



АНАЛИТИЧЕН ДОКЛАД

РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОУЧВАНЕТО ЗА ОЦЕНКА НА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – РУСЕ С ОБЩИНИТЕ В РУСЕНСКА ОБЛАСТ

РАЗДЕЛ I: ВЪВЕДЕНИЕ

ОБЩИ И СПЕЦИФИЧНИ ЦЕЛИ НА ПРОУЧВАНЕТО

Настоящото проучване е съставна част на Дейност 1 „Извършване на проучвания, анализи и препоръки за работата на Областна администрация – Русе” (ОА-Русе) от Проект № BG05SFOP001-2.009-0069 „Областна администрация – Русе през погледа на гражданското общество“, изпълняван съвместно от „Клуб Отворено общество“ – Русе и Областна администрация – Русе. Проектът е финансиран по Оперативна програма „Добро управление“ чрез процедура „BG05SFOP001-2.009 Повишаване на гражданското участие в процеси на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство“.

Основната цел на проекта е повишаване на гражданското участие в работата на Областна администрация – Русе и подобряване на прозрачността.

Специфичните цели са:

1. Усъвършенстване на мониторинга и оценката на провежданите политики от ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – РУСЕ-Русе.
2. Създаване на възможности за участие на гражданското общество в управлението.
3. Трансфер на добри практики за гражданско участие от страните – членки на ЕС.
4. Въвеждане на иновативен механизъм за обратна връзка с гражданите от Областна администрация – Русе.
5. Повишаване на капацитета на администрацията за ефективна комуникация с общините, бизнеса, гражданите и техните неправителствени организации (НПО в Русенска област).
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 в Русенска област за съвместна работа при реализиране на проекти.

Очаква се, проектните цели да допринесат за изпълнение на следни три цели:

- Партньорско управление с гражданите и бизнеса;
- Открито и отговорно управление;
- Извеждане на препоръки за подобряване на процесите по предоставяне на услуги, по-добра регулаторна среда, борба с корупцията, предотвратяване на конфликт



на интереси, спазване на етичните норми от държавните служители.

Целта на Дейност 1 „Извършване на проучвания, анализи и препоръки за работата на Областна администрация – Русе” (ОА – Русе) е да се установи актуалното равнище на общественото познание и доверие в Областна администрация – Русе сред ключови групирани служители в Областна администрация (ОА) и общините в Област Русе, бизнес, НПО и граждани. Анкетното проучване сред Областна администрация – Русе и общини от Русенска област има цел да се установят очакванията на двете равнища на администрация – регионална и местна.

Задачата на проучванията е обобщената информация от анкетирания вътрешни и външни публични на Областна администрация – Русе да проследи евентуални тенденции в нагласите, оценките и доверието сред обществеността в бъдещ период от време, както и за предлагане на конкретни корекционни мерки в дейността на институцията.

Дейност 1 е в изпълнение на специфични цели 1 и 2, съответно:

1. Усъвършенстване на мониторинга и оценката на провежданите политики от Областна администрация – Русе; и общините от Русенска област.

2. Създаване на възможности за участие на гражданското общество в управлението.

Дейност 1 попада в допустими дейности по група 1: Дейности по разработване на анализи, проучвания, оценки и други сходни дейности, свързани с подобряването на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство. Тя включва **Проучване сред 28 служители на Областна администрация – Русе и 24 представители на 8-те общини в Русенска област – общо 52 анкетирани лица.** Голяма част от изготвянето на стратегически документи, планове и отчети е относимо както за Областна администрация – Русе, а така също и за общините в област Русе.

Представители на общините са членове на областни комисии и съвети, което също изисква добра съвместна работа за проучване и анализиране на взаимодействието между държавната и местната власт. Поради това, анкетните карти за Областна администрация – Русе и общините, имат характер на „*двете страни на един и същи медал*“. Те съдържат въпроси за оценяване на нивото на общественото доверие в Областна администрация – Русе и изпълнителната власт като цяло; какви конкретни мерки са необходими за повишаване на ефективността на работата на Областна администрация – Русе и на общинските администрации, добро ли взаимодействието с Областна администрация – Русе и с общинските администрации, бизнеса, НПО и гражданите.

МЕТОДИКА ЗА ПОДГОТОВКА И ИЗВЪРШВАНЕ НА АНАЛИЗА

Навходна процедура по анализ на взаимодействието между Областна администрация – Русе и общинските администрации в Русенска област са резултатите от самото анкетиране като попълнени от анкетния анкетиран карти по метода на прякото анкетиране. На изхода са формулираните основни стъпки на процеса на анализиране, както следва:



1. Проверка на анкетните формуляри за наличие на пропуски и грешки при попълването и при необходимост допълване с помощта на анкетъора или мениджърите на проекта.

