод за получаване на мнението на жителите на общината при вземането на важни решения, но това все още не е достатъчно утвърдена и разпространена практика.

VI. 3. Административна прозрачност и корупционен риск

Проблемът с корупцията е един от най-важните за разрешаване с цел осигуряване на прозрачност и публичност в административното обслужване. Все още е широко разпространено мнението сред хората, че нищо в администрацията не може да стане без „рушвет“. Запитани бяха и двете страни и се анализира тяхното виждане по тези въпроси.

1. Имат ли общинските и областни служители необходимата подготовка да променят своите психологически нагласи, за да работят при условията на пълна прозрачност и откритост?

Сложен въпрос, свързан с нагласите като цяло в обществото ни. Дори и да са готови, не е сигурно, че не биха се подвели при възможност. Проблемът е от двете страни - докато има кой да предлага подкупи, ще има и кой да ги приема. Т.е. необходима е промяната в нагласите и на предоставящите услуги и на тези, които ги получават.

2. Какво е нивото на корупционния натиск и корупционния риск в отделните звена на общинските и областните администрации, какви са общинските и областните практики за намаляването им и от тези практики кои са най-добрите, дали най-добър резултат?

Според изследването се наблюдава известен спад по отношение на корупционния натиск и риск, което най-вероятно е резултат на въвеждане на различни ефективни механизми като например:

- *въвеждане на обслужване на принципа „едно гише“;*
- *оформяне на работното пространство като „открит офис“ (постоянен взаимен контрол);*
- *видео наблюдение;*
- *намаляване на личния контакт между търсещия услугата и експерта, който я предоставя;*
- *въвеждане на такси за „експресна“ услуга;*
- *допълнително материално стимулиране;*
- *ротационен принцип на обслужване и пр.*

3. Създадени ли са практики на «ден на отворените врати» в общинската и областната администрация?

Да, тази практика е създадена, но ако се съди по отговорите на анкетираните, не е достатъчно известна. И тук опираме до недостатъчната информираност на гражданите по отношение работата на административните структури, както вече беше споменато. Това, което може да се направи като извод, е, че е необходимо сериозно обучение в тази насока, още от училищната скамейка - възпитаването на гражданското общество трябва да се осъществява паралелно с обучението му.

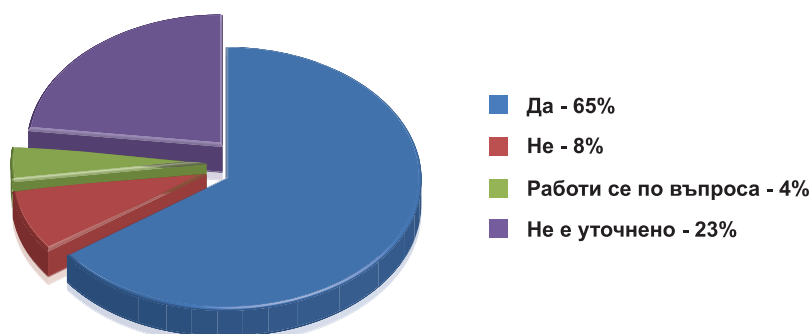
VI. 4. Достъпност до общински и областни услуги

Осигуряването на качествено административно обслужване определено е приоритет на общинските и областните администрации. Дори там, където има съвсем обективни трудности, се полагат старания това да бъде осъществено. Основните въпроси, които се анализираха в тази връзка, са следните:

1. Колко общински и областни администрации са въвели практиката за обслужване на едно гише?

