

АНАЛИТИЧЕН ДОКЛАД

за

**резултатите от проведеното обществено
проучване сред гражданите на Област Русе
в изпълнението на проект “Областна
администрация - Русе през погледа на
гражданското общество”**

ВЪВЕДЕНИЕ

Проект№ BG05SFOP001-2.009-0069 „Областната администрация- Русе през погледа на гражданското общество“, се изпълнява съвместно от „Клуб “Отворено общество“ – Русе и Областна администрация.- Русе Проектът е финансиран по Оперативна програма „Добро управление“ от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд- процедура BG05SFOP001-2.009 “Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство”.

Целите на проекта са инициране на действия и мерки за повишаване на гражданското участие в работата на Областната администрация - Русе и повишаване прозрачността на действията ѝ.

Като резултат от действията и мерките се цели:

- Повишаване на степента на партньорство и взаимодействие с основните структури на гражданското общество - НПО /Неправителствени организации/, Бизнес субекти и граждани;
- Оптимизиране на процедурите за взаимодействие между Областната администрация и администрациите на съставните общини в областта;
- Въвеждане на ефективни модели и добри практики в работата на Областната администрация по формирането и изпълнението на регионални политики и решаването на значими обществени и граждански проблеми;

Специфични цели на проекта:

1. Усъвършенстване на мониторинга и оценка на провежданите политики от администрацията при Областния управител на Област Русе;
2. Създаване на възможности за засилено участие на гражданското общество в управлението.;
3. Въвеждане на добри практики от страните - членки на Европейския съюз за гражданско участие в управлението;
4. Въвеждане на иновативни инструменти за обратна връзка с гражданите;
5. Повишаване на капацитета на администрацията за ефективна комуникация с гражданите, публичните организации и представителите на бизнеса;

6. Създаване на предпоставки за увеличаване на прозрачността в работата на администрацията и подобряване на имиджа ѝ като орган на изпълнителната власт.

7. Повишаване капацитета на партньорските организации за съвместна работа при реализиране на съвместни проекти.

Очаква се, проектните цели да допринесат за успешното изпълнение на проекта.

РАЗДЕЛ 1

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА ОБЩЕСТВЕНОТО ПРОУЧВАНЕ

Дейност 1 от проекта “Извършване на проучвания, анализи и препоръки за работата на Областната администрация - Русе е част от допустимите дейности по група 1 - Дейности по разработване на анализи, проучвания, оценки и други сходни дейности, свързани с подобряване на гражданското участие в процесите по формиране, изпълнение и мониторинг на законодателство и политики.

Целите на проведеното проучване разглеждани в контекста на целия проект са насочени към установяване на удовлетвореността на гражданите и впечатленията им от ефективността на взаимодействие и координация на областната администрация с тях, като членове на гражданското общество.

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

В обхвата на дейността попадат задачи, свързани с провеждане на анкетно проучване сред предварително определени външни и вътрешни целеви групи, съобразно целите на проекта, групирани в следните етапи:

1. Анкетно проучване;
2. Обработка на резултатите /анкетните карти/ от проведеното проучване;
3. Анализ на резултатите от проведеното проучване, изводи и препоръки, оформени като аналитични доклади по отделните изследвани съвкупности /целеви

групи.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

Проучването е проведено по предварително разписана методика, която бе предоставена на анкетъорите за ползуване при работата на терен. Методиката представя общата рамка, технологията и параметрите на проучването.

Използван е метода на **пряката анкета** с предварително структурирани и дефинирани **закрити и открити** въпроси, систематизирани в различни по формат и структура анкетни карти - в зависимост от спецификата на изследваните целеви групи. При проучването е спазено изискването за запазване анонимността на респондентите, с предоставяне на възможност да се идентифицират при желание от тяхна страна. Допуска се, че непосредствения контакт на анкетъорите с анкетиранията лица разкрива възможности анкетъорите да изложат накратко целите на проекта и да насочват интервюто във вярна посока, с допълнителни разяснения на въпросите - от една страна, и от друга - самите анкетъори да придобият лични впечатления за степента на информираност на респондентите.

Проучването е проведено по предварително планирани дейности, разделени времево по отделни етапи, разписани във времеви график:

ВРЕМЕВИ ГРАФИК					
ЕТАПИ	2019 година				
	април	май	юни	юли	август
1. Разработване на методика					
2. Разработване на анкетна карта.					
3. Провеждане на анкета с представители на целевата група					
4. Обработка на резултатите					
5. Анализ на резултатите, с изводи и препоръки					

Обработката на резултатите и съпътстващия анализ е осъществен на база на предоставените анкетни карти.от експерти - анализатори - със значителен капацитет в областта на управлението и администрацията,

Анализът на резултатите от проучването е съпроводен с изводи и препоръки за усъвършенстване и оптимизиране на процесите по взаимодействие и партньорство на администрацията с гражданите.

3. МЕТОДОЛОГИЯ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

3.1. Териториален обхват

Проучването е проведено на територията на **Област Русе**, с обхват - административния център и съставните общини.

3.2.Целеви групи

Гражданското участие във вземането на решения по публичните политики е важно измерение в отношенията - управляващи и граждани. То се позовава на разбирането, че гражданите имат правото да бъдат постоянен и самостоятелен участник във формирането на политики, Основно правило на всеки европейски гражданин е правото на добра администрация и добро управление. Под добро управление се разбира публичност, прозрачност и ефективност в работата на администрацията. По отношение на администрацията гражданите основно са в позиция на потребители и клиенти, които ползват обществени услуги и в това им качество трябва да се разглеждат и като равностойни партньори на административните органи.

Процесите на гражданско участие по принцип са **задължителни** - т. е. изискуеми по закон и **незадължителни** - инициирани от държавната и местната администрации. При **задължителните** процеси /формалните/ законовите норми установяват кой може да участва, докъде се разпростират правата на участие, каква е структурата на процеса и какво се прави с изводите и заключенията. Тези процеси предвиждат процедури за съгласуване и пораждат административни решения.

Процесите на неформално участие не са твърдо регулирани и могат да бъдат структурирани в зависимост от условията и обстоятелствата. Те са почти изцяло доброволни, като основният принцип е съвместно решаване на проблемите и задачите. Формите на неформално участие са разнообразни и гъвкави,

Резултатите от тях се изразяват чрез формулиране на граждански предложения и препоръки, които подпомагат процеса на вземане на решения. Задължително е формалните и неформалните процеси да се съчетават.

Три са основните форми на гражданско участие - информиране награжданите, консултиране с гражданите и съвместно вземане на решения.

Тук особено място заема ползването на **административни услуги от страна** на гражданите. **Административните услуги** са регламентирани със законови норми, т. е. **държавата** ги вменява като задължения на администрацията и в този смисъл държавните органи се явяват като абсолютни монополисти в този процес. Гражданите нямат възможност да избират администрацията от която ползват тези услуги и поради тази причина са в правото си да изискват високо качество на административното обслужване.

Тук правим следната уговорка - по-голямата част от тези услуги се предоставят от страна на общинските администрации и в контекста на проведеното изследване сме длъжни да обърнем внимание, че оценката, която анкетираните граждани дават на административното обслужване на областната администрация съдържа елементи на общи впечатления. Много често гражданите не правят разлика между отделните администрации и изразяват мнение, което по принцип са придобили при ползването на дадена услуга, без дори да са имали някакво взаимодействие с областната администрация.

Авторите на проекта са формирали тази целева група, както и нейния обхват от **100 /сто/ респондента**, без да отчитат, че броя на предоставяните от отрана на областната администрация административни услуги е силно ограничен..

3.3. Инструментариум

Използваният инструментариум е **пряка анкета** с предварително подготвена анкетна карта, в която се материализират отговорите на анкетираните лица - при пряко общуване с анкетаторите провеждащи проучването. Използваният метод е предпочетен понеже осигурява бързина на провеждане и относителна достоверност на събраната информация.

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

3.4. Анкетна карта

В анкетната карта са формулирани общо **13 /тринадесет/** въпроса от затворен и отворен тип, като тяхната целенасоченост би могла да се систематизира в отделни тематични групи:

1. Относно степента на осведоменост и информираност на респондентите по отношение статуса на Областния управител (респ. Областната администрация), неговите правомощия, отговорности, функции и задачи;
2. Относно действителните поводи и причини за взаимодействие и комуникация с Областния управител /респ. Областната администрация/, като представители на държавното управление
3. Относно качеството на административното обслужване като една от функциите на администрацията и относно компетентността на нейните служители;
4. Относно удовлетвореността от работата на специализираните колективни органи към Областния управител;
5. Относно ефективността на реализираните европейски проекти и програми и усвояването на публични средства;
6. Относно ефективността на формите за консултиране и комуникиране с представителите на гражданския сектор;
7. Относно осигуряването на публичност на управленските решения и действия на администрацията.
8. Относно ефективността от работата на обществените органи към Областния управител и поддържането на обратна връзка с гражданите

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

4. ЦЕЛИ НА АНАЛИЗА

Анализът е съставен документ от допустимите дейности на **група 1** на проекта "Дейности по разработване на анализи, проучвания, оценки и други сходни

дейности, свързани с подобряване на гражданското участие в процесите по формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство.”

Негова база са резултатите от проведеното проучване и цели да идентифицира проблемните области на сътрудничество и координация между областната администрация и гражданите, както и да препоръча стъпки и действия за подобряване на взаимодействието между тях.

Логично е, да се очаква, че резултатите от проведената анкета не могат да гарантират абсолютна достоверност, поради различни причини - ограничен обхват на изследването, различия в интелектуалното ниво на респондентите, субективност и тенденциозност в оценките и други. Анализът претендира, че в голямата си част отклоненията и деформациите в резултатите, следствие на посочените причини, са добре уловени и надлежно отразени, така че, пълно и вярно да насочат последващите действия и мерки при цялостната реализация на проекта.

Аналитичният доклад представя оценка на резултатите от проведената анкета и съдържа препоръки и предложения за усъвършенстване на административните практики с оглед преодоляване на идентифицираните проблеми и слабости в работата на администрацията.

При определянето на изследваната съвкупност е използван подход, при който основен критерий е активната гражданска позиция на анкетираните лица и желанието им да участват в обществения и деловия живот на областта.

Обемът и структурата на изследваните единици е съобразен с изискването за осигуряване на пълна достоверност на резултатите.

РАЗДЕЛ 2

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ, ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ

1. ПРОФИЛ НА ЦЕЛЕВАТА ГРУПА

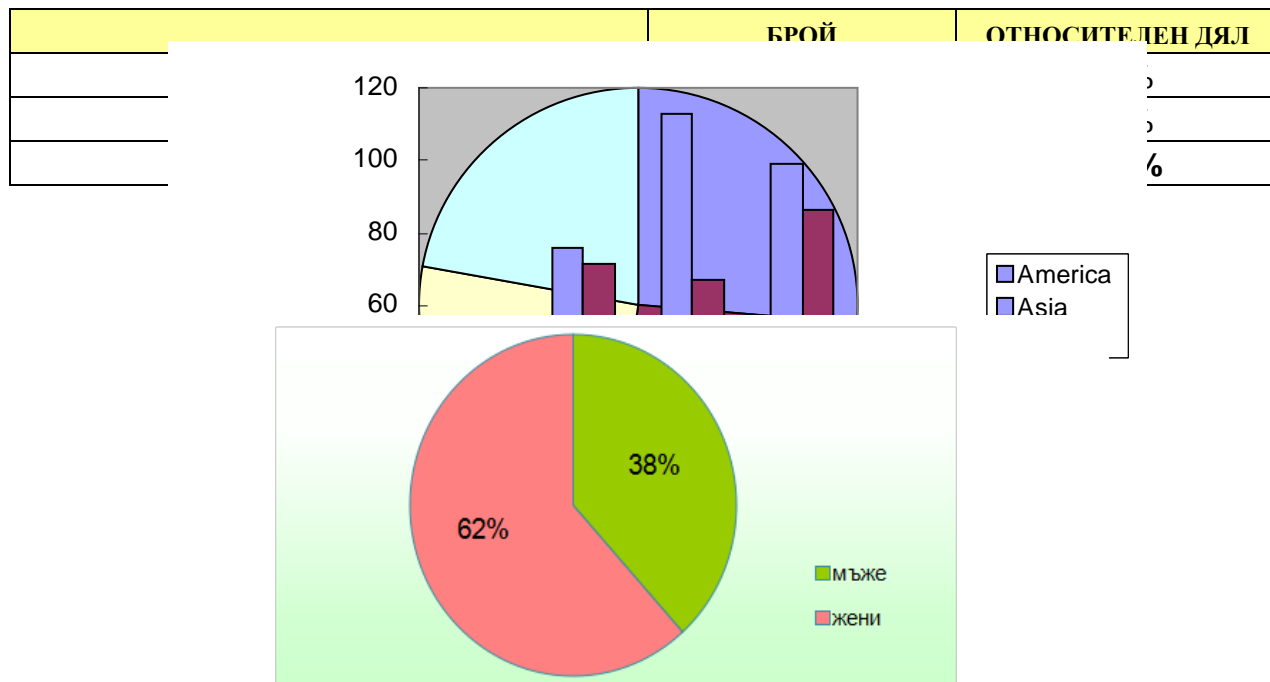
В РАМКИТЕ НА АНКЕТАТА СА ПРОУЧЕНИ ОБЩО **107** **РЕСПОНДЕНТА** - ГРАЖДАНИ ОТ КОИТО ЕДНА МАЛКА ЧАСТ ОТ ТЯХ СА СЕ ИДЕНТИФИЦИРАЛИ С ИМЕ И АДРЕС, НЕЗАВИСИМО ОТ ТОВА, ЧЕ АНКЕТАТА Е ОБЯВЕНА КАТО АНОНИМНА.