2. Обсъжданесмениджъритенапроектанаизискваниятазаминималнонеобходимото съдържание и желателната форма на аналитичния доклад.

3. Анализ на насочеността на анкетните въпроси и предварителна подготовка чрез GOOGLE на кратки информационни файлове за: структури на целевите групи като пол, възраст, образование, сектори на анкетираните фирми, структура на бизнес-организациите като МСП, големи фирми, сдружения и др.,

4. Справочна информация за нормалните размери на показателите за оценка на анкетната информация за нивото на конкретните проблеми и добри практики.

5. Математическа и статистическа обработка на анкетните формуляри, пресмятане на числови характеристики, оформяне на диаграми тип „торта“ и др.

6. Сравняваненаконкретнитерезултатитотобработенианкетникартисъссправочната информация за нормалните стойности на показатели, написване на анализите.

Накрая на Аналитичния доклад са обосновани и формулирани изводи, обобщения и препоръки в едно цяло за резултатите от проучване на мнението на целевите групи.



РАЗДЕЛ III: ЕКСПЕРТЕН АНАЛИЗ НА АНКЕТАТА

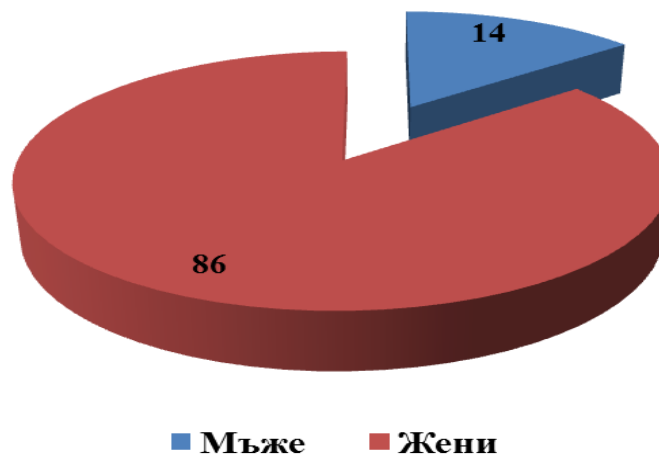
ОБЩ ПРОФИЛ НА АНКЕТИРАНИТЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – РУСЕ И ОБЩИНИТЕ ОТ РУСЕНСКА ОБЛАСТ

Таблица 1: Разпределение по пол на анкетирани представители на Областна администрация – Русе

№ поред	Пол	Брой	Относителен дял, %
1	Мъже	4	14.3
2	Жени	24	85.7
Общо:		28	100

От анкетирани в проучването общо 28 представители на Областна администрация – Русе, мъжес 4 души, а жените – 24, т.е. съответно 14.3% и 85.7%. Налице е значителен превес на броя анкетирани жени от Областна администрация – Русе (около 6:1 спрямо мъжете), което е много по-голямо спрямо съотношението 2:1 за представителите на общините на Русенска област. За сравнение с картината за страната може да се посочи, че там при държавните служители съотношението също е 2:1 за жените.

Фигура 1: Разпределение по пол на анкетирани представители от Областна администрация – Русе



■ Мъже ■ Жени

Таблица 2: Разпределение по пол на анкетираните представители на общините

№ по ред	Пол	Брой	Относителен дял, %
1	Мъже	8	33.3
2	Жени	16	66.7
	Общо:	24	100

От анкетираните в проучването общо 24 (двадесет и четири) представители на общинските администрации, мъже са 8 души, а жените – 16, т.е. относителният дял на мъжете е 33.3%, а на жените – 66.7%. Съотношението „мъже“ – „жени“ в общините на Област Русе съответства на картината общо за страната, където съотношението при държавните служители е 2 : 1 в полза на жените. Специално за ръководните длъжности обаче, броят мъже на трудово правоотношение преобладава като съотношението е до 2:1