44% от областните администрации и 65% от анкетираните общински администрации са въвели напълно принципа на обслужване на едно гише. Като се има предвид, че това е свързано с решаването на редица проблеми като осигуряване на необходимата техника, софтуер, осигуряване на помещение и обучение на персонал, може да се каже, че резултатите са много добри, още повече че на много места се работи по осигуряване на този вид обслужване. Ето как изглежда това при интервюираните общини:

Обслужване на принципа „едно гише“	Брой	Процент
- да	98	65%
- не	12	8%
- работи се по въпроса	6	4%
- не е уточнено	34	23%



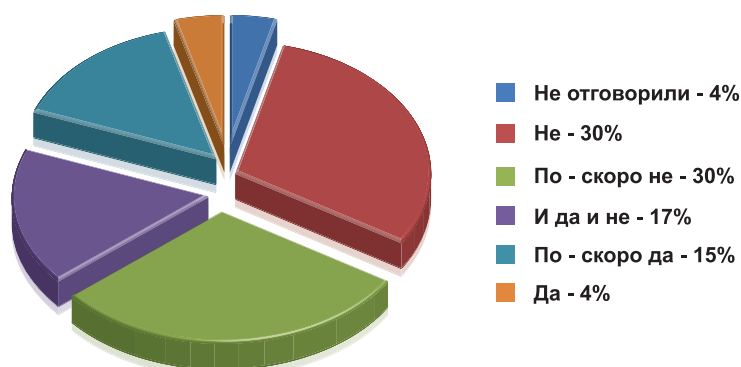
2. Колко администрации са осигурили достъп за хора с увреждания до административни услуги?

Както бяхме казали и в предишния си анализ, все още не навсякъде е осигурена „дружелюбна среда“ за гражданите със специфични потребности и това се вижда от отговорите на анкетираните. Около 60% (отговорили с „не“ - 30,2% и „по-скоро не“- 30,1%) от тях смятат, че такава не е осигурена. От направените интервюта обаче личи желанието и старанието на общинските администрации да разрешат този проблем (с кандидатстване за финансови средства по различни проекти, с изграждането на нови помещения, максимално пригодени за обслужване на хората), въпреки че това не винаги е възможно, доста често по обективни причини (липса на подходящо помещение, проблеми с местната инфраструктура и пр.). На много места, където не може да се осигури достъпът за инвалиди по някакви причини (висок етаж, липса на пригоден асансьор), са предвидени алтернативни методи за обслужване на такива клиенти - обособена приемна или бюро на удобно място и дежурен служител за тази цел и пр.

Ето как изглежда това в интервюираните общини:

Осигуряване на достъп и удобства	Брой	Процент
Да	80	53%
Не	10	7%
работи се по въпроса	14	9%
няма отговор	46	31%

А ето как това изглежда в представите на гражданите:



VII. Списък на доказали се практики, извлечени от интервютата с областните и общинските администрации

На база проведените интервюта с представители на областните и общинските администрации, както и на основание предварителния анализ на техните интернет страници, бяха извлечени следните добри практики, осигуряващи прозрачност и публичност на работата им, доказали своята ефективност, потвърдена от резултатите на анкетното проучване.

В областните администрации:

1. Комплексни административни услуги „Електронна област” - Благоевград, Габрово, Ловеч, Смолян.
2. „Гише на предприемача” - лесен и бърз достъп до цялата необходима административна информация за започване на бизнес - Благоевград, Габрово, Ямбол.
3. Ден на отворените врати - Бургас.
4. Работа по проекти съвместно с Бургаски младежки и детски парламент - Бургас.
5. Система „Отворена администрация” - Варна.
6. „Експертът информира” - на сайта на областната администрация е предвидена възможност за отговори на въпроси и даване на експертни разяснения по отношение на административното обслужване и услугите, които се предлагат от областната администрация. - В. Търново.
7. Гласов администратор на сайта - В. Търново.
8. Практика на граждански наблюдател на ГКПП Оряхово - област Враца.
9. Изнесени приемни за граждани на областния управител в общинските центрове на областта - Кърджали, Пазарджик.
10. Въвеждане на система САФ за измерване на качеството на административната дейност – Пазарджик, Разград.
11. Участие в проект „Равен шанс за работа в държавната администрация” - Велико Търново, Пловдив.
12. Електронен портал за услуги, предназначени за гражданите - Пловдив.
13. Информационна система за административни услуги (гласов портал) по телефона - Русе, Търговище (в проект).
14. Участие в проекти по ОПАК, свързани с подобряване на прозрачността и публичността на работата на областните администрации - Варна, Добрич, Шумен, Търговище, Враца, Русе, Софийска.
15. Актуализация на интернет-страницата - Плевен, Силистра.