ПО ОТНОШЕНИЕ НА ТОВА, ЧЕ ГРАЖДАНИТЕ, КАТО ОСНОВЕН ПАРТНЬОР НА ДЪРЖАВНАТА И МЕСТНАТА ВЛАСТ СА СЪС ЗНАЧИМА РОЛЯ ЗА РАЗВИТИЕТО НА ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, СЧИТАМЕ ЧЕ ПЛАНИРАНИЯ В ПРОЕКТА ОБЕМ НА ПРЕДСТАВИТЕЛНАТА ИЗВАДКА ОТ **100 /сто/** **РЕСПОНДЕНТА** **Е НАПЪЛНО ДОСТАТЪЧЕН ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА НЕОБХОДИМАТА ЗА ИЗСЛЕДВАНЕТО ПРЕДСТАВИТЕЛНОСТ НА РЕЗУЛТАТИТЕ.**

ОБЩО АНКЕТИРАНИ ГРАЖДАНИ - 107

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ ПО ПОЛ

ТАБЛИЦА 1

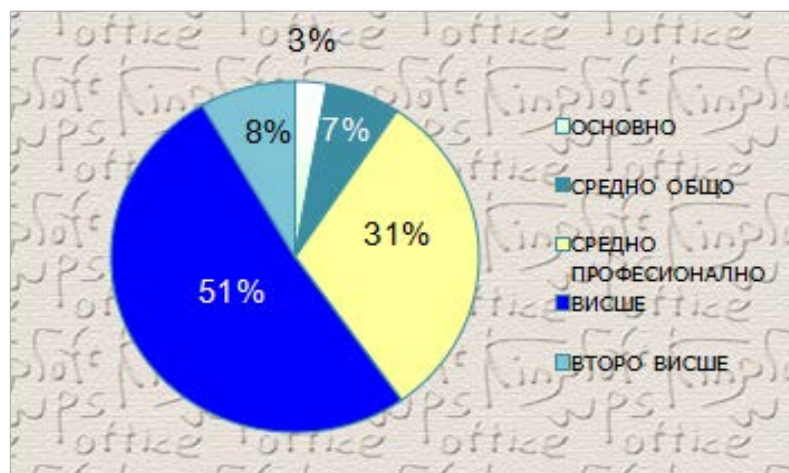


РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ ПО ОБРАЗОВАНИЕ

ТАБЛИЦА 2

	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
ОСНОВНО	3	3 %
СРЕДНО ОБЩО	7	7 %
СРЕДНО ПРОФЕСИОНАЛНО	33	31 %
ВИСШЕ	55	51 %
ВТОРО ВИСШЕ	9	8 %
	107	100 %

ГРАФИКА 2

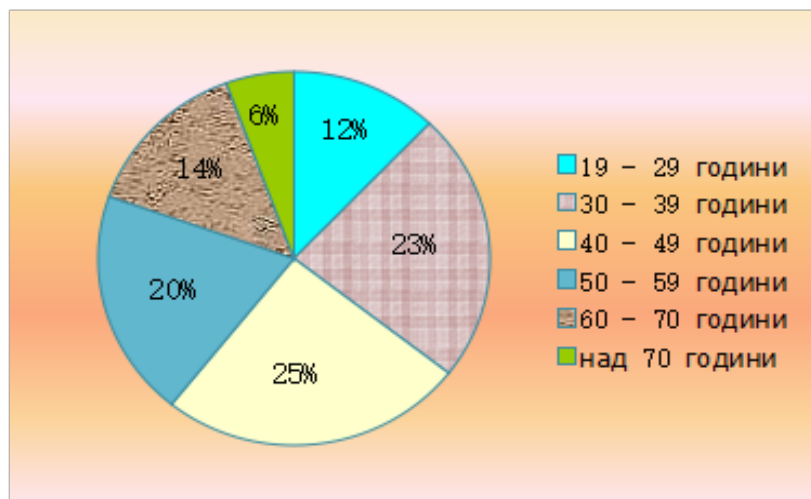


ВЪЗРАСТОВА СТРУКТУРА НА АНКЕТИРАНИТЕ ГРАЖДАНИ

ТАБЛИЦА 3

ВЪЗРАСТОВ ДИАПОЗОН	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
19 - 29 ГОДИНИ	13	12 %
30 - 39 ГОДИНИ	25	23 %
40 - 49 ГОДИНИ	27	25 %
50 - 59 ГОДИНИ	21	20 %
60 - 70 ГОДИНИ	15	14 %
НАД 70 ГОДИНИ	6	6 %
ОБЩО:	107	100 %

ГРАФИКА 3

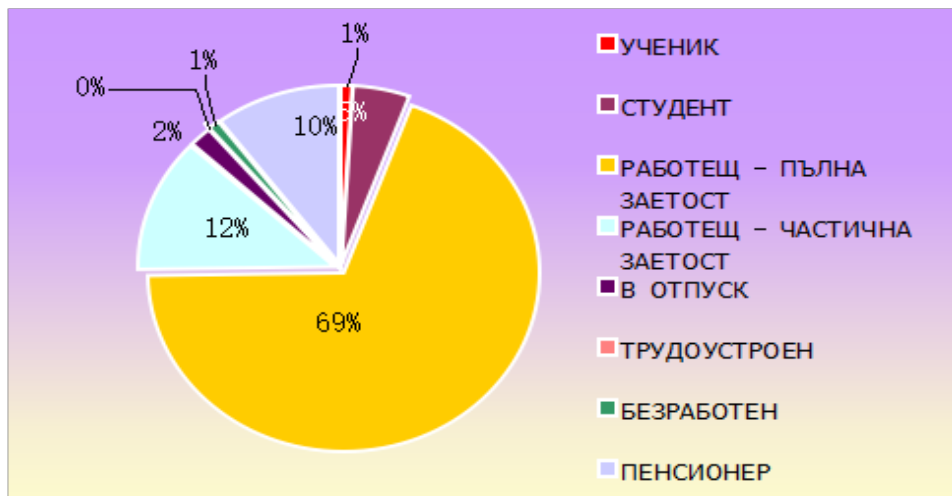


ТРУДОВА ЗАЕТОСТ НА АНКЕТИРАНИТЕ ГРАЖДАНИ

ТАБЛИЦА 4

ТРУДОВА ЗАЕТОСТ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
УЧЕНИК	1	1 %
СТУДЕНТ	5	5 %
РАБОТЕЦ - ПЪЛНА ЗАЕТОСТ	74	69 %
РАБОТЕЦ - ЧАСТИЧНА ЗАЕТОСТ	13	12 %
В ОТПУСК	2	2 %
ТРУДОУСТРОЕН	0	0 %
БЕЗРАБОТЕН	1	1 %
ПЕНСИОНЕР	11	10 %
ОБЩО:	107	100 %

ГРАФИКА 4



ИЗВОДИ, ИЗВЕДЕНИ ОТ АНАЛИЗА НА ПРОФИЛА НА ИЗСЛЕДВАНАТА СЪВКУПНОСТ:

1. Основният извод, който извеждаме от анализа на профила на изследваната съвкупност е че обема на планираната извадка от анкетирани граждани **/100 /сто/** е напълно достатъчен да се направят необходимите констатации и изводи.

2. Анкетирани са **107 /сто и седем/** граждани, подбрани по преценка на анкетаторите, за които приемаме че са изразители на активна гражданска позиция..

2. Съотношението по пол (мъже/жени) не е от съществено значение за проучването. То е случаен резултат от изследваната съвкупност.

3. Образователната структура е почти равностойно разпределена между лица с висше образование - общо **59 %** и на тези със средно образование - общо **38 %**. Останалите две категории не са толкова интересни за целите на изследването, тъй като за нас определящо е мнението на по-интелигентните и образовани хора.

4. При възрастовата структура разпределението също е приемливо, тъй като се отчита сравнителен паритет между граждани в активна възраст, за които се предполага, че по-често влизат във взаимодействие с администрацията.

5. По отношение на трудовата заетост, горният принцип е нарушен. Прекалено голям е относителният дял на работещите граждани - общо **81 %**. От една страна можем да приемем, че мнението на активно работещите граждани е по-меродавно, но в случая останалните категории са леко подценени.

6. АНКЕТИРАНИ СА **11 ГРАЖДАНИ**, КОИТО НЕ СА ЗАЯВИЛИ, ЧЕ НЕ СА КОМУНИКИРАЛИ С АДМИНИСТРАЦИЯТА, НО СА ДАЛИ НЯКАКАВА ОЦЕНКА С ОТГОВОРИ НА ДРУГИТЕ ВЪПРОСИ.

СЧИТАМЕ, ЧЕ АНКЕТЬОРИТЕ НЕ Е ТРЯБВАЛО ДА ПРОВЕЖДАТ АНКЕТА С ТЯХ, ЗАЩОТО ТОВА ИЗКРИВЯВА ДАННИТЕ.

7. ДРУГА ЧАСТ ОТ АНКЕТИРАНИТЕ ГРАЖДАНИ СА ПОСОЧИЛИ, ЧЕ СА ПОЛЗВАЛИ АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА, А В СЪЩОТО ВРЕМЕ КАЗВАТ, ЧЕ СА ИЗПОЛЗВАЛИ ЗА КОМУНИКАЦИЯ ТЕЛЕФОН. В АДМИНИСТРАЦИЯТА НЯМА ПРАКТИКА ДА СЕ ПРЕДОСТАВЯТ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПО ТЕЛЕФОНА.

2. АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

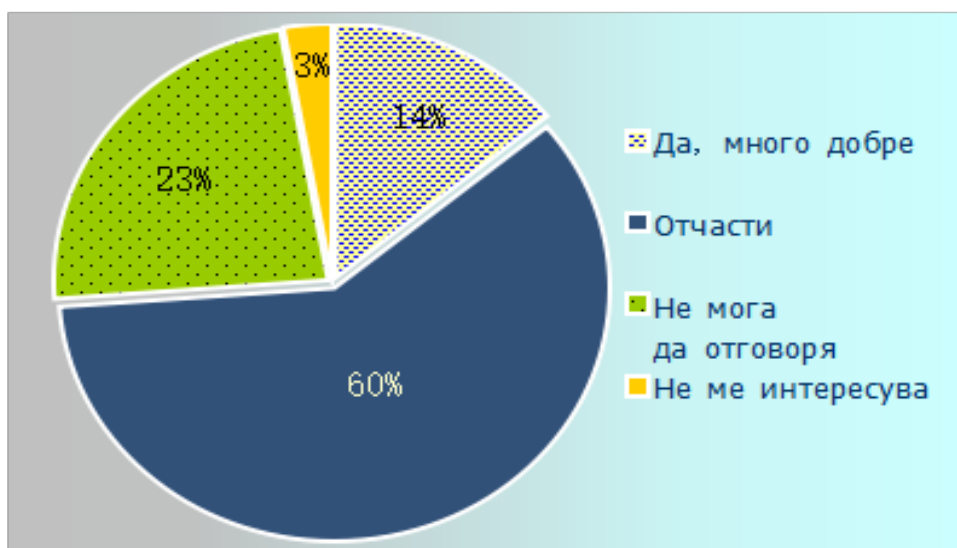
ПЪРВА ГРУПА ВЪПРОСИ - СТЕПЕН НА ИНФОРМИРАНост

1 Въпрос - *Познавате ли правомощията, функциите и отговорностите на Областния управител?*

ТАБЛИЦА 5

	АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
1	ДА, МНОГО ДОБРЕ	15	14 %
2	ОТЧАСТИ	64	60 %
3	НЕ МОГА ДА ОТГОВОРЯ	25	23 %
4	НЕ МЕ ИНТЕРЕСУВА	3	3 %
	ОБЩО:	107	100 %

ГРАФИКА 5



2 Въпрос - От какви източници получавате информация?

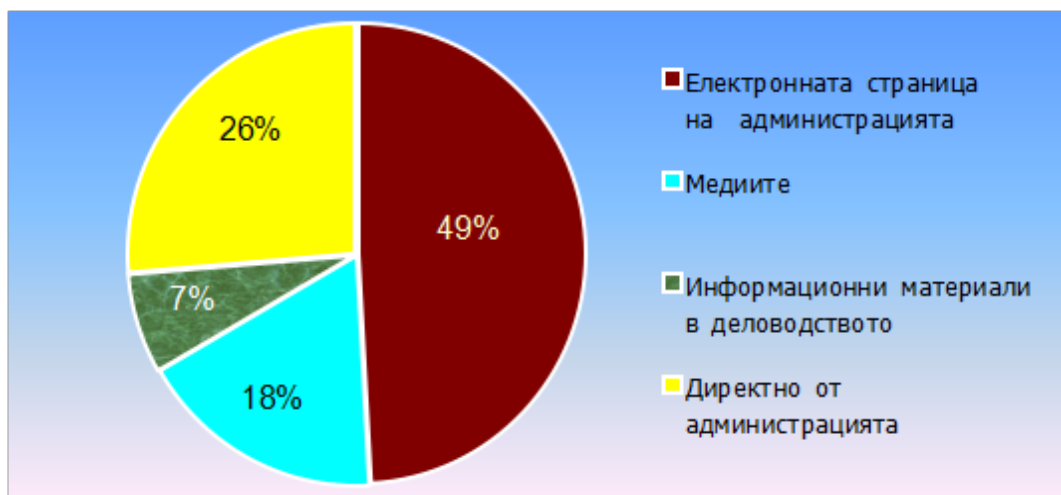
(Допуска се повече от един отговор)

ТАБЛИЦА 6

	АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ ОТГОВОРИ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
1	ЕЛЕКТРОННАТА СТРАНИЦА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА	28	49 %
2	МЕДИИТЕ	10	18 %
3	ИНФОРМАЦИОННИ МАТЕРИАЛИ В ДЕЛОВОДСТВОТО	4	7 %
4	ДИРЕКТНО ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА	15	26 %
	ОБЩО:	57	100 %

Забележка: Относителният дял в проценти е на базата на броя на дадените отговори, а не на база на анкетираните лица!