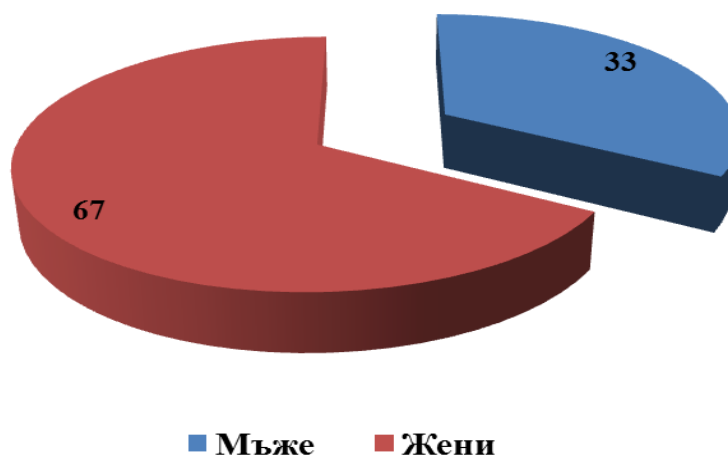
Фигура 2: Разпределение по пол на анкетираните представители на общините



Таблица 3: Образователна структура на анкетираните от Областна администрация – Русе и общините

№ по ред	Пол	Брой	Относителен дял, %
1	Висше образование	50	96,2
2	Средно образование	2	3,8
	Общо:	52	100

Таблица 4: Възрастова структура на представителите на Областна администрация – Русе

№ по ред	Възрастов диапазон, години	Брой	Относителен дял, %
1	Млади хора: от 18 до 29 год. включително	6	21.4
2	Възраст от 30 до 45 год. включително	17	60.7
3	Възраст от 46 до 62 год. включително	5	17.9
4	Възраст над 62 год.	0	0
	Общо:	28	100

Резултатите от таблица 4 показват, че за разлика от общините и бизнесорганизациите, делът на младежите сред служителите в Областна администрация – Русе е висок – 21,4%, т.е. пет пъти повече спрямо общините. Тази тенденция се запазва за относителния дял на служителите на Областна администрация – Русе на възраст от 30 до 45 год., който е с 50% по-висок спрямо представителите на общините. Делът на служителите в Областна администрация – Русе в диапазона 46 – 62 год. е три пъти по-малък от този за общините където е 50%. Показателно е също, че в ОА – Русе няма никакви случаи за възрастта над 62 год., докато при представителите на общините е 4,2% от анкетираните.

Фигура 4: Възрастова структура на представителите на Областна администрация – Русе

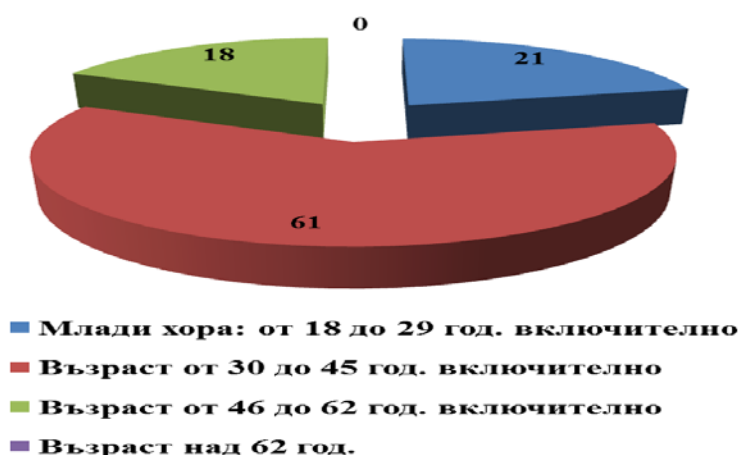
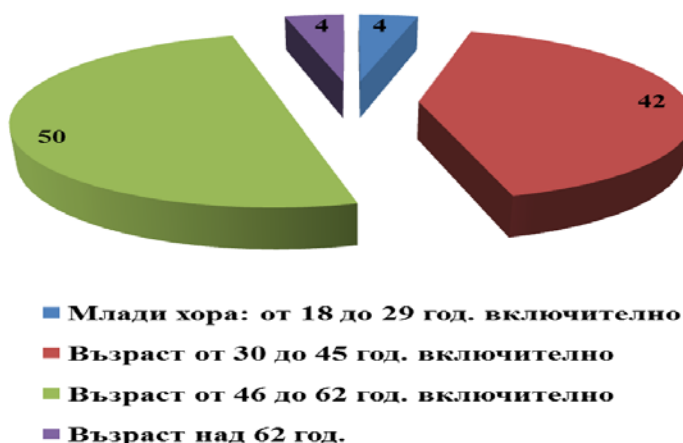


Таблица 5: Възrastова структура на анкетираните представители на общините

№ по ред	Възrastов диапазон, години	Брой	Относителен дял, %
1	Млади хора: от 18 до 29 год. включително	1	4.2
2	Възраст от 30 до 45 год. включително	10	41.6
3	Възраст от 46 до 62 год. включително	12	50.0
4	Възраст над 62 год.	1	4.2
	Общо:	24	100

Резултатите от таблица 5 показват, че както при представителите на бизнеса, дялът на младежите сред представителите на общините е изключително нисък – в случая само 4,2%. Както при фирмите, най-голям дялът на хората от общините на зряла възраст (от 46 до 62 год.), като тук е 50%. В диапазона на възраст 30 – 45 год. са 41,6% от анкетираните представители на общините. На възраст над пенсионната са 4,2% от анкетираните, т.е. аналогично на младите хора.