В общините:

Обслужване на принципа „едно гише” (Реално над 60% от общинските администрации работят на този принцип, но тук са посочени тези, които за себе си го определят като добра практика не само по отношение подобряване обслужването на населението, но и като добра антикорупционна практика)	Банско, Гоце Делчев, Средец, Якимово, Карлово, Завет, Кубрат, Мадан, Ямбол, Своге и др.
Въвеждането на е-услуги, е-деловодство, възможност за проследяване на преписки по интернет	Банско, Плевен
Дискусии, публични обсъждания	Благоевград, Петрич, Добрич, Сандански, Разград, Смолян, Чавдар, Брезник
Лична ангажираност на кмета към сигнали и оплаквания на гражданите	Благоевград
Редовни пресконференции	Благоевград, Сандански, Тетевен, Пазарджик, Панагюрище
Постоянно актуализиране и редовно поддържане на интернет страницата на общината, максимално използване на възможностите ѝ. Разработка на нови страници.	Гоце Делчев, Петрич, Средец, Провадия, Шабла, Исперих, Кубрат, Разград, Нова Загора, ГСО, Търговище
Използване на общинска радиопрограма, излъчвана по общинска кабелна радиомрежа, местен вестник	Петрич, Вършец
Регламентиране на експертното участие в комисиите на ОБС	Сандански, Криводол, Берковица
Ясни правила и процедури при предоставяне на услуги и вземане на управленски решения. Стриктно спазване на правилата и процедурите от служителите и ръководителите	Струмани, Рила
Срещи, семинари с различни институции, участие в различни форуми, съвместни дискуссионни срещи	Якоруда, Средец, Белово
Публикуване на дейностите, извършвани от администрациите на интернет сайтовете на съответните общини. Публикуване на решенията на ОБС	Якоруда, Берковица
Анкета за оценка на работата на администрацията	Айтос, Малко Търново, Бяла, Девня, Чупрене, Дряново, Добрич, Кърджали, Кюстендил, Белово, Панагюрище, Септември, Червен бряг, Асеновград, Карлово, Завет, Шумен, Елхово, Генерал Тошево, Берковица