Графика 6



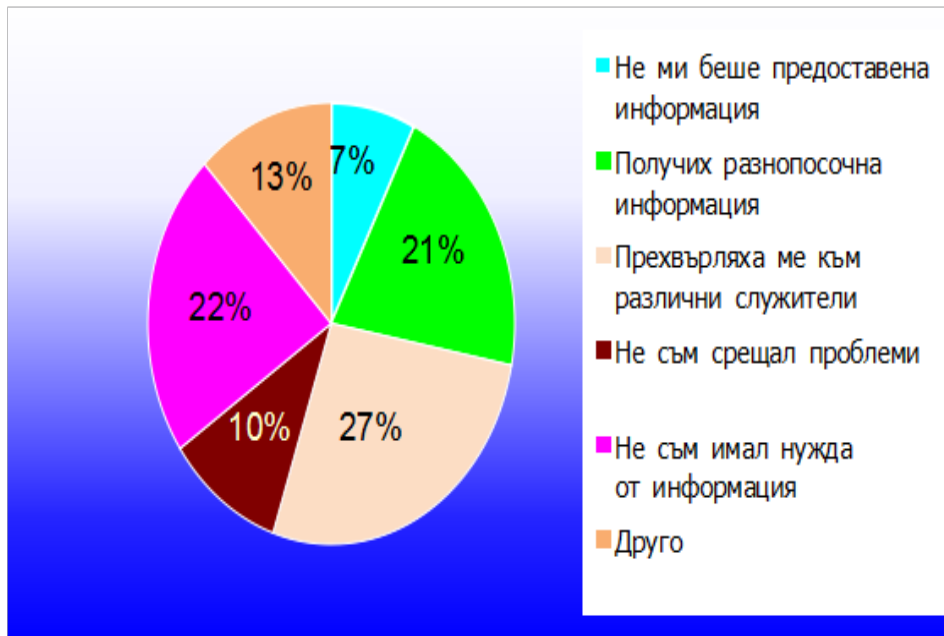
3 Въпрос - Срецнахте ли, някои от изброените проблеми при получаване а информация от Областната администрация?

ТАБЛИЦА 7

	АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ ОТГОВОРИ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
1	НЕ МИ БЕШЕ ПРЕДОСТАВЕНА ИНФОРМАЦИЯ	8	7 %
2	ПОЛУЧИХ РАЗНОПОСОЧНА ИНФОРМАЦИЯ	22	21 %
3	ПРЕХВЪРЛЯХА МЕ КЪМ РАЗЛИЧНИ СЛУЖИТЕЛИ	29	27 %

4	НЕ СЪМ СРЕЩАЛ ПРОБЛЕМИ	11	10 %
5	НЕ СЪМ ИМАЛ НУЖДА ОТ ИНФОРМАЦИЯ	24	22 %
6	ДРУГО	13	9 %
	ОБЩО:	107	100 %

Графика 7



АНАЛИЗ НА ОТГОВОРИТЕ ОТ ПЪРВА ГРУПА ВЪПРОСИ

1. КОНСТАТАЦИИ

С тази група от въпроси, анкетното проучване цели да установи състоянието на информирането като форма на гражданско участие. Това е взаимен процес, при който двете заинтересовани страни поддържат активна комуникация помежду си. Администрацията цели гражданите да бъдат запознати с нейните политики и действия, така че гражданите да бъдат максимално мотивирани да изразяват и собствената си позиция по определни проблеми, свързани с техния обществен и социален статус.

Общо **74 %** от анкетираните лица са посочили, че **много добре и отчасти** познават правомощията, функциите и отговорностите на Областния управител.

Най-масово такава информация те посочват че са получили от електронната страница на администрацията - **49 %**,

Вторият по масовост използван източник е самата администрация - **26 %**. Буди съмнение, че някой гражданин е посетил администрацията за конкретна информация относно правомощията и функциите на Областния управител.

МЕДИИТЕ, ПОСОЧЕНИ ОТ **18%** ОТ РЕСПОНДЕНТИТЕ, НЯМАТ ЗА ПРИОРИТЕТ ПУБЛИКУВАНЕТО НА ТАКЪВ ВИД ИНФОРМАЦИЯ, КОЕТО СЪЩО ВНАСЯ СЪМНЕНИЕ В ИСТИНОСТТА НА ОТГОВОРИТЕ. ФОРМАЛЕН И НЕАРГУМЕНТИРАН ОТГОВОР.

ТУК ЗАДАВАМЕ ВЪПРОСА - КАКВА Е ИНФОРМАЦИОННАТА ПОЛИТИКА НА ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ? БЕЗСПОРНО Е, ЧЕ НА ЕЛЕКТРОННАТА СТРАНИЦА ИМА ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО ПРАВОМОЩИЯТА НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ, РЕСП. НА АДМИНИСТРАЦИЯТА, ТЪЙ КАТО ТАМ СА ПУБЛИКУВАНИ СЪОТВЕТНИТЕ НОРМАТИВНИ ДОКУМЕНТИ. НО, КАКВИ СА ДРУГИТЕ ИЗТОЧНИЦИ, КОИТО АКТИВНО СЕ ИЗПОЛЗВАТ ЗА ИНФОРМИРАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ?

ТРЕТИЯТ ВЪПРОС ПРЕДСТАВЯ МНЕНИЯ НА ГРАЖДАНИ, НАЙ-ВЕЧЕ ЗА ИНФОРМАЦИЯ ПОЛУЧЕНА ПРИ ЛИЧНО ПОСЕЩЕНИЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА - ОСНОВНО ПРИ ПОЛУЧАВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА. ВСЕ ПАК, - ДЕЛЪТ НА ТЕЗИ КОИТО СА ОТГОВОРИЛИ, ЧЕ НЕ СА ИМАЛИ ПРОБЛЕМИ Е ОТНОСИТЕЛНО МАЛЪК - САМО **10 %**. ДОКАТО ТЕЗИ, КОИТО ТВЪРДЯТ, ЧЕ СА ПОЛУЧИЛИ РАЗНОПОСОЧНО ИНФОРМАЦИЯ И СА ПРЕХВЪРЛЯНИ КЪМ РАЗЛИЧНИ СЛУЖИТЕЛИ СА ЗНАЧИТЕЛЕН ПРОЦЕНТ - СЪОТВЕТНО **21 %** И **27 %**.

ЗАЛОЖЕНИТЕ В АНКЕТНАТА КАРТА ОТГОВОРИ СА МАЛКО ПРОВОКАТИВНИ. КАК ТАКА РАЗНОПОСОЧНА ИНФОРМАЦИЯ И ПРЕХВЪРЛЯНЕ КЪМ РАЗЛИЧНИ СЛУЖИТЕЛИ, СЛЕД КАТО ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ ИМА ИЗНЕСЕНО РАБОТНО МЯСТО ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА **ЕДНО ГИШЕ**, КЪДЕТО СЕ ДЕПОЗИРАТ ВСИЧКИ ЗАЯВЛЕНИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И Е ЦЯЛОСТНАТА КОРЕСПОНДЕНЦИЯ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА.

2. ИЗВОДИ

2.1. Очевидно анкетиранияте граждани са надценили собствените си познания относно правомощията, функциите и отговорностите на Областния управител.

2.2. За разгласяване на информационната политика на администрацията не се използват рационално всички възможни канали за комуникация.

2.3. Голяма част от отговорите на третия въпрос са по-скоро интуитивни, отколкото правдоподобни. В администрацията личните контакти между граждани и служители са сведени до минимум, тъй като преписките се движат по служебен път.

3. ПРЕПОРЪКИ

3.1. Стремеж за прилагане на принципите за ефективно информирание:

- Прилагане на диференциран подход спрямо спецификата на отделните групи от граждани;
- Равностойно използване на всички възможни канали за комуникация и тематично насочване на информацията;

- ДОСТЪПЕН ЕЗИК И ПРОФЕСИОНАЛНО ИНТЕРПРЕТИРАНЕ НА ПРАВИЛА И НОРМИ;
- ИНФОРМАЦИЯТА ДА ПРЕДХОЖДА ПРОЦЕСА ПО ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЯ.
- НАСЪРЧАВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ ДА СПОДЕЛЯТ МНЕНИЯ И ДА ПОДДЪРЖАТ ОБРАТНА ВРЪЗКА, КАТО АКТИВНАТА СТРАНА ДА Е АДМИНИСТРАЦИЯТА.

3.2. ИСПОЛЗВАНЕ НА РАЗНООБРАЗНИ ФОРМИ ЗА ИНФОРМИРАНЕ:

- ИНФОРМАЦИОННИ СРЕЩИ ЗА ГРАЖДАНИ - ТОВА МОЖЕ ДА СЕ РЕАЛИЗИРА С ОРГАНИЗИРАНЕ И ПРОВЕЖДАНЕ НА **ДНИ НА ОТВОРЕНИ ВРАТИ**, В КОИТО ИНИЦИАТОРИТЕ ДАВАТ ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПЛАНИРАНИТЕ ДЕЙСТВИЯ И МЕРКИ, А НА ГРАЖДАНИТЕ СЕ ПРЕДОСТАВЯ ВЪЗМОЖНОСТ ДА ИЗРАЗЯТ ОПАСЕНИЯ И МНЕНИЯ;
- ГРАЖДАНСКИ ПАНЕЛ - ПОДХОДЯЩА ФОРМА ЗА ГОЛЕМИ ГРУПИ ОТ ХОРА, НА КОИТО СЕ ПРЕДОСТАВЯ ВЪЗМОЖНОСТ ДА СЕ ИНФОРМИРАТ ЗА ПЛАНИРАН ИЛИ ОДОБРЕН ПРОЕКТ. ТАЗИ ФОРМА Е ПОДХОДЯЩА, КАКТО ЗА ИНФОРМАЦИОННИ ЦЕЛИ, ТАКА И ЗА ЕКСПЕРТНИ КОНСУЛТАТИВНИ ФОРМАТИ. ЗА УЧАСТИЕ В ТЯХ МОГАТ ДА СЕ КАНЯТ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ ГРАЖДАНИ, ПРЕДСТАВИТЕЛИ НА ГРУПИ ПО ИНТЕРЕСИ И ЕКСПЕРТИ ПО СПЕЦИФИЧНИ ВЪПРОСИ;
- ОБЩЕСТВЕНИ ОБСЪЖДАНЯ ПО ЗНАЧИМИ РЕГИОНАЛНИ И МЕСТНИ ПРОБЛЕМИ;
- КРЪГЛИ МАСИ;
- АНКЕТНИ ПРОУЧАВАНИЯ.

3.3. ОСИГУРЯВАНЕ НА ПОДХОДЯЩИ И ДОСТЪПНИ ЗА ГРАЖДАНИТЕ ИНФОРМАЦИОННИ МАТЕРИАЛИ И БРОШУРИ В ИЗНЕСЕНОТО В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ИНФОРМАЦИЯ ГИШЕ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ.

ВТОРА ГРУПА ВЪПРОСИ - ПОВОДИ ЗА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И ОЦЕНКА НА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО

5 Въпрос - В каква връзка сте взаимодействали или комуникирали с Областната администрация?

(Допуска се повече от един отговор)

ТАБЛИЦА 8

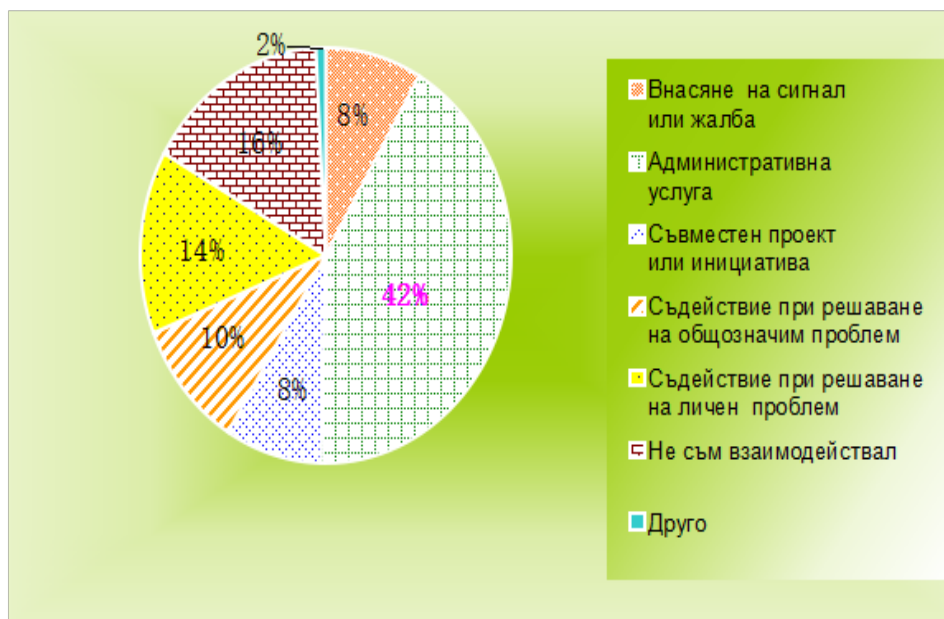
	АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ ОТГОВОРИ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
1	ВНАСЯНЕ НА СИГНАЛ ИЛИ ЖАЛБА	10	8 %
2	ПОЛЗВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА	50	42 %
3	УЧАСТИЕ В СЪВМЕСТЕН ПРОЕКТ ИЛИ ИНИЦИАТИВА	10	8 %
4	СЪДЕЙСТВИЕ ПРИ РЕШАВАНЕ НА ОБЩОЗНАЧИМ ПРОБЛЕМ	12	10 %
5	СЪДЕЙСТВИЕ ПРИ РЕШАВАНЕ НА ЛИЧЕН ПРОБЛЕМ	17	14 %
6	НЕ СЪМ ВЗАИМОДЕЙСТВАЛ	19	16 %

7	ДРУГО	1	2 %
	ОБЩО:	119	100 %

Забележка:

Относителният дял в проценти е на базата на броя на дадените отговори, а не на база на анкетираните лица!