Фигура 5: Възrastова структура на анкетираните представители на общините

АНКЕТНИ ВЪПРОСИ КЪМ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – РУСЕ И ОБЩИНИТЕ**Таблица 6**

Отговори на въпроса: По какъв повод обикновено Областна администрация – Русе комуникира и взаимодейства с общините, с представители на бизнеса, с НПО и гражданите в Русенска област?

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	При оказване на административна услуга, отговор на техни запитвания, жалби и др.	24	49.0
2	Съдействие по изпълнение на техни задачи или решаване на обществено значими проблеми.	10	20.4
3	При партньорство и участие в съвместни проекти, разработване на стратегически документи и др.	13	26.5
4	Други	2	4.1
	Общо:	49	100

С най-висок относителен дял са причините за комуникация: (1) при оказване на административна услуга, отговор на запитвания, жалби и др. (49% от анкетираните), докато относителните дялове на (3) “Партньорство и участие в съвместни проекти, разработване на стратегически документи и др.” и на (2) “Съдействие по изпълнение на задачи на общините или решаване на обществено значими проблеми” са около два пъти по-малки. Причината (1) за взаимодействие се изтъква от два пъти по-голям относителен дял респонденти от Областна администрация – Русе в сравнение с картината при анкетиране на общински представители. Двама анкетирани от Областна администрация посочват и други причини за контакт – организиране на съвместни събития.

Фигура 6: Сфери на взаимодействие на Областна администрация – Русе с общините, бизнеса, НПО и гражданите

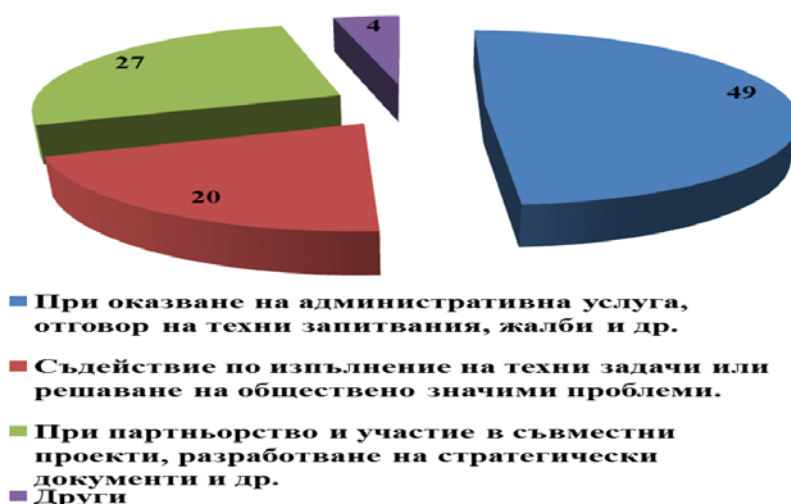


Таблица 7

Отговори на въпроса: В каква връзка общините са взаимодействали с Областна администрация – Русе? (възможни са повече от един отговори)

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	При подаване на сигнал или жалба към ОА - Русе, получаване на административна услуга и др.	7	25.0
2	При партньорство и участие в съвместни проекти, разработване на стратегически документи и др.	11	39.3
3	За съдействие при решаването на обществено значими проблеми	7	25.0
4	Други	3	10.7
	Общо:	28	100

Резултатите за „сферите на взаимодействие“ между общините и Областна администрация - Русе показват, че преобладават случаите на активни причини - (1) при партньорство и участие в съвместни проекти, разработване на стратегически документи и др. (39,3% от отговорите) и (2) при партньорство на общините с Областна администрация - Русе в съвместни проекти, разработване на стратегически документи и др. (25% от анкетираните). Случаите за контакт поради подаване на сигнал или жалба, получаване на административна услуга и др. се изтъкват от 25% от анкетираните. Двама посочват и други причини други причини за контакт – (1) при избори; (2) за взаимопомощи сътрудничество.