Участие в различни проекти по ОПАК, насочени към осигуряване на прозрачност и публичност в работата на администрацията	Бургас, Габрово, Ловеч, Троян, Русе, Нова Загора, Баните, Попово, Хитрино
Разработка на адекватни нормативни документи, регламентиращи работата на общинската администрация	Карнобат
Осигуряване на общодостъпност на нормативните документи, свързани с работата на общинската администрация чрез центъра за административно и информационно обслужване, общинския медиен център, сайта на общината	Карнобат
Интегрирана информационна система, с която са автоматизирани процесите на обслужване на гражданите и бизнеса	Карнобат, Търговище
Внедрена система за автоматизиран документооборот	Средец, Берковица
Въвеждане на интегрирана система за управление	Девня
Адаптиране на интернет страницата за хора с увредено зрение - звукова информация, изработване на версия на английски език	Провадия
Обособени, изнесени информационни центрове	Велико Търново, Козлодуй, Сливен
Изготвяне и съгласуване на важните за общността проекти и решения след провеждане на широки обществени дискусии и обсъждания (приемане на бюджет, обсъждане на проектобюджет, значими инфраструктурни и социални проекти и др .)	Велико Търново, Русе
Обособяване на информационен сайт на отдел „Местни данъци и такси“ с връзка с информационната система за местни данъци и такси	Велико Търново
Възможност за абонамент за информационен бюлетин на общината на интернет-страницата	Горна Оряховица, Добрич
Гише на предприемача (в т. ч. в проект на разработка)	Горна Оряховица, Мездра, Оряхово, Добрич, Бойчиновци, Завет, Разград
Етичен кодекс на общинският служител	Сухиндол, Берковица
Обособен център за информация и услуги	Белоградчик, Златоград, Мадан, Берковица, Брусарци, Монтана, Своге, Търговище, Хитрино, Елхово, Тунджа, Ямбол и др.
Свободен достъп до всички заседания на Общински съвет и постоянните комисии	Козлодуй, Белово, Трън
Изпращане на въпросници до представители на различни обществени и политически групи в общината при подготовката на общинския бюджет	Оряхово
Въвеждане на система за експресно мнение за качеството на обслужване "СЕМКО", като в ЦУИГ е монтирано устройство за изразяване на мнението, свързано с интернет-страницата на общината, където се отразяват резултатите	Дряново, Балчик, Търговище
Реализиран проект "Осигуряване на равен достъп до услуги в кметствата на територията на община Дряново" по програма "Обществен форум" на ШАРС	Дряново
Общински ученически парламент	Трявна
Преди заседания на Общински съвет в сайта се публикуват и работните материали (докладни записки, предложения, проекти на нормативни актове, информации), които ще се внасят за обсъждане	Добрич
Радио- и телевизионни участия на кметския екип за отворени въпроси към кмета	Добрич
Въвеждане на система за оценяване на качеството CAF	Балчик
Публикации в интернет, местните и регионални медии	Балчик, Шабла, Генерал Тошево
Отчет на кмета на общината пред обществото	Балчик, Панагюрище, Попово
Осигурен достъп до деловодната система на общинска администрация на Общински съвет за осъществяване на контрол по изпълнение на ангажиментите на общинска администрация и за прозрачно управление	Шабла
Организиране на обучения, кръгли маси, конференции	Генерал Тошево, Дупница
Провеждане на открити заседания на ОбС и различните комисии	Крушари, Брусарци, Вършец, Разград, Дулово, ГСО, Чавдар
Ден на отворените врати	Тетевен, Белово, Септември, Разград
Провеждане на оперативки в партньорство с медиите	Тетевен
Функциониране и взаимодействие с обществените съвети	Тетевен, Смолян
Сертифициране по ISO 9001:2000; Център за обслужване на хората с увреждания; Център за плащане на местни данъци и такси; „Изнесени“ заседания на Общинския съвет в съставните села на общината; Младежки общински съвет; Работещ модел за изграждане на публично-частни партньорства; Предварително публикуване на дневния ред на сесиите; Публично оповестяване на графика на оперативните срещи на управленския екип; Възможност за подаване на сигнали по електронната поща; Общината води картотеки на неправителствените организации и фирмите; Общината поддържа публичен регистър на общинските имоти и приватизираните обекти	Берковица