Графика 8



6. Въпрос - Кой канал за комуникация сте използвали за връзка с администрацията?

(Допуска се повече от един отговор)

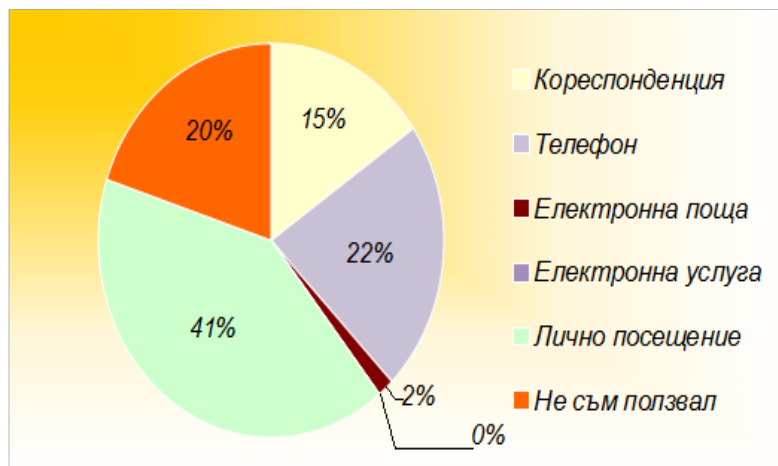
ТАБЛИЦА 9

	АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ ОТГОВОРИ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
1	КОРЕСПОНДЕНЦИЯ	20	15 %
2	ТЕЛЕФОН	29	22 %
	ЕЛЕКТРОННА ПОЩА	2	2 %
3	ЕЛЕКТРОННА УСЛУГА	0	0 %
4	ЛИЧНО ПОСЕЩЕНИЕ	53	41 %
5	НЕ СЪМ ПОЛЗВАЛ	26	20 %
	ОБЩО:	130	100 %

Забележка:

Относителният дял в проценти е на базата на броя на дадените отговори, а не на база на анкетираните лица!

Графика 9



АНАЛИЗ НА ОТГОВОРИТЕ ОТ ВТОРА ГРУПА ВЪПРОСИ

1. КОНСТАТАЦИИ

Тази група от въпроси предвижда получаване на отговори, които биха дали възможност за извеждане на оценка на взаимодействието на администрацията с гражданите, както и за идентифициране на основни проблемни области за въвеждане на съответни процедури и добри практики..

Най-често гражданите са взаимодействали с администрацията при ползване на административни услуги - **43 %**. Резултатът е логичен и обясним. Това обяснява и големият процент на гражданите, които лично са посетили администрацията - **41 %**.

Малък е относителният дял **/8%/** на тези граждани, които са подавали жалби и сигнали.

Освен тези граждани, които са ползвали конвенционалният канал за комуникация - кореспонденцията са **15 %**. **22 %** са обявили че са използвали за комуникация телефон, само **2 %** електронна поща и за съжаление нито един не е ползвал електронна услуга.

2. ИЗВОДИ

2.1.Административните услуги предоставени на граждани от страна на администрацията, въпреки че това не е основна нейна функция, са основният повод за

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ ДВЕТЕ СТРАНИ. ТОВА НЕСЪМНЕНО ПОСТАВЯ ВЪПРОСА ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ.

2.2. ВСЕ ОЩЕ ЛИЧНОТО ПОСЕЩЕНИЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА СЕ ИЗПОЛЗВА КАТО ОСНОВНА ФОРМА ЗА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ, А СЪВРЕМЕНИТЕ КАНАЛИ - ЕЛЕКТРОННА ПОЩА И ЕЛЕКТРОННА УСЛУГА ПРАКТИЧЕСКИ НЕ СЕ ПРИЛАГАТ. ВЕРОЯТНО ПРИЧИНИТЕ СА В ДВЕТЕ СТРАНИ - ГРАЖДАНИТЕ НЕ ПРИТЕЖАВАТ ДОСТАТЪЧНИ УМЕНИЯ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ КАНАЛИ ЗА КОМУНИКАЦИЯ, А АДМИНИСТРАЦИЯТА НЕ Е РАЗВИЛА В ДОСТАТЪЧНА СТЕПЕН ТЕЗИ ТЕХНОЛОГИИ.

2.3. МАЛКИЯТ БРОЙ НА ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ ОЗНАЧАВА ЧЕ АДМИНИСТРАЦИЯТА С ДЕЙСТВИЯТА СИ НЕ СЪЗДАВА ПРЕДПОСТАВКИ ЗА НЕДОВОЛСТВО, НО ОТ ДРУГА СТРАНА ЛИПСАТА НА СИГНАЛИ МОЖЕ БИ Е ЗНАК ЗА НИСКА ГРАЖДАНСКА АКТИВНОСТ.

2.4. СТРАННО Е, ЧЕ ГРАЖДАНИ КОИТО СА ОБЯВИЛИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С АДМИНИСТРАЦИЯТА ПО СЪВМЕСТНИ ПРОЕКТИ И ИНИЦИАТИВИ - СА КОМУНИКИРАЛИ С НЕЯ САМО ПО ТЕЛЕФОН. ОЧЕВИДНО Е РАЗМИНАВАНЕ МЕЖДУ ПОВОДИТЕ ЗА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И ИЗПОЛЗВАНИТЕ КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ..

3. ПРЕПОРЪКИ

3.1. РАЗРАБОТВАНЕ НА ЯСНО И ТОЧНО РЕГЛАМЕНТИРАНИ ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРИ ЗА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И КОНСУЛТИРАНЕ.

3.2. НАСЪРЧАВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ ДА ИЗПОЛЗВАТ СЪВРЕМЕННИТЕ КАНАЛИ ЗА КОМУНИКАЦИЯ И СЪЗДАВАНЕ НА ТЕХНОЛОГИЧНИ УСЛОВИЯ ЗА НАМАЛЯВАНЕ НА ЛИЧНИТЕ ПОСЕЩЕНИЯ В АДМИНИСТРАЦИЯТА. ТОВА БИ МОГЛО ДА СЕ ПОСТИГНЕ С РАЗРАБОТВАНЕНА **ПОРТАЛ ЗА ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ** И ДИСТАЦИОННА ВРЪЗКА.

3.3. АКО ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА СЕ ОБАГАТИ С ПОВЕЧЕ И ПО-РАЗНОБОРАЗНА ИНФОРМАЦИЯ НАСОЧЕНА КЪМ ГРАЖДАНИТЕ, ТЕЛЕФОННИТЕ ОБАЖДЕНИЯ ЩЕ НАМАЛЕЯТ ЗНАЧИТЕЛНО.

ТРЕТА ГРУПА ВЪПРОСИ - КАЧЕСТВО НА ОБСЛУЖВАНЕ И КОМПЕТЕНТНОСТ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

4 Въпрос - Кака са впечатленията от отношението на служителите?

Таблица 10

	АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ ОТГОВОРИ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
1	ВЕЖЛИВО И ПРОФЕСИОНАЛНО	44	41 %
2	ФОРМАЛНО И НЕЛЮБЕЗНО	43	40 %
3	ГРУБО	4	4 %
4	НЯМАМ ВПЕЧАТЛЕНИЕ	16	15 %
	ОБЩО:	107	100 %

ГРАФИКА 10

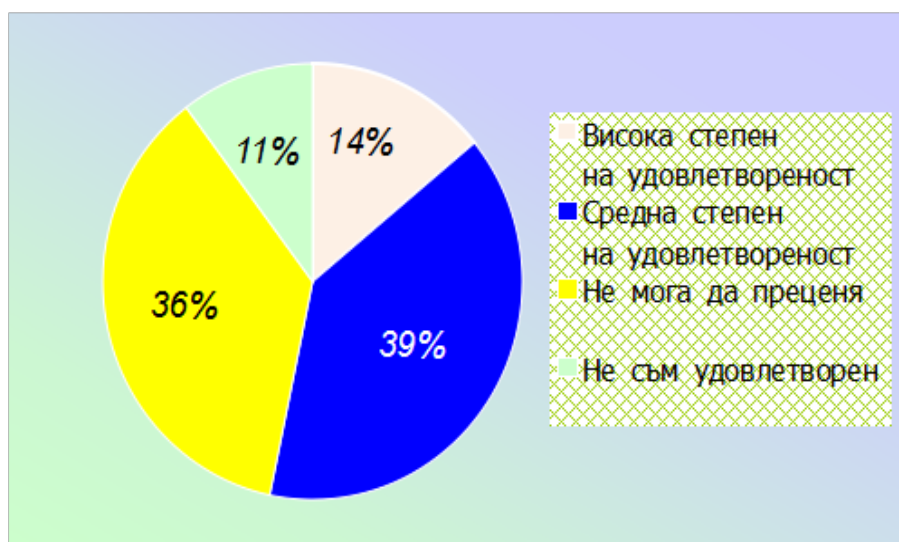


7 Въпрос - Посочете степента на личната Ви удовлетвореност от работата на администрацията?

ТАБЛИЦА 11

	АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ ОТГОВОРИ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
1	ВИСОКА СТЕПЕН НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ	15	14 %
2	СРЕДНА СТЕПЕН НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ	42	39 %
3	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	39	36 %
4	НЕ СЪМ УДОВЛЕТВОРЕН	11	11 %
	ОБЩО:	107	100 %

Графика 11



8 Въпрос - Кой аспект от административното обслужване, според Вас, най-много се нуждае от усъвършенстване?

/Допуска се повече от един отговор/

ТАБЛИЦА 12

	АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ ОТГОВОРИ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
1	ДОСТЪПНОСТ, ТОЧНОСТ И ПЪЛНОТА НА ИНФОРМАЦИЯТА	39	20 %
2	БЪРЗИНАТА НА ОБСЛУЖВАНЕ	46	24 %
3	КОМПЕТЕНТНОСТ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ	35	18 %
4	ВЪВЕЖДАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ	39	20 %
5	ПРИЕМНОТО РАБОТНО ВРЕМЕ	23	12 %
6	ДОСТЪПА НА ЛИЦА В НЕРАВНОСТОЙНО ПОЛОЖЕНИЕ	9	6 %
	ОБЩО:	191	100 %

Забележка:

Относителният дял в проценти е на базата на броя на дадените отговори, а не на база на анкетираните лица!

Графика 12



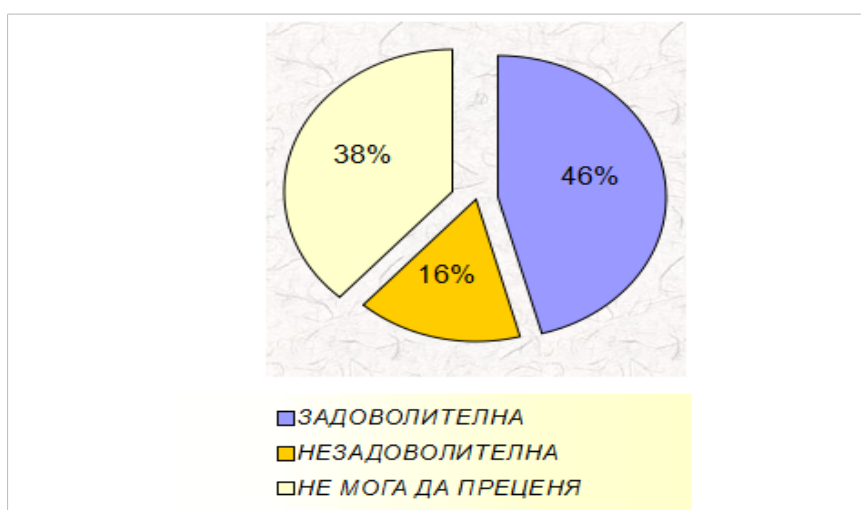
1

9 Въпрос - Определете компетентността на служителите?

ТАБЛИЦА 14

	АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ ОТГОВОРИ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
1	ЗАДОВОЛИТЕЛНА	49	46 %
2	НЕЗАДОВОЛИТЕЛНА	17	16 %
3	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	41	38 %
	ОБЩО:	107	100 %

ГРАФИКА 14



АНАЛИЗ НА ОТГОВОРИТЕ ОТ ТРЕТА ГРУПА ВЪПРОСИ

1. КОНСТАТАЦИИ

Впечатленията от отношението на служителите, изразено от страна на анкетираните граждани е равнопоставено - вежливо и професионално - **41 %**, формалво и нелюбезно - **40 %**. С други думи почти половината от гражданите са доволни от отношението на служителите спрямо тях, а другата половина са недоволни.

Възниква въпросът - Коя е обективната оценка? Доколко, обстоятелството което е известно, че по принцип голяма часта от потребителите на услуги от администрацията имат негативно отношение спрямо служителите. Тук без да

НАВЛИЗАМЕ В ОБЛАСТТА НА НАРОДОПСИХОЛОГИЯТА, ЗНАЕМ, ЧЕ НА ГРАЖДАНИТЕ ТРУДНО МОЖЕ ДА СЕ УГОДИИ И ВТОРО - КОЛКОТО И ДА СЕ СТАРАЯТ СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА ВИНАГИ ЩЕ СЕ НАМЕРИ НЯКОЙ КОЙТО ДА ИЗРАЗИ НЕДОВОЛСТВО.