Фигура 7: Сфери на взаимодействие на общините с Областна администрация – Русе

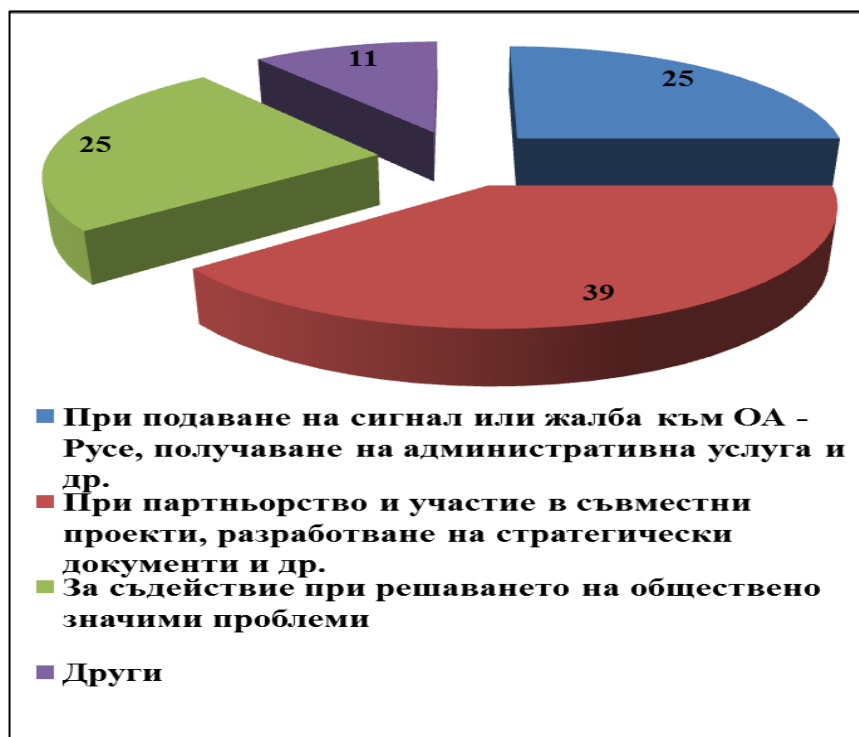


Таблица 8

Отговори на въпроса: Удовлетворена ли е Областна администрация – Русе от взаимодействието на общините?

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Да, напълно	12	42.8
2	Задоволително	14	50.0
3	Незадоволително	1	3.6
4	Не мога да преценя	1	3.6
	Общо:	28	100

Като цяло преобладава пълна или добра удовлетвореност от взаимодействието на ОА - Русе с общинските администрации? Напълно удовлетворени са 42,8% от анкетираните представители на Областна администрация – Русе, а задоволително удовлетворени са 50% от анкетираните. Неудовлетворен от работата на общинските администрации или не е дал преценка е само по един анкетиран от Областна администрация – Русе (по 4,2% от анкетираните).

Фигура 8: Удовлетвореност на Областна администрация – Русе от взаимодействието с общините в Русенска област

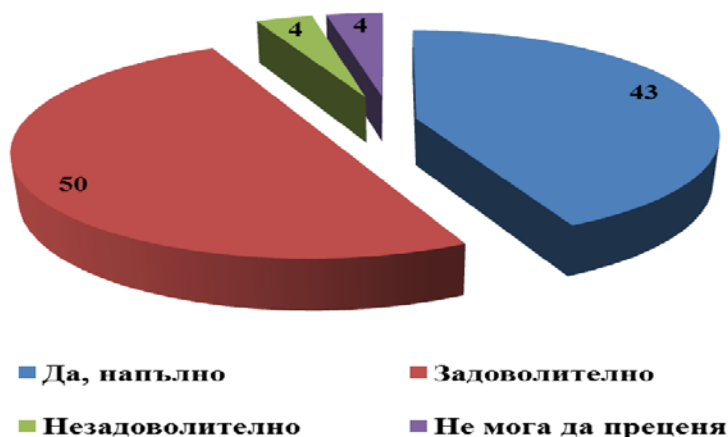


Таблица 9

Отговори на въпроса: Удовлетворени ли са общините от работата на Областна администрация – Русеи взаимодействието ѝ с общините?

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Да, напълно	14	58.3
2	Задоволително	9	37.5
3	Незадоволително	0	0
4	Не мога да преценя	1	4.2
	Общо:	24	100

Като цяло се проявява висока и добра удовлетвореност от работата на ОА - Русе и взаимодействието ѝ с общинските администрации? Напълно удовлетворени са 58,3% от анкетираните представители на общините, а задоволително удовлетворени – 37,5% от анкетираните. Изобщо няма неудовлетворени от работата на Областна администрация – Русе. Не е дал преценка само един анкетиран (4,2% от анкетираните).