Кметът на общината организира периодични срещи с населението и представители на бизнеса на територията на общината, на които представя отчет за дейността и работата на Общинска администрация и се обсъждат въпроси от местно значение	Бойчиновци
Пълните протоколи от заседанията се публикуват във в-к "Вършец"	Вършец
Общината е пилотна по проект на НСОРБ "Гражданите и общината – партньори за прозрачна и ефективна местна администрация"	Вършец
Преди приемането на общинския бюджет, общинската администрация издава брошура на проекто-бюджет, която се разпространява до неправителствените организации, домоуправителите на жилищните сгради, кметствата и т.н.	Монтана
Съвместна работа с НПО	Белово, Смолян, Тунджа
Специална рубрика в интернет-страницата "Кметът отговаря"; Публикуване на проекти за наредби, търгове и конкурси, обществени поръчки; Публично обсъждане на бюджета	Панагюрище
Изготвяне на стратегия за прозрачно управление и превенция на корупцията; Откриване на безплатна телефонна линия за сигнали и жалби	Септември
Участие на представители на Общинския съвет във всички търгове и конкурси и паралелно информиране на гражданите за случващото се на заседанията на общинския съвет	Брезник
Безплатен „зелен телефон“ за връзка с общината	Радомир
Провеждане на ежемесечни „Дни на кмета на общината“ по населени места; Отчетно събрание в края на календарната година	Гулянци
Популяризиране работата на общинската администрация в регионална преса, общински информационен бюлетин и интернет-страницата на общината	Долна Митрополия
Публични регистри на сайта на общината, съдържащи: - данни за дружествата с общинско участие в капитала; - данни за обособени части от общ. търговски дружества (ОТД), общ. нежилищни имоти и обекти на строителството, не включени в имуществото на ОТД; - данни за приватизационните договори, подлежащи на следприват. контрол, сключени след влизането в сила на ЗПСК; - справка продажби; На разположение на гражданите е пътеводител за извършваните услуги	Асеновград
Постоянно актуализиране на нови информационни и указателни табла; Подготовка и провеждане на вътрешни одити по качеството по ISO 9001-2000	Калояново
Горещ телефон; Постоянна приемна на кмета; Форум в сайта на общината	Карлово
Издаване на месечен информационен бюлетин	Кричим
Ежемесечен отчет за дейността на общинската администрация; Мнения и препоръки чрез книги за мнения и предложения на гражданите и служителите към ръководния апарат; Работа с неправителствени организации – спортни, младежки и др.	Стамболийски
Въведен е стандартът за качество на предоставяните услуги ISO 9001:2000; Действаща локална (интранет) мрежа в администрацията; Въведена книга за мнения и предложения от страна на служителите за подобряване на работата; Стимулиране на служителите по отношение генериране на идеи за подобряване качеството на предоставяните услуги и пр.	Исперих
Провеждане на „безкартиени“ заседания на Общински съвет – Кубрат	Кубрат
Гише за разработка и управление на проекти; Общинска програма за осигуряване на равни възможности за хората с увреждания; Тематични срещи за обсъждане на различни нововъведения за работа; Директно се предават сесиите на Общински съвет - Разград по общинското радио и една от местните кабелни телевизии; Добра практика на привличане на гражданите в процесите на вземане на решения от местната власт са изпълнените проекти „Обществен форум“ (2003-2005 г.) и „Надграждащ форум-Разград“ (2006-2007 г.) в рамките на програма „Форум“, финансирана от Швейцарската агенция за развитие и сътрудничество (ШАРС)	Разград
Разработени са механизми, гарантиращи ефективно прилагане и контрол на мерките, заложи в Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация с разработването на Етичния кодекс на служителите в общинска администрация - Борово, утвърден със заповед на кмета на общината; Определена е Комисия по етика; Публичност на всички решения и актове на ОБС; Кметът на общината и общинските съветници периодично се срещат с гражданите; Всеки петък се излъчва радиопредаване по местния радиовъзел, в което се отчита извършеното от администрацията и от Общинския съвет през седмицата и се съобщават предстоящите събития	Борово
Два пъти в годината ръководството на общината прави отчетни събрания по квартали в града и по график по селата, които са предхождани от приемна на кмета	Две могили