ПО ОТНОШЕНИЕ НА ЛИЧНАТА **УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ГРАЖДАНИТЕ**, КОЕТО Е ВСЕ ПАК ОСНОВЕН КРИТЕРИЙ ЗА ОЦЕНКА НА РАБОТАТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОБЩО - **57 %** ИЗРАЗЯВАТ **ВИСОКА И СРЕДНА СТЕПЕН НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ**. СМУЩАВАЩ Е ВИСОКИЯТ ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ НА ТЕЗИ, КОИТО СА ЗАЯВИЛИ, ЧЕ НЕ МОГАТ ДА ПРЕЦЕНЯТ - **37 %**. АКО ЕДИН ГРАЖДАНИН Е ВЛЯЗЪЛ В НЯКАКВИ ВЗАИМОТНОШЕНИЯ С АДМИНИСТРАЦИЯТА И НЕ МОЖЕ ДА ПРЕЦЕНИ ДАЛИ Е УДОВЛЕТВОРЕН, ИЛИ Е ТЪП, ИЛИ Е ИНДИФИРЕНТЕН, ИЛИ ПРОСТО НЕ Е ВЗАИМОДЕСТВАЛ С НЕЯ.

РЕБРОМ Е ПОСТАВЕН ВЪПРОСЪТ ЗА МНЕНИЕТО НА ГРАЖДАНИТЕ ПО ОТНОШЕНИЕ НА АСПЕКТИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И В ЧАСТНОСТ - КОЙ ОТ ПОСОЧЕНИТЕ СЕ НУЖДАЕ НАЙ-МНОГО ОТ УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ? ДАДЕНА Е ВЪЗМОЖНОСТ ЗА ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР И В КРАЙНА СТЕПЕН РЕЗУЛТАТИТЕ ПОКАЗВАТ, ЧЕ ТОВА СЕ ОТНАСЯ ЗА ПОЧТИ ВСИЧКИ АСПЕКТИ. НАЙ - ГОЛЯМ ПРОЦЕНТ - **24 %** Е ПОСОЧЕН АСПЕКТА, КОЙТО КАСАЕ **БЪРЗИНАТА НА ОБСЛУЖВАНЕ**. ТАКА ПОСТАВЕН ВЪПРОСЪТ НЕ ИЗЯСНЯВА, КАКВО СА ИМАЛИ ПРЕДВИД ГРАЖДАНИТЕ ПОД ПОНЯТИЕТО "БЪРЗИНА НА ОБСЛУЖВАНЕ". ПОНЯТИЕТО СЪДЪРЖА ДВА ОСНОВНИ ЕЛЕМЕНТА - СПАЗВАНЕ НА НОРМАТИВНО ОПРЕДЕЛЕНИТЕ СРОКОВЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ЕДНА УСЛУГА ИЛИ ЗА ОТГОВОР ПО ОПРЕДЕЛЕНА ПРЕПИСКА И ДАЛИ СЪЩИТЕ СА ПРЕКАЛЕНО РАЗТЕГЛЕНИ ВЪВ ВРЕМЕТО, ИЛИ ПЪК, - ЕДНОКРАТНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ИЗНЕСЕНОТО ГИШЕ Е ПРЕКАЛЕНО БАВНО.

АСПЕКТЪТ "**ДОСТЪПНОСТ, ТОЧНОСТ И ПЪЛНОТА НА ИНФОРМАЦИЯТА**" Е ЗАСТЪПЕН В ОТГОВОРИТЕ НА **20 %** НА АНКЕТИРАНИТЕ ГРАЖДАНИ. ЕСТЕСТВЕНО Е ПО ТОЗИ АСПЕКТ ДА СЪЩЕСТВУВАТ РЕЗЕРВИ ЗА УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ И НИЕ ПРИЕМАМЕ, ЧЕ ГРАЖДАНИТЕ ИМАТ ОСНОВАНИЕ. ТОЗИ АСПЕКТ Е МНОГОПЛАНОВ - ЗАПОЧВА ОТ ИНФОРМАЦИОНАТА ПОЛИТИКА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА, ПРЕМИНАВА ПРЕЗ ЧИСТО СЛУЖЕБНАТА ИНФОРМАЦИЯ И ЗАВЪРШВА ТАМ В ИЗНЕСЕНОТО ГИШЕ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ, КЪДЕТО ГРАЖДАНИТЕ ПОЛУЧАВАТ ЧИСТО ЕКСПЕРТНА КОНСУЛТАЦИЯ И ПОМОЩ ДА СЕ ОРИЕНТИРАТ БЕЗПРОБЛЕМНО В ИЗИСКВАНИЯТА, НА КОИТО ТРЯБВА ДА ОТГОВОРЯТ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ НА УСЛУГАТА.

ВЪВЕЖДАНЕТО НА ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ Е ЩЕКОТЛИВА ТЕМА В НАШЕТО ОБЩЕСТВО - НАЙ-ВЕЧЕ В КОНТЕКСТА НА РАЗРАБОТВАНЕТО ОТ ГОДИНИ **ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ**. КЪМ ТИПИЧНИТЕ **ON-LINE** ПУБЛИЧНИ УСЛУГИ ЗА ГРАЖДАНИТЕ ПРИЧИСЛЯВАМЕ ПОЛУЧАВАНЕТО НА ИНФОРМАЦИЯ ОТ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА, РАЗПЕЧАТВАНЕ В **ON-LINE** РЕЖИМ НА

РЕГЛАМЕНТИРАНИТЕ ФОРМУЛЯРИ И ИЗПРАЩАНЕТО ИМ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ, В Т.Ч И ПОДПИСАНИ С ЕЛЕКТРОНЕН ПОДПИС.

ПРИЕМНОТО РАБОТНО ВРЕМЕ КАТО АСПЕКТ ПОСОЧЕН ЗА УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ Е ОТБЕЛЯЗАН ОТ **12 %** ОТ АНКЕТИРАНИТЕ ГРАЖДАНИ. ИЗВЕСТНО Е, ЧЕ ПОВЕЧЕТО АДМИНИСТРАЦИИ ВЪВЕДОХА ПРИЕМНО ВРЕМЕ, КОЕТО НЕ СЪВПАДА ВРЕМЕВО С НОРМАЛНИЯ РАБОТЕН ДЕН НА ГРАЖДАНИТЕ. ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - РУСЕ ПОДДЪРЖА ПРИЕМНО ВРЕМЕ ПРЕЗ ОБЕДНАТА ПОЧИВКА, НО НЕ И СЛЕД КРАЯ НА РАБОТНИЯ ДЕН.

.2.ИЗВОДИ

2.1. НЕГАТИВНАТА НАГЛАСА НА ГРАЖДАНИТЕ СПРЯМО ОТНОШЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ КЪМ ТЯХ, ПРОИЗТИЧА ОТ ТОВА, ЧЕ СЛЕДВАЙКИ МАСОВАТА ОЦЕНКА СРЕД БЪЛГАРСКИТЕ ГРАЖДАНИ ЗА ЧИНОВНИЧЕСКОТО ОТНОШЕНИЕ. ЕДНА ЧАСТ ОТ ТАЗИ НЕГАТИВНА ОЦЕНКА Е ПРИВНЕСЕНА ОТ ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ, С КОЯТО ГРАЖДАНИТЕ ИМАТ МНОГО ПОВЕЧЕ ПОВОДИ И ПРИЧИНИ ДА ВЗАИМОДЕЙСТВАТ. ПРИ АНКЕТИРАНЕТО, АНКЕТЬОРИТЕ СПЕЦИАЛНО ОБРЪЩАТ ВНИМАНИЕ, ЧЕ МНОГО ОТ РЕСПОНДЕНТИТЕ НЕ ПРАВЯТ РАЗЛИКА МЕЖДУ ОБЛАСТНА И ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ, И ДАВАТ ОТГОВОР "ВСИЧКИ СА ЕДНАКВИ".

2.2. ВИЖДАМЕ ОТ РЕЗУЛТАТИТЕ, ЧЕ **УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА** ОТ ОТНОШЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ СПРЯМО ГРАЖДАНИТЕ Е СПОДЕЛЕНА - ИМА УДОВЛЕТВОРЕНИ ИМА И НЕУДОВЛЕТВОРЕНИ. В СЛУЧАЯ ДОПУСКАМЕ НАЛИЧИЕ НА ГОЛЯМ ПРОЦЕНТ СУБЕКТИВНОСТ В ОТГОВОРИТЕ.

2.3. НЕЗАВИСИМО ОТ НЕОПРЕДЕЛЕНОСТТА НА ОТГОВОРА ЗА **БЪРЗИНАТА НА ОБСЛУЖВАНЕ** СЕ ПРЕДПОЛАГА, ЧЕ ИМА ИЗВЕСТНИ ПРОБЛЕМИ, НО НИЕ ЛИЧНО СМЯТАМЕ, ЧЕ ТЕ НЕ СА СЪЩЕСТВЕНИ.

2.4. ВПЕЧАТЛЕНИЯТА НИ ОТ РАБОТАТА НА Т. Н. **ГИШЕТА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ**, КОИТО ПО ПРИНЦИП СА ИЗНЕСЕНИ В **ЦЕНТРОВЕ ЗА АЗМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ИНФОРМАЦИЯ** СЕ ИЗВЪРШВА САМО РЕГИСТРАЦИЯ НА ДЕПОЗИРАНИТЕ ЗАЯВЛЕНИЯ, ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРОЧИЕ. ЛИПСВА ЕЛЕМЕНТА НА ЕКСПЕРТНАТА ПОМОЩ, КОГАТО ГРАЖДАНИТЕ ПОЛУЧАВАТ ДОСТАТЪЧНО ИНФОРМАЦИЯ И ЕКСПЕРТИЗА НА МЯСТО.

2.5. ЕЛЕМЕНТЪТ "**ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ**" ПОЧТИ НАПЪЛНО ОТСЪСТВА ОТ ПРАКТИКАТА НА ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

2.6. ИМАМЕ ОСНОВАНИЕТО ДА НАПРАВИМ ЗАКЛЮЧЕНИЕТО, ЧЕ ПО-ГОЛЯМАТА ЧАСТ ОТ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ СЕ ПРЕДЛАГАТ ПОЗИЦИОННО, ЧРЕЗ ВЕЧЕ АРХАИЧНИЯ МОДЕЛ "ОБСЛУЖВАНЕ НА ЕДНО ГИШЕ".

ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ РАЗПОЛАГА С ДОБРА ТЕХНИЧЕСКА СЪОРЪЖЕНОСТ - КОМПЮТРИ, ПЕРИФЕРНИ УСТРОЙСТВА, МРЕЖОВА КОМУНИКАЦИЯ, А ВСЕ ОЩЕ НЕ Е В СЪСТОЯНИЕ ДА ПРЕДЛОЖИ ПЪЛНОЦЕННО **ON-LINE** ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ.

.2.7. ГРАЖДАНИТЕ ИСКАТ УДЪЛЖЕНО РАБОТНО ВРЕМЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА - СЛЕД ПРИКЛЮЧВАНЕ НА ТЕХНИЯТ РАБОТЕН ДЕН, ЗАЩОТО ОСОБЕНО ТЕЗИ, КОИТО РАБОТЯТ В ПЕРИФЕРИЯТА НЕ СА В СЪСТОЯНИЕ ДА СЕ ПРИДВИЖАТ ДО И ОБРАТНО ДО СГРАДАТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА В ГРАНИЦИТЕ НА ОБЕДНАТА ИМ ПОЧИВКА /А, НЕ И ВСИЧКИ ИМАТ ТАКАВА/.

2.8. В ПОЛЕТО ЗА СВОБОДЕН ОТГОВОР "ДРУГО" КЪМ **ВЪПРОС 8**, НЯКОИ СА ПОСОЧИЛИ **КОМУНИКАТИВНОСТ, ЛЮБЕЗНОСТ И ВЕЖЛИВОСТ**, ПОЖЕЛЕНИЯ ИЗВЕДЕНИ ОТ ОБЩОТО ИМ ВПЕЧАТЛЕНИЕ ОТ ОТНОШЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ.

3. ПРЕПОРЪКИ

3.1. В ИЗНЕСЕНОТО ГИШЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА ОСВЕН НЕОБХОДИМИТЕ ИНФОРМАЦИОННИ МАТЕРИАЛИ ДА СЕ ИЗЛОЖАТ И ОБРАЗЦИ НА ФОРМУЛЯРИТЕ ЗА ПОПЪЛВАНЕ ОТ ГРАЖДАНИТЕ ПРИ ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГА - СИСТЕМАТИЗИРАНИ ПО ВИДОВЕ УСЛУГИ

3.2 ВСЕ ПАК, ЗАКОНОВО УСТАНОВЕНИТЕ СРОКОВЕ ЗА ОТГОВОР НА АДМИНИСТРАЦИЯТА ПО ПРЕПИСКИ И УСЛУГИ ТРЯБВА ДА СЕ СПАЗВАТ. НЕОБХОДИМ Е ОПЕРАТИВЕН КОНТРОЛ ВЪРХУ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА РЕШЕНИЯТА И ЗАДАЧИТЕ ПО АВТОМАТИЗИРАН ПЪТ. НЕ СЕ СЪМНЯВАМЕ, ЧЕ ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ ИЗПОЛЗВА ПОДХОДЯЩА АВТОМАТИЗИРАНА СИСТЕМА, НО ВЪПРОСЪТ Е - КАК СЕ ПРИЛАГА?