Фигура 9: Степен на удовлетвореност от работата на Областна администрация – Русеи взаимодействието с общините

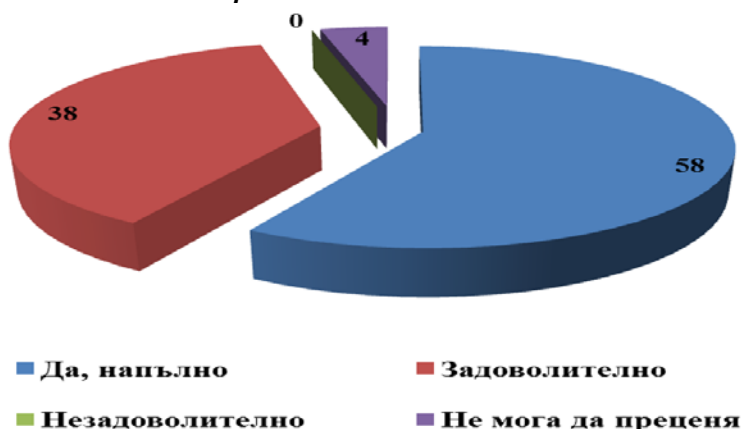


Таблица 10
Отговори

въпроса: Как в са причините за възможна неудовлетвореност от взаимодействието на общините с Областна администрация? **на**

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Невъзможност да формулират точно конкретния административен казус	0	0
2	Недостатъчна и/или неясна информация, подавана от тях (общините) за решение на конкретния казус	3	25.0
3	Некомпетентност на служителите и/или неколегиално отношение от тях	0	0
4	Неспазване на регламентираните нормативни срокове за изпълнение на задълженията	8	66.7
5	Други	1	8.3
	Общо:	12	100

По този въпрос на анкетата доминират само две възможни причини за неудовлетвореност от взаимодействието на общините с Областна администрация – Русе. Това са Причина 4 „Неспазване на регламентираните нормативни срокове за изпълнение на задълженията“ с относителен дял 66,7% от служителите на Областна администрация – Русе. Втората по значимост причина е „2. Недостатъчна и/или неясна информация, подавана от тях (общините) за решение на конкретния казус“ – дял 25% от анкетираните.

Фигура 10: Причини за възможна неудовлетвореност от взаимодействието на общините с Областна администрация – Русе



Таблица 11

Отговори на въпроса: Как Областна администрация – Русе оценява професионалния капацитет и мотивация на служителите в общините и общинските съвети за диалог и взаимодействие с Областна администрация – Русе?

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Високо	7	25.0
2	Задоволително	15	53.6
3	Незадоволително	0	0
4	Не мога да преценя	6	21.4
	Общо:	28	100

Налице е определена връзка между резултатите от таблица 9 и 10 по-горе и тези от последната таблица 11. Тази връзка „усилва“ тезата, че поради високата професионална компетентност и мотивацията на служителите в общините няма „причини“ за неудовлетвореност в Областна администрация – Русе. Като доказателство, 53,6% от анкетираните по въпроса представители на Областна администрация – Русе оценяват „задоволително“ професионалната компетентност и мотивация на служителите в общините за диалог и взаимодействие с Областна администрация. Оценката на 25% от анкетираните е „Висока“. „Без преценка“ са около 20% от анкетираните представители на Областна администрация – Русе, което показва, че някои от тях нямат детайлна представа за картината в общините.

Фигура 11: Оценка на професионалния капацитет и мотивация на служителите в общините

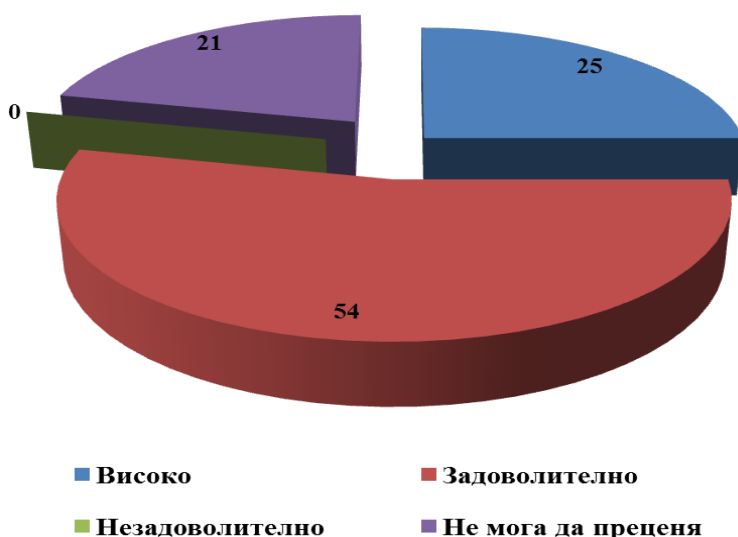


Таблица 12

Отговори на въпроса: Как Областна администрация – Русе обикновено търси мнението на бизнеса, НПО и гражданите за удовлетвореността им от взаимодействието?