Приемни на кмета на общината; Ежедневни срещи на граждани с кметския екип и кметовете по населените места; Бърза и своевременна разгласа на издадените заповеди на кмета и решенията на ОбС; Опознавателни срещи на ученици с кметския екип и дейността на службите към ОБА	Дулово
Автоматична телефонна информационна система за административни услуги; Осигурява се пълен достъп при поискване до провежданите търгове; Ежегоден отчет на резултатите от административното обслужване; Популяризиране на „Хартата на клиента”, в която точно и ясно са посочени правата на гражданите и задълженията на администрацията; Финансовите разходи в общината се управляват от Система за финансово управление и контрол; Общината е сертифицирана по ИСО 9001:2000 за управление на качеството	Силистра
Срещи на общинското ръководство с обществеността	Котел
Провеждане на форуми и издаване на материали за добрите европейски практики на прозрачност и публичност на административното обслужване	Нова Загора
Изнесено информационно табло на площада в града; Провеждане на информационни срещи; Информация в уебсайта на общината	Неделино
Създаване на информационна емисия; Видеовестник „Витрина”	Рудозем
Взаимодействие с организации на бизнеса; Предвидени средства в общинския бюджет за съфинансиране на проекти на НПО/бизнеса в изпълнение на общинските приоритети; Включване на граждани, НПО и бизнеса в разработването и актуализирането на общинските планове, програми и проекти като членове на работни групи и комисии; Широко обществено обсъждане с всички заинтересовани страни – тип “Обществен форум”; Създаване на дългосрочно партньорство с НПО и бизнеса и на публично-частни партньорства по конкретни поводи	Смолян
Въведено е удължено работно време от 8 до 19 ч.; Публикуване в сайта на общината и в местния вестник годишните отчети за работата на администрацията	Елин Пелин
Срещи с жители на общината с цел споделяне мнения и впечатления от дейността на ръководството и системата на управление	Правец
Организиран се общоселски събрания от кмета на общината	Мирково
За всеки сектор от общ. дейност е сформиран обществен съвет от изявени професионалисти и общественици за формиране на политики на общинско ниво	Стара Загора
Община Попово ще получи камера и микрофон от областна администрация Варна по оперативна програма „Административен капацитет” за он-лайн излъчване на заседанията на Общинския съвет Заседанията на ОбС се предават по местния радиовъзел и се излъчват на запис по местната кабелна телевизия; Всички решения заедно с протоколите след заседание на Общинския съвет се публикуват на сайта на община Попово и се предоставят на гражданите при поискване	Попово
Гражданите на община Търговище имат достъп до информация за услугите, дейностите, структурата, проектите, нейния цялостен профил, програмни документи, актове на органите на местно самоуправление и кмета на общината посредством нейния официален сайт	Търговище
Прозрачни общински сесии, които да се предават пряко на обществеността Присъствие на журналисти по време на отваряне на тръжни процедури или при провеждане на търговете	Ивайловград
Публикуване решенията и актовете на ОбС , заповедите на кмета, които имат обществена значимост	Любимец
Регулярни срещи с гражданите на общината по кметства; Изработване на комуникационна стратегия	Хитрино
На сайта на общината е публикуван регистър на общинската собственост; В етап на разработване е регистър за сделките с общинска собственост	Шумен
Свеждане на отчети и доклади за работа на общинската администрация в местните и регионални медии; Публични обсъждания на бюджета	Болярово
Он-лайн приемна на кмета; Изнесени приемни на кмета; Публикуване на нормативни документи на сайта на община Стралджа, Издаден сборник с наредбите на общината, публикуване на регистри, регулаторни режими	Стралджа
Изнесени приемни на кмета и ръководния екип в населените места; Ежегодни срещи с бизнеса, гражданството, НПО преди приемане на бюджета за обсъждане инвестиционната политика на общината	Тунджа

VIII. ИЗВОДИ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ

В заключение може да се каже, че административната реформа върви успешно и резултатите от това са налице.

1. Ако се прегледат подобни изследвания, правени дори и преди една година, ще се видят съществени различия. Много нови инициативи - повече и по-функционални интернет страници, по-удобни за гражданите приемни и информационни служби, по-любезни служители и по-малко негативни практики.

2. Установи се радващо ниско ниво на корупция в общинските администрации – 18,5% от запитаните смятат, че за да получат услуга в тяхната администрация, трябва да дадат рушвет. При бизнесмените това ниво е още по-ниско – 10,5%. Само за сравнение – 28% от българите (според изследванията на ЦИОМ от края на миналата година) смятат, че корупцията е широко разпространена в държавната администрация.