3.3. ПРОБЛЕМЪТ С ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ ТРЯБВА ПОСТЕПЕННО ДА СЕ РАЗВИВА В **ЧЕТИРИ** НАПРАВЛЕНИЯ:

- **ИНФОРМАЦИОННИ УСЛУГИ** - ПРЕДОСТАВЕНЕ НА ДОСТЪЧНА ПО ВИД И КОЛИЧЕСТВО ИНФОРМАЦИЯ ЧРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА ДА СЕ ПОДДЪРЖА ВИНАГИ В АКТУАЛНО СЪСТОЯНИЕ. В РАМКИТЕ НА ПРОЕКТА ДА СИ ИЗСЛЕДВА ФУНКЦИОНАЛНОТО СЪСТОЯНИЕ НА WEB СТРАНИЦАТА;
- **КОМУНИКАЦИОННИ УСЛУГИ** - РАВНОСТОЙНО ИЗПОЛЗВАНЕ НА ВСИЧКИ ВЪЗМОЖНИ КАНАЛИ ЗА КОМУНИКАЦИЯ;
- **ИНТЕРАКТИВНИ УСЛУГИ** - ИЗПРАЩАНЕ НА ФОРМУЛЯРИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ И СЪЗДАВАНЕ НА ЕЛЕКТРОНЕН РЕГИСТЪР НА ФОРМУЛЯРИТЕ;
- **ИЗГРАЖДАНЕ НА ЕЛЕКТРОНЕН ПОРТАЛ** ЗА УСЛУГИ, ИЗВЪН ОБХВАТА НА ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА.

3.4. АДМИНИСТРАЦИЯТА ДА ОСИГУРИ ДЕЖУРСТВО ОТ СВОИ СЛУЖИТЕЛИ В ИЗНЕСЕНОТО ГИШЕ ЗА УСЛУГИ И ИНФОРМАЦИЯ ПОНЕ ДО 18,30 ЧАСА.

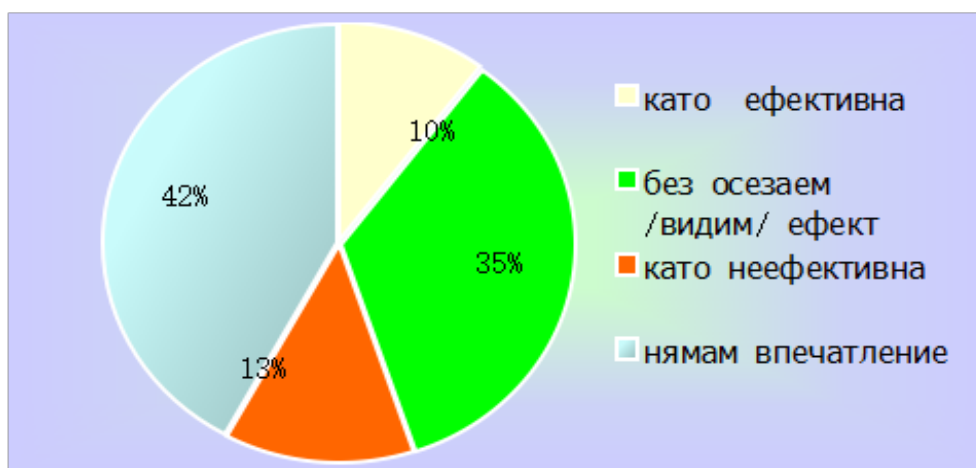
ЧЕТВЪРТА ГРУПА ВЪПРОСИ - ОЦЕНКА НА РАБОТАТА НА СПЕЦИАЛИЗИРАНИТЕ ОРГАНИ КЪМ ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ

10 Въпрос - Как оценявате ефективността на работата на специализираните комисии към Областния управител?

ТАБЛИЦА 15

	АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ ОТГОВОРИ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
1	КАТО ЕФЕКТИВНА	11	10 %
2	БЕЗ ОСЕЗАУМ /ВИДИМ/ ЕФЕКТ	37	35 %
3	КАТО НЕЕФЕКТИВНА	14	13 %
4	НЯМАМ ВПЕЧАТЛЕНИЕ	45	42 %
	ОБЩО:	107	100 %

ГРАФИКА 15



АНАЛИЗ НА ОТГОВОРИТЕ ОТ ЧЕТВЪРТА ГРУПА ВЪПРОСИ

1. КОНСТАТАЦИИ

ГРУПАТА ОТ ВЪПРОСИ ИМА ЗА ЦЕЛ ДА ИЗСЛЕДВА ЕДИН ВАЖЕН ЕЛЕМЕНТ - **СФОРМИРАНЕТО И ФУНКЦИОНИРАНЕТО НА СПЕЦИАЛИЗИРАНИТЕ ОРГАНИ** КЪМ ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ. - ОБЛАСТЕН СЪВЕТ ЗА РАЗВИТИЕ И ОБЩЕСТВЕНИТЕ СЪВЕТИ. ТОВА СА КОНСУЛТАТВНИ ОРГАНИ, В КОИТО ИМА ЗАКОНОВО ОПРЕДЕЛЕНИ НОРМИ ДА СЕ ОСИГУРУВА И УЧАСТИЕ НА ГРАЖДАНИ В ТЯХНАТА РАБОТА, МАКАР И НЕ ВИНАГИ С ПРАВО НА СЪВЕЩАТЕЛЕН ГЛАС..

ПРОУЧВАНЕТО НЕ ДАВА РЕАЛНА ПРЕДСТАВА, ДОКОЛКО ТАЗИ НОРМА СЕ СПАЗВА И КОЛКО ГРАЖДАНИ УЧАСТВАТ В ТЯХ..

ПРИЕМАМЕ, ЧЕ ОТГОВОРИТЕ НА ТОЗИ ВЪПРОС СА ПОВЕЧЕ ПОРОДЕНИ ОТ ОБЩИ ВПЕЧАТЛЕНИЯ ОТ МЕДИЙНИ ПУБЛИКАЦИИ ИЛИ ОБЩЕСТВЕНИ КОМЕНТАРИ, КОЛКОТО ОТ РЕАЛНИ УЧАСТНИЦИ В ТЕЗИ ОРГАНИ. ТАЗИ НАША КОНСТАТАЦИЯ СЕ ПОТВЪРЖДАВА И ОТ ФАКТА, ЧЕ ЦЕЛИ **42 %** ОТ АНКЕТИРАНИТЕ СА ДАЛИ ОТГОВОР **“НЯМАМ ВПЕЧАТЛЕНИЕ”**

САМО **10 %** Е ДЕЛЪТ НА ОЦЕНКАТА **“КАТО ЕФЕКТИВНА”**, А **48 %** ОТ ГРАЖДАНИТЕ СЧИТАТ РАБОТАТА НА ТЕЗИ КОНСУЛТАТИВНИ ОРГАНИ ЗА **“НЕЕФЕКТИВНА”** И **“БЕЗ ВИДИМ ЕФЕКТ”**

2. ИЗВОД

ВЪПРЕКИ, ЧЕ В МЕТОДИКАТА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО ИМА ПРЕПОРЪКА ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА НЕОБХОДИМА ЗА ЦЕЛИТЕ ПРЕДСТАВИТЕЛНОСТ НА ИЗСЛЕДВАНАТА СЪВКУПНОСТ, АНКЕТОРИТЕ НЕ СА ОСИГУРИЛИ ПОЛУЧАВАНЕ НА ОТГОВОРИ ОТ РЕАЛНИ УЧАСТНИЦИ, КОЕТО ВНАСЯ СЪМНЕНИЕ В ОЦЕНКИТЕ. ВСЕ ПАК ТОВА СА ПРЕДСТАВИТЕЛНИ ОРГАНИ ЗА РЕШАВАНЕ НА ВАЖНИ РЕГИОНАЛНИ ПРОБЛЕМИ И НЕ ДОПУСКАМЕ, ЧЕ СЪЩИТЕ РАБОТЯТ НЕЕФЕКТИВНО И БЕЗ РЕЗУЛТАТ.

3. ПРЕПОРЪКА

АДМИНИСТРАЦИЯТА ДА ПОЛОЖИ УСИЛИЯ ЗА ПРЕОДОЛЯВАНЕ НА ТОВА РАЗМИНАВАНЕ С ВЪЗПРИЯТИЯТА, КАТО ПОДОБРИ СПОСОБНОСТТА СИ ДА КОМУНИКИРА ПРОФЕСИОНАЛНО ДЕЙНОСТТА НА ТЕЗИ ОРГАНИ ПРЕД ОБЩЕСТВОТО.

ПЕТА ГРУПА ВЪПРОСИ - ОЦЕНКА НА ЕФЕКТИВНОСТТА НА РЕАЛИЗИРАНИТЕ ЕВРОПЕЙСКИ ПРОЕКТИ

11 Въпрос - Как оценявате реализираните европейски проекти?

Таблица 16

	АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ ОТГОВОРИ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
1	ОБЩЕСТВЕНО ЗНАЧИМИ И ПОЛЕЗНИ	10	9 %
2	ЛИПСА ИМ УСТОЙЧИВОСТ	24	23 %
3	САМОЦЕЛНО УСВОЯВАНЕ НА ЕВРОПЕЙСКИ СРЕДСТВА	26	24 %
4	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	22	21 %
5	НЕ СЪМ ЗАПОЗНАТ	25	23 %
	ОБЩО:	107	100 %

ГРАФИКА 16



АНАЛИЗ НА ОТГОВОРИТЕ ОТ ПЕТА ГРУПА ВЪПРОСИ

1. КОНСТАТАЦИИ

ИЗСЛЕДВАНЕТО НА ФЕНОМЕНА "ЕВРОПЕЙСКИ ФОНДАВЕ И ЕВРОПЕЙСКИ ПРОЕКТИ" Е ТРУДЕН ВЪПРОС, НО И ДОСТАТЪЧНО ВАЖЕН. ТУК СА ВАЖНИ НЯКОЛКО АСПЕКТА:

- КАК АДМИНИСТРАЦИЯТА КОМУНИКИРА ТАЗИ СВОЯ ДЕЙНОСТ ПРЕД ОБЩЕСТВОТО - В ЧАСТНОСТ ПРЕД ГРАЖДАНИТЕ, НАЙ - ВЕЧЕ ПРИ ПРЕДСТАВЯНЕ НА ЕВРОПЕЙСКИТЕ ПРОГРАМИ.
- КАК СЕ ОГЛАСЯВАТ ВЪЗМОЖНОСТИТЕ ЗА УЧАСТИЕ В ПРОЕКТИ С ЕВРОПЕЙСКО ФИНАНСИРАНЕ И ПО КАКВИ ПРОЕКТИ САМАТА ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ КАНДИДАТСТВА И ИЗПЪЛНЯВА /САМОСТОЯТЕЛНО ИЛИ В ПАРТНЬОРСТВО/;
- ДОКОЛКО ГРАЖДАНИТЕ СЕ ИНТЕРЕСУВАТ ОТ ТОЗИ ПРОБЛЕМ, КАК САМИТЕ ТЕ ВЪЗПРИЕМАТ ПОНЕ ДОСТЪПНАТА ЗА ТЯХ ИНФОРМАЦИЯ И НА БАЗА НА КАКВИ КРИТЕРИИ ДАВАТ СВОЯТА ОЦЕНКА.

САМО **9 %** ОТ АНКЕТИРАНИТЕ ОПРЕДЕЛЯТ ПРОЕКТИТЕ КАТО ОБЩЕСТВЕНО ЗНАЧИМИ И ПОЛЕЗНИ, КОЕТО Е СИЛНО ПРИТЕСНИТЕЛНО. ВЯРНО Е, ЧЕ СЪОТНЕСЕНО КЪМ ТЕЗИ, КОИТО СА ОТГОВОРИЛИ ЧЕ НЕ **МОГАТ ДА ПРЕЦЕНЯТ** ИЛИ НЕ **СА ЗАПОЗНАТИ** /ЦЕЛИ **44 %**/, ТЕЗИ ДАННИ СМЕКЧАВАТ ОЦЕНКАТА. НЕ МОЖЕМ ОБАЧЕ ДА ПОДМИНЕМ ФАКТА, ЧЕ ОБЩО **47 %** ПРОЦЕНТА ИЗРАЗЯВЯВАТ МНЕНИЕ, ЧЕ ИМ **ЛИПСВА УСТЙЧИВОСТ** ИЛИ СА **САМОЦЕЛНО УСВОЯВАНЕ НА ЕВРОПЕЙСКИ СРЕДСТВА**.

2. ИЗВОДИ

2.1. ГОЛЕМИЯТ ПРОЦЕНТ НА ТЕЗИ КОИТО ЗАЯВЯВАТ, ЧЕ НЕ СА ЗАПОЗНАТИ С ПОСТАВЕНИЯ ПРОБЛЕМ ИЛИ ЧЕ НЕ МОГАТ ДА ГО ПРЕЦЕНЯТ, НИ ОТПРАВЯ КЪМ ПЪРВИЯ АСПЕКТ - ЗА АДМИНИСТРАЦИЯТА И КОМУНИКАЦИОНАТА ѝ ПОЛИТИКА. И възниква въпросът - достатъчна ли е Интернет страницата на администрацията като платформа за публикуване на европейските програми и условията за участие в тях или трябва да се използват равностойно и другите комуникационни канали.

2.2. Въпреки, че в изискванията за реализацията на даден проект, задължително е заложено провеждането на поредица от пресконференции и брифинги, резултатите от проучването, не ни убеждават, че информацията достига до гражданите.

2.3. Лошата оценка за устойчивостта на проектите и за тяхната значимост и полезност - не е случайна!

Масова практика, особено при т. н. "меки проекти" е да се търси усвояване на средствата, без да се осигури устойчивост. Веднага след като се приключи проекта и се усвоят средствата, той преставя да функционира.. За каква обществена значимост и полезност говорим тогава.