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Електронна поща	10	35.7
2	Работни срещи / заседания на комисии	3	10.7
3	Писмени анкети	1	3.6
4	По телефона	10	35.7
5	Друго	4	14.3
	Общо:	28	100

С най-високо предпочитание за търсене на мнението на бизнеса, НПО и гражданите за удовлетвореността им от взаимодействието Областна администрация – Русе е връзката по телефона и чрез електронната поща (и за двете по 35,7% от анкетираните представители на Областна администрация – Русе). Делът на работните срещи и заседанията на комисии е само 10,7%, а на писмените анкети – 3,6%. Посочват се и други канали за осведомяване – писма, система за електронен обмен на съобщения

Фигура 12: Форми на обратна връзка с общините, бизнеса и гражданите



Таблица 13

Отговори на въпроса: Удовлетворени ли сте от взаимодействието на представители на бизнеса с Областна администрация – Русе?

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Да, напълно	7	25.0
2	Задоволително	10	35.7
3	Незадоволително	3	10.7
4	Не мога да преценя	8	28.6
	Общо:	28	100

Макар че, оценките за пълна и задоволителна удовлетвореност на Областна администрация – Русе от взаимодействието на представители на бизнеса с тях се оценява общо на 60,7%, налицесаинезадоволителниоценки(10,7%)иголямдядна отговорите „Не мога да преценя“ (около 30% от анкетираните служители на Областна администрация – Русе)? Съобразно анкетите на бизнеса за взаимодействието с Областна администрация – Русе може да се предположи, че взаимодействието с бизнеса остава на заден план както за Областна администрация – Русе, така и за бизнеса.

Фигура 13: Удовлетвореност от взаимодействието на бизнеса с Областна администрация – Русе

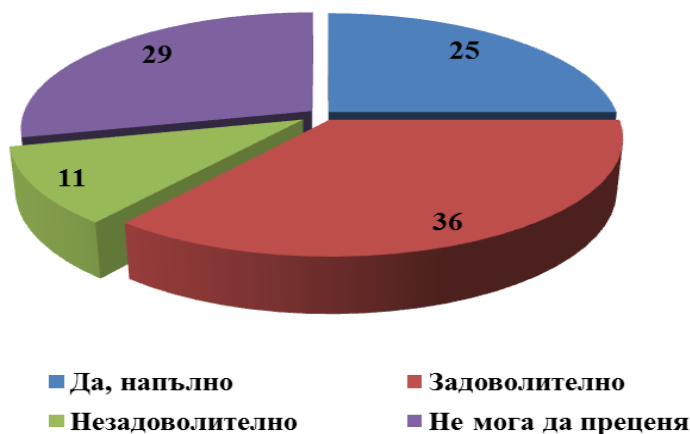


Таблица 14

Отговори на въпроса: Удовлетвореност на Областна администрация – Русе от взаимодействието на НПО с Областна администрация

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Да, напълно	8	28.6
2	Задоволително	11	39.3
3	Незадоволително	0	0
4	Не мога да преценя	9	32.1
	Общо:	28	100

Подобно на картината от Табл. 14, степента на удовлетвореност от взаимодействието на НПО с Областна администрация – Русе е групирана в зоната на „Да, напълно“ (28,6% от анкетираните) и „Задоволително“ (39,3% утвърдителни отговори), като изобщо няма отговори „Незадоволително“. Налице е голям дял на отговорите „Не мога да преценя“ (32% от анкетираните служители на Областна администрация – Русе)? Може да се предположи следователно, че както и при бизнес организациите, взаимодействието с НПО остава на заден план както за Областна администрация – Русе, така и за самите НПО.

Фигура 14: Удовлетвореност от взаимодействието на НПО с Областна администрация – Русе

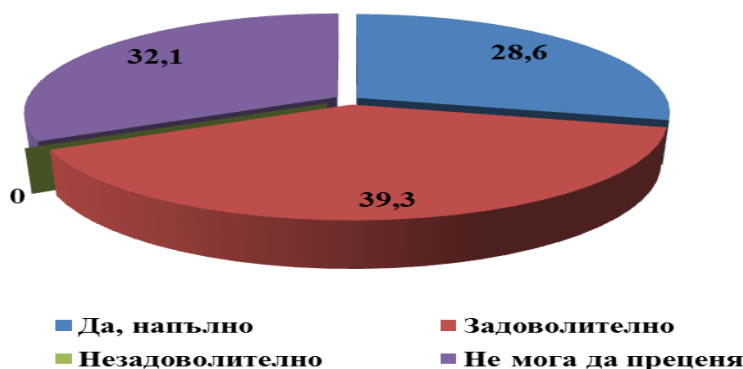


Таблица 15

Отговорина въпроса: Удовлетворени ли сте от взаимодействието на гражданите с Областна администрация – Русе?