3. Образът на вечно киселия и намръщен общински чиновник сякаш все повече отива в миналото. 42% от анкетирания смятат, че ги обслужват добре, а едва 13% са истински разочаровани. Само преди две години 47,9% от анкетирания не са били доволни от качеството на административните услуги, предоставяни от държавата (по данни на НЦИОМ).

4. Това, което наистина липсва, е реалната връзка на администрациите с гражданското общество. За съжаление много от добрите практики и инициативи остават незабелязани за мнозинството от хората. Общината все още остава мястото, в което се ходи „по работа”. Рубриците за общинските програми и проекти във вестниците са от най-скупните за четене, интернет страниците все още са недостъпни за голяма част от хората, просто защото нямат достъп до световната мрежа, а много от инициативите са затворени в самия областен или общински център и рядко достигат до съставните селища. Едва 7% от общините имат реално действащи изнесени центрове за обслужване.

5. В много общини вместо да се работи с гражданското общество, се предпочита да се работи с „подставени” лица или организации. В съответните комисии или форуми се канят „удобни” представители на НПО, експерти или граждани. Процентът на общините, където реално се организират широки форуми като дни на отворените врати, местни референдуми, открити обсъждания, кръгли маси и пр., не е особено висок – около 10%.

6. Не навсякъде има и достатъчно добре обучени служители. За съжаление се констатира, че в много случаи чиновниците не умеят да боравят с електронна поща и Интернет – около 17%. Съществуват все още и груби и некоректни служители, за които даването на информация на гражданите и гражданските институции е нещо, „което не им влиза в работата”.

7. Неэффективно работещи връзки и комуникации в самите областни и общински управи. Понякога лявата ръка не знае какво прави дясната. В 25% от случаите не се координират достатъчно добре задачите, губи се информация, прехвърлят се отговорности, липсват добре работещи вътрешни мрежи.

8. Областните управи гледат на себе си като нещо различно от общинските и рядко провеждат обща политика. Дори нещо повече – те не знаят и не се интересуват от общинските практики в областта, освен ако не засягат преките им интереси. Честа практика е да си прехвърлят отговорности и дори да си пречат, ако представляват различни политически сили. Съвместните инициативи и общите проекти на ниво областни и общински администрации са рядкост.

9. Въпреки усилията, които се хвърлят за популяризиране на дейностите в общината, не са много гражданите, които реално имат представа за целия набор от дейности и услуги. Много от формалностите са затруднителни за неграмотните или ниско грамотните хора, както и за много от възрастните и хората в социалните институции. По-малко от 1% от малограмотните хора познават добре функциите и структурата на общинското управление, а по-малко от 7% знаят нещо за това. (За сравнение 22-27% от образованите смятат, че са добре информирани.) Тук трябва да се търсят други форми и методи за информиране освен стандартните.

10. На Интернет се гледа като на панацея. Най-честите препратки, когато човек потърси информация, са към сайтовете на администрациите. Но 14% от администрациите въобще нямат работещи сайтове, а 20% са нефункционални. От друга страна 57% от хората изобщо не ползват световната мрежа и това отново са малограмотни и социално слаби хора.

11. Младите хора са тези с най-малко познания за работата и функционирането на областните и общинските управи. Едва 9% от хората на възраст до 25 г. знаят нещо за тях. За сравнение - при другите възрастови групи процентът се движи между 25 и 30. Тук вината е и в образователната система. Липсва адекватно гражданско образование, което би трябвало да започне още в начален курс. Когато не знаеш как да потърсиш услуга или помощ, ти си обречен на безпомощност.

12. Много малко се работи с младите хора и децата. Спорадични прояви като „кмет за един ден”, „младежки парламент” и подобни обхващат много малко деца и юноши. Тепърва прохожда европейската идея „община - приятел на детето”, която включва специални мерки за отварянето на общинската политика към проблемите на децата и юношите.

Определено има още много неща, които трябва да се свършат, но посоката е правилна, а резултатите за непредубедения наблюдател - видими.