3. ПРЕПОРЪКИ

3.1. Обявяването на проектите, финансирани по европейските програми и фондове . **ПЪРВО** - да бъде навременно и постоянно, **ВТОРО** - да е достъпно /много често се обявяват само "линкове" към сайтовете на самите програми/ и **ТРЕТО** - да се търси ефекта на масовото информирание.

3.2. Задължителните при реализацията на даден проект пресконференции и брифинги се провеждат в повечето случаи формално - пред шепа журналисти и репортери от местните медии. Дакато не им се даде достатъчно предварителна гласност и осигури достатъчно присъствие на медии и граждани, просто - да не се провеждат.

3.3. Да се засили следпроектния контрол /в. т. и вътрешния/ по устойчивост и обща полезност на проектите, реализирани както от самата администрация, така и от съставните общини и граждански организации.

3.4. При възлагането от страна на администрацията изпълнението на европейски проекти, да се усъвършенстват процедурите по възлагане, така че да се преодолеят някои слабости в Закона за обществените поръчки /ЗОП/, които дават предимство и надмощие на фактори като **ЦЕНА И СРОКОВЕ**, за сметка на **КАЧЕСТВО, ДИЗАЙН И ФУНКЦИОНАЛНОСТ**.

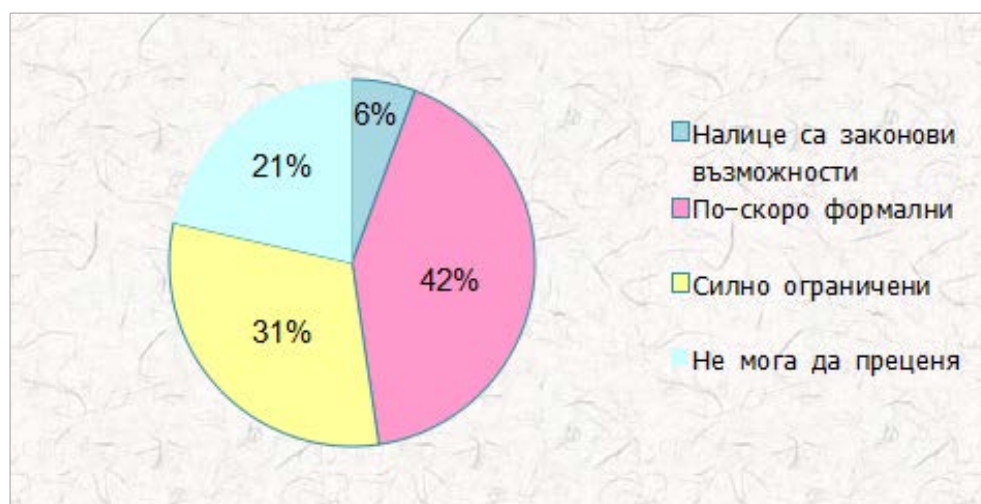
ШЕСТА ГРУПА ВЪПРОСИ - ЕФЕКТИВНОСТ НА ФОРМИТЕ ЗА КОНСУЛТИРАНЕ И КОМУНИКИРАНЕ

12 Въпрос - Как оценявате Вашите възможности да влияете върху качеството на управление?

ТАБЛИЦА 17

	АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ ОТГОВОРИ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
1	НАЛИЦЕ СА ЗАКОНОВИ ВЪЗМОЖНОСТИ	6	6 %
2	ПО-СКОРО ФОРМАЛНИ	45	42 %
3	СИЛНО ОГРАНИЧЕНИ	33	31 %
4	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	23	21 %
	ОБЩО:	107	100 %

ГРАФИКА 17



АНАЛИЗ НА ОТГОВОРИТЕ ОТ ШЕСТА ГРУПА ВЪПРОСИ

1. КОНСТАТАЦИИ

ВЪПРОСЪТ ЗА ОСИГУРЯВАНЕТО НА ВЪЗМОЖНОСТИ НА ГРАЖДАНИТЕ ДА УЧАСТВАТ В РЕГИОНАЛНОТО И МЕСТНОТО УПРАВЛЕНИЕ Е ПОСТАВЕН ОЩЕ С НАЧАЛОТО НА ДЕМО-КРАТИЧНАТА ФОРМА НА УПРАВЛЕНИЕ В СТРАНАТА.

ПРЕЗ ГОДИНИТЕ НА Т. Н . ПРЕХОД КЪМ ДЕМОКРАТИЧНО УПРАВЛЕНИЕ ТОВА УЧАСТИЕ Е БИЛО С РАЗЛИЧНА ТЕЖЕСТ ПРЕЗ ГОДИНИТЕ. В НАЧАЛОТО НА ПОЛИТИЧЕСКАТА ЕУФОРΙΑ СМЕ ОТБЕЛЯЗВАЛИ ПЕРИОДИ СЪС СИЛЕН АКЦЕНТ НА ЗАВИСИМОСТ ОТ СТРАНА НА ВЛАСТИТЕ ОТ ГРАЖДАНСКАТА ПОЗИЦИЯ.

С ТЕЧЕНИЕ НА ВРЕМЕТО, КОГАТО УЖ ИМАМЕ ВЕЧЕ ЗНАЧИМИ ДЕМОКРАТИЧНИ ЗАВОЕВАНИЯ, ПРОТИВНО НА ЛОГИКАТА, ВРЪЗКАТА НА УПРАВЛЯВАЩИЯ ЕЛИТ С ГРАЖДАНИТЕ, КАТО ЧЕ ЛИ НАМАЛЯ. И ЗАГУБИ ОНАЗИ СИЛА НА ВЪЗДЕЙСТВИЕ ОТ НАЧАЛОТО НА ПРЕХОДА.

ТЕЗИ КОНСТАТАЦИИ ВЕРОЯТНО СА ДАЛИ ОСНОВАНИЕ НА ИНИЦИАТОРИТЕ НА ПРОВЕДЕНТО ВЕЧЕ ПРОУЧВАНЕ ДА ВКЛУЧАТ ВЪПРОСА ЗА ВЪЗМОЖНОСТИТЕ НА ГРАЖДАНСКИТЕ СУБЕКТИ /ЗАБЕЛЕЖЕТЕ ВЪПРОСЪТ Е ОТПРАВЕН КЪМ ГРАЖДАНИТЕ/, ДА ОКАЗВАТ ВЛИЯНИЕ ВЪРХУ КАЧЕСТВОТО НА УПРАВЛЕНИЕ. ВЪПРОС - МАЛКО АБСТРАКТЕН, НО ПО СЪЩЕСТВО - ЗНАЧИМ!

ДА ПОГЛЕДНЕМ РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТАТА!

ПОЧТИ ЕДНА ЧЕТВЪРТ /21 %/ ОТ АНКЕТИРАНИТЕ ГРАЖДАНИ КАТО ПО ПРАВИЛО ЗАЯВЯВАТ, ЧЕ НЯМАТ ПРЕЦЕНКА ОТНОСНО ТЕЗИ ВЪЗМОЖНОСТИ.

2. ИЗВОДИ

2.1. Това, че **една четвърт** от анкетираниите лица не са в състояние да направят оценка на собствените си възможности по някакъв начин да участват в регионалното и местното управление потвърждава изводите, които извеждаме и от отговорите на други сродни въпроси от анкетата - индеферентност на обществото като цяло относно проблемите, тенденциите на развитие и перспективите пред страната. **От една страна** - искаме, **от друга** - не се интересуваме и не искаме да участваме.

2.2. Преценен от друга гледна точка този въпрос - на базата на това, че общо **73 %** от гражданите преценяват, че не са налични достатъчно законови възможности за това или, че доколкото ги има са формални, ни принуждава да мислим, че този скепцизъм ги демотивира.

Доколкото познаваме нашето законодателство в областта на регионалното и местното самоуправление не приемаме тази негативна оценка на гражданите и твърдим, че по скоро тяхната традиционна пасивност и безразличие са причината за недостатъчно добро взаимодействие с местните органи на управление.

СЕДМА ГРУПА ВЪПРОСИ - ПРОЗРАЧНОСТ, ПУБЛИЧНОСТ И ОБРАТНА ВРЪЗКА

13 Въпрос - . Как преценявате ролята на експертите по връзки с обществеността

ТАБЛИЦА 18

	АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ ОТГОВОРИ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
1	НАЛИЦЕ Е ПЪЛНА ПРОЗРАЧНОСТ	5	5 %
2	ИНФОРМАЦИЯТА Е НАСОЧЕНА ПРЕДИМНО КЪМ МЕДИИТЕ	23	21 %
3	ОТСЯВАТ СЕ САМО ПОЛОЖИТЕЛНИТЕ ФАКТИ И ОБСТОЯТЕЛСТВА	23	21 %
4	НЕ СЕ ПОЛАГАТ УСИЛИЯ ЗА ОСИГУРЯМАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА	30	28 %
5	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	26	25 %
	ОБЩО:	107	100 %

ГРАФИКА 18



АНАЛИЗ НА ОТГОВОРИТЕ ОТ СЕДМА ГРУПА ВЪПРОСИ

1. КОНСТАТАЦИИ

САМО **5 %** ОТ АНКЕТИРАНИТЕ ГРАЖДАНИ КАЗВАТ, ЧЕ Е НАЛИЦЕ **ПЪЛНА ПРОЗРАЧНОСТ** В РАБОТАТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА.

ОСТАНАЛИТЕ **70 %** /КАТО ИЗКЛЮЧИМ ТЕЗИ **25 %**, КОИТО НЕ ВЗЕМАТ ОТНОШЕНИЕ ПО ВЪПРОСА/ ПОСОЧВАТ НЯКАКЪВ ПОРОК - **28 %** СЧИТАТ, ЧЕ АДМИНИСТРАЦИЯТА НЕ ПОЛАГА УСИЛИЕ ЗА ПОДДЪРЖАНЕ НА ДВУСТРАННА ВРЪЗКА МЕЖДУ НЕЯ И ГРАЖДАНИТЕ, **21 %** ЗАЯВЯВАТ, ЧЕ ПОГЛЕДА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА Е ОТПРАВЕН ПРЕДИМНО КЪМ МЕДИИТЕ И **21 %** КАЗВАТ, ЧЕ СЕ ОТСЯВАТ САМО ПОЛОЖИТЕЛНИТЕ ФАКТИ И ОБСТОЯТЕЛСТВА.

ЕСТЕСТВЕНО Е, ГРАЖДАНИТЕ ДЕ НЕ ЗНАЯТ, НА КОЛКО **ЕКСПЕРТ-СЛУЖИТЕЛИ /т. н.. PR/** СА ВЪЗЛОЖЕНИ ФУНКЦИИ ПО ПРОВЕЖДАНЕ НА МЕДИЙНАТА ПОЛИТИКА НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ. САМО МЕДИИТЕ ЗНАЯТ, ЧЕ ЕДИН ЕКСПЕРТ ПО ВРЪЗКИ С ОБЩЕСТВЕННОСТТА ЛЪСКА ОБРАЗА НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ. **А ОБРАТНАТА ВРЪЗКА** - ПРОУЧВА ЛИ СЕ ОБЩЕСТВЕНОТО МНЕНИЕ? С КАКВИ МЕТОДИ И ИНСТРУМЕНТИ СЕ ПРОУЧВА? КОЛКО ЧЕСТО? ВЪПРОСИ, НА КОИТО ОЧЕВИДНО АНКЕТАТА НЕ Е МОГЛА ДА ОТГОВОРИ. НО, СЛУЖИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА - ЗНАЯТ ОТГОВОРИТЕ?

2. ИЗВОДИ

2.1. По принцип повечето от местните администрации заявяват, че имат приета политика, принцип и правила за обществено информиране и поддържат трайна комуникация с гражданите. Същевременно с това, малко от гражданите знаят за съществуването им и практически не изискват спазването им; Експертът по връзки с обществеността комуникира предимно с журналисти и репортери.

2.2 Сред гражданите, като че ли, не е настъпила промяна в тяхната нагласа - продължават да се молят, вместо да изискват!

2.3. Поддържа се една порочна практика на сключване на медийни договори, които създават условия за комформизъм и създават антипродуктивен комфорт за администрацията.

2.4. Пряката връзка на гражданите с областния управител е трудно осъществима.

3. ПРЕПОРЪКИ

3.1. Тук несъмнено правим препоръка за разписване на правила и процедури за обществено информиране и комуникация или иначе казано - въвеждане на механизъм за поддържане на постоянна връзка и ефективен диалог с гражданите,.

НЕ САМО ДА СЕ ПУСКАТ ПРЕССЪОБЩЕНИЯ КЪМ МЕДИИТЕ, С ПРЕДВАРИТЕЛНО СЕЛЕКТИРАНА ИНФОРМАЦИЯ, ЧИЯТО ЦЕЛ Е ДА ПОДДЪРЖА ИМИЖДА НА ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ..

3.2. ДА СЕ РАЗШИРИ КРЪГА ОТ СЛУЖИТЕЛИ, УПЪЛНОМОЩЕНИ ДА ПРЕДОСТАВЯТ ИНФОРМАЦИЯ, ДА ПРИТЕЖАВАТ ПО-ГОЛЯМА СВОБОДА, А НЕ ИНФОРМАЦИЯТА ДА СЕ ПРЕЦЕЖДА ПРЕЗ ГЛЕДНАТА ТОЧКА НА ЕДИН ЧОВЕК.