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Да, напълно	8	28.6
2	Задоволително	10	35.7
3	Незадоволително	3	10.7
4	Не мога да преценя	7	25.0
	Общо:	28	100

Картината за удовлетвореността на Областна администрация – Русе от взаимодействието на гражданите в Русенска област се характеризира с равномерно разпределение (от 10,7 до 35,7%) на относителните дялове в оценката за отделните алтернативи. С най-висок дял е „Задоволителна удовлетвореност“. Налице са и незадоволителни оценки (10,7%) и голям дял отговори „Не мога да преценя“ (25% от анкетираните служители на Областна администрация – Русе). Може да се предположи, че има резерви за подобряване на взаимодействието на гражданите с Областна администрация – Русе.

Фигура 15: Удовлетвореност от взаимодействието на гражданите с Областна администрация – Русе

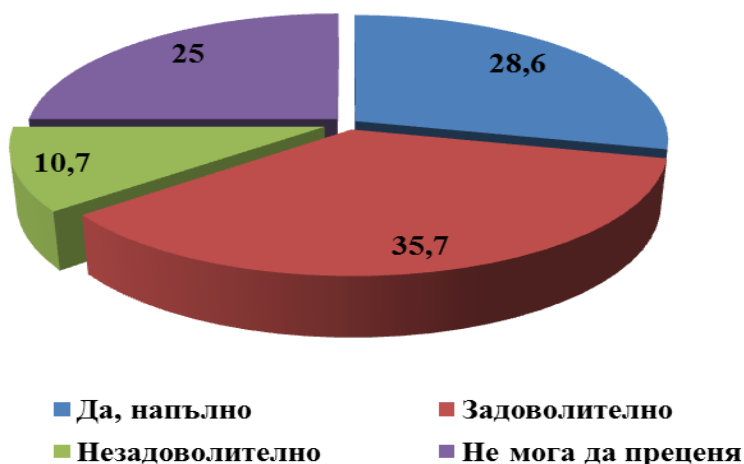


Таблица 16

Отговори на въпроса: Взаимодействие на общинските администрации Областна администрация – Русе по въпроситена „Административноправнообслужване, финансиуправлениенасобствеността“

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Високо	6	21.4
2	Задоволително	12	42.9
3	Незадоволително	0	0
4	Не мога да преценя	10	35.7
	Общо:	28	100

Взаимодействието на общинските администрации Областна администрация – Русе по АПОФУС се оценява като високо от 21,4% от респондентите и като задоволително от 42,9%, като изобщо няма оценки „Незадоволително“.

Около една трета от анкетиранияте по въпроса (по-точно 35,7%) не могат да оценят степента на взаимодействие на общините с Областна администрация – Русе по АПОФУС. Аналогична е оценката на Областна администрация – Русе за степента на взаимодействие на общините по АКРРДС – табл.13.

Фигура 16: Взаимодействие на общините с Областна администрация – Русе по АПОФУС

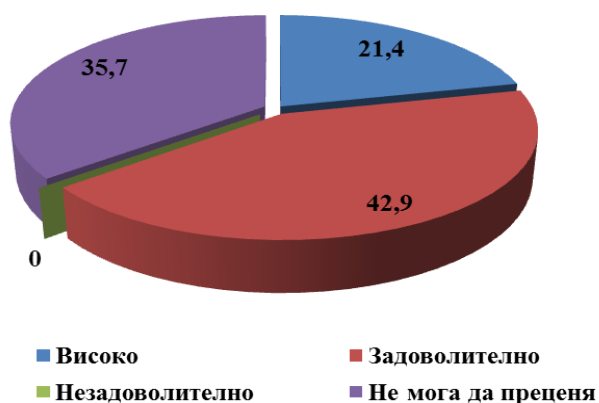


Таблица 17**Отговори на въпроса: Качество на обслужване на общините от дирекция АПОФУС?**

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Високо	12	50.0
2	Задоволително	8	33.3
3	Незадоволително	0	0
4	Не мога да преценя	4	16.7
	Общо:	24	100

Качеството на обслужване на общините от