ОБЩИ ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ

ЗНАЕМ, ЧЕ **ОБЛАСТНИЯТ УПРАВИТЕЛ**, РЕСП. ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ ИМАТ ДРУГИ ВАЖНИ ДЪРЖАВНИ И РЕГИОНАЛНИ ОТГОВОРНОСТИ И ЗАДЪЛЖЕНИЯ. НО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО И КОМУНИКАЦИЯТА СЪС СУБЕКТИТЕ НА ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО НЕ МОГАТ ДА БЪДАТ ИЗВЪН ОБХВАТА НА ТЕХНИТЕ ПРИОРИТЕТИ. ВЕДНЪЖ, ЧЕ СА ЗАКОНОВО ЗАДЪЛЖЕНИ, ВТОРО - ТОВА СА ГРАЖДАНСКИ И МОРАЛНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ. САМИЯТ ФАКТ, ЧЕ АДМИНИСТРАЦИЯТА Е ПРИЕЛА ДЕЙСТВИЯ И СЪПКИ ЗА УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА ПРОЦЕСИТЕ НА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ГРАЖДАНСКИТЕ СТРУКТУРИ Е ДОСТАТЪЧЕН И ПОКАЗАТЕЛЕН. НИЕ ПРЕДЛАМЕ НАШАТА ЕКСПЕРТИЗА, КАТО СЕ НАДЯВАМЕ, ЧЕ ЩЕ БЪДЕМ МАКСИМАЛНО ПОЛЕЗНИ ЗА ПОСТИГАНЕ ЦЕЛИТЕ НА ПРОЕКТА, СЪС **СЛЕДНИТЕ СЪЖДЕНИЯ:**

1. ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ В ПРОЦЕСА НА ВЗЕМАНЕ НА УПРАВЛЕНСКИ РЕШЕНИЯ Е ОСНОВЕН ПРИНЦИП И НЕОТМЕНИМ ЕТАП НА ДЕМОКРАТИЧНОТО РАЗВИТИЕ.

НЕОБХОДИМО Е ДА СЕ ПОДДЪРЖА **РЕГУЛЯРЕН ДИАЛОГ С ГРАЖДАНИТЕ**, С ПО-ЗНАЧИМА АКТИВНОСТ ОТ СТРАНА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА ЗА ВЪВЛИЧАНЕТО ИМ В ПРОЦЕСА НА ВЗЕМАНЕ НА КЛЮЧОВИ УПРАВЛЕНСКИ РЕШЕНИЯ.

2. РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕТО ПОКАЗВАТ, ЧЕ ГРАЖДАНИТЕ ЖЕЛАЯТ ПО-ГОЛЯМА ПУБЛИЧНОСТ, ПРОЗРАЧНОСТ И ПРЕДВИДИМОСТ НА УПРАВЛЕНИЕТО.

3. УСПЕШНОТО ПАРТНЬОРСТВО МЕЖДУ ДЪРЖАВНИТЕ ОРГАНИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ И ГРАЖДАНИТЕ СЕ НАРУШАВА ПОРАДИ РАЗМИНАВАНЕ НА ВЪЗМОЖНОСТИТЕ, ПОРОДЕНИ НАЙ-ЧЕСТО ОТ:

- НОРМАТИВНИ ОГРАНИЧЕНИЯ, НАЙ-ЯРКО ОТКРОВАЩИ СЕ В ЗАКОНА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ, ЗАКОНА ЗА КЛАСИФИЦИРАНАТА ИНФОРМАЦИЯ И ЗАКОНА ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ. МНОГО ЧЕСТО И ОТ НЕДОСТАТЪЧНО ПОЗНАВАНЕ И НЕПРАВИЛНА ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ПРИ ПРИЛАГАНЕ НА ЗАКОНОВИТЕ НОРМИ ОТ СТРАНА НА СЛУЖИТЕЛИТЕ;
- ЛИПСА НА ДОВЕРИЕ ОТ СТРАНА НА ГРАЖДАНИТЕ КЪМ ИНСТИТУЦИИТЕ;
- НЕДОСТЪПНОСТ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ;
- НЕУДОБНО ЗА ГРАЖДАНИТЕ ПРИЕМНО ВРЕМЕ, ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ ПРЕДВАРИТЕЛНИ ЗАПИСВАНИЯ, САНИТАРНИ ПОЧИВКИ В РАМКИТЕ НА ПРИЕМНОТО ВРЕМЕ;

- НИСЪК АДМИНИСТРАТИВЕН КАПАЦИТЕТ - СЛАБА ПРОФЕСИОНАЛНА ПОДГОТОВКА И НЕУМЕНИЕ ЗА РАБОТА С КЛИЕНТИ /ГРАЖДАНИ/;
- НЕУМЕНИЕ ЗА РАБОТА СЪС ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ - ОПИТИ ЗА ПРИКРИВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ПО ДЕПОЗИРАНИ СИГНАЛИ И ЖАЛБИ;
- НЕУМЕНИЕ ЗА РАБОТА С МЕДИИТЕ;
- НЕДОСТИГ НА ИНФОРМАЦИЯ ПО ЕВРОПЕЙСКИ ПРОГРАМИ И ПРОЕКТИ.

4. Същесвуват достатъчно комуникационни канали за взаимодействие между администрацията и граждани, но те не се използват равностойно и рационално.

Позволяваме си, да ги открием, въпреки че са известни:

- ✓ ПРЕСКОНФЕРЕНЦИИ;
- ✓ ДИРЕКТНИ ИНТЕРВЮТА И ИЗЯВЛЕНИЯ;
- ✓ ИНФОРМАЦИОННИ БЮЛЕТЕНИ;
- ✓ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА;
- ✓ ИНФОРМАЦИОННИ ТАБЛА И ИНФОРМАЦИОННИ МАТЕРИАЛИ /БРОШУРИ/ В ИЗНЕСЕНОТО ГИШЕ ЗА УСЛУГИ;
- ✓ ДОСТЪП ДА РЕШЕНИЯТА НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ- ПОДДЪРЖАНЕ НА ЕЛЕКТРОНЕН РЕГИСТЪР;
- ✓ ОСИГУРЯВАНЕ НА УЧАСТИЕ /ИЛИ ПОНЕ ПРИСЪСТВИЕ/ НА ГРАЖДАНИ В ЗАСЕДАНИЯТА НА ПОМОЩНИТЕ ОРГАНИ КЪМ ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ;
- ✓ ПУБЛИКУВАНЕ НА ДОКЛАДИ И СТАТИИ;
- ✓ ИЗДАВАНЕ НА НАРЪЧНИЦИ.
- ✓ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ТЕЛЕФОНИ ЗА ПРЯКА ВРЪЗКА;
- ✓ ПОЩЕНСКА КУТИЯ
- ✓ ГОРЕЩ ТЕЛЕФОН;
- ✓ РЕКЛАМА.

5. Гражданите искат да участват в работата на обществените съвети.

6. На заседанията на Областния съвет за развитие и на другите консултативни органи е необходимо да се придаде по-голяма публичност

7. Областният управител да бъде активната страна по обсъждането на проекти на нормативни актове и стратегически документи - като начало на процедурите за обществена консултация и като посредник между гражданите и законодателната власт.

В контекста на това е необходимо поддържане на регулярен диалог с гражданите, чрез използване на подходящ инструментариум:

- ПУБЛИКУВАНЕ НА ПРОЕКТТЕ В WEB - САЙТА НА ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ;

- ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ЕТАПИ НА КОНСУЛТАТИВНИЯ ПРОЦЕС И СРОКОВЕ ЗА ПРИЕМАНЕ НА СТАНОВЩА ОТ ГРАЖДАНИТЕ.
- КАТО ПРОЦЕДУРИ ЗА ОБЩЕСТВЕНИ КОНСУЛТАЦИИ МОГАТ ДА СЕ ИЗПОЛЗВАТ ПИСМЕНИ КОНСУЛТАЦИИ, СРЕЩИ - ДИСКУСИИ, СЪВМЕСТНИ РАБОТНИ ГРУПИ И ДРУГИ;
- УПЪЛНОМОЩАВАНЕ НА СЛУЖИТЕЛ СЪС СПЕЦИАЛНИ ФУНКЦИИ ПО ОРГАНИЗАРАНЕТО, ПРОВЕЖДАНЕТО И ОБОЩАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯТА, МНЕНИЯТА И СТАНОВИЩАТА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЗАКОНОДАТЕЛНИТЕ И ИЗПЪЛНИТЕЛНИТЕ ОРГАНИ СЪС ПРАВО НА ЗАКОНОДАТЕЛНА ИНИЦИАТИВА.

8. **ВЪТРЕШНОТО ДВИЖЕНИЕ НА ДОКУМЕНТОПОТОКА** ДА СЕ СЛЕДИ В ОПЕРАТИВЕН ПОРЯДЪК ЧРЕЗ СИСТЕМА ЗА КОНТРОЛ ВЪРХУ ЗАДАЧИТЕ ЗА ДА СЕ ОТГОВОРИ НА ОЧАКВАНИЯТА НА ГРАЖДАНИТЕ, ЧЕ ТЕХНИТЕ ПРЕПИСКИ СЕ ДВИЖАТ НАДЛЕЖНО И В СРОК. ВЪЗМОЖНО Е ДА СЕ ПОМИСЛИ В БЪДЕШ ПЕРИОД, ЧРЕЗ ДРУГ ПРОЕКТ, ДА СЕ РАЗРАБОТИ И ВНЕДРИ **СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО**, КАКВИТО ИМА ВЕЧЕ В МНОГО АДМИНИСТРАЦИИ.

9. **ПОСТЕПЕННО ВЪВЕЖДАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ**, ЗА КОИТО СЪЩЕСТВУВАТ НОРМАТИВНИ И ТЕХНОЛОГИЧНИ УСЛОВИЯ.

10. ПРОУЧВАНЕ И ПРИЛАГАНЕ НА ДОБРИ ЕВРОПЕЙСКИ И БЪЛГАРСКИ ПРАКТИКИ.;

ЗАКЛЮЧИТЕЛНА ОЦЕНКА НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕТО

1. КАТО ЦЯЛО, ПРОУЧВАНЕТО Е ПРОВЕДЕНО **ПРОФЕСИОНАЛНО И МЕТОДИЧНО**.

2. НАПРАВЕН Е СПОЛУЧЛИВ ОПИТ ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНОТО МНЕНИЕ, КАТО СА ОБХВАНАТИ ПРЕДСТАВИТЕЛИ НА РАЗЛИЧНИ СОЦИАЛНИ ГРУПИ, КОЕТО МУ ПРИДАВА ВСЕОБХВАТНОСТ И ВИСОКА СТЕПЕН НА ОБЕКТИВНОСТ.

3. ДОЛОВЕНИ СА ТЕНДЕНЦИИ И ПРОБЛЕМИ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСВИЕТО И КОМУНИКАЦИЯТА НА ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ С ГРАЖДАНИТЕ, КОИТО С АНАЛИЗА И ПРЕПОРЪКИТЕ В НАШИЯ ДОКЛАД, СЕ НАДЯВАМЕ, ЧЕ ЩЕ ДОПРИНЕСЕМ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЦЕЛИТЕ НА ПРОЕКТА.

4. СПЕЦИАЛНО ОТБЕЛЯЗВАМЕ, ЧЕ ПОДОБНИ ОБЩЕСТВЕНИ ПРОУЧВАНИЯ, БАЗИРАНИ САМО НА РЕЗУЛТАТИ ОТ МНЕНИЯ НА ГРАЖДАНИ, НЕ БИВА ДА СЕ ПРИЕМАТ КАТО АБСОЛЮТНО МЕРОДАВНИ, ПОРАДИ ТОВА, ЧЕ НЕ ВСИЧКИ АНКЕТИРАНИ ЛИЦА ПРИТЕЖАВАТ ДОСТАТЪЧНА СТЕПЕН НА ИНТЕЛЕГЕНТНОСТ И СПОСОБНОСТ ЗА ВЯРНА ОЦЕНКА, СЪЩЕСТВУВА ПРОЯВА НА СУБЕКТИВИЗЪМ И НЕДОВЕРИЕ КЪМ ВЛАСТОВИТЕ СТРУКТУРИ ИЛИ ПЪК ПРОЯВА НА ПЪЛНО ИЛИ ЧАСТИЧНО БЕЗРАЗЛИЧИЕ.

ГЕНЕРАЛНИ ПРЕПОРЪКИ:

1. ОСИГУРЯВАНЕ НА ПОСТОЯННО ВИСОКО КАЧЕСТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРИ ИЗПОЛЗВАНЕ НА СЪВРЕМЕННИ ИНФОРМАЦИОННИ И КОМУНИКАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ. ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ДЕЙСТВИЯ ЗА ПОСТЕПЕННО ВЪВЕЖДАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ

УСЛУГИ В СЪОТВЕТСВИЕ СЪС СТРАТЕГИЯТА НА ПРАВИТЕЛСТВОТО ЗА ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ.

2. ПОДДЪРЖАНЕ НА ВИСОК ПРОФЕСИОНАЛИЗЪМ И КОМПЕТЕТНОСТ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА.

3. РАЗРАБОТВАНЕ НА НОВА МЕДИЙНА ПОЛИТИКА С ПО-СИЛНА НАСОЧЕНОСТ КЪМ ГРАЖДАНИТЕ И ОСТАНАЛИТЕ СТРУКТУРИ НА ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО.

КЪМ РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОВЕДЕНОТО ОБЩЕСТВЕНО ПРОУЧВАНЕ СМЕ ПРИБАВИЛИ НАШАТА ЕКСПЕРТИЗА И ПРОФЕСИОНАЛЕН ОПИТ В ОБЛАСТТА НА УПРАВЛЕНИЕТО И АДМИНИСТРАТИВНИЯ ПРОЦЕС.



МАГ. МИЛКО БАЛКАНСКИ

ЕКСПЕРТ - АНАЛИЗАТОР

26 АВГУСТ 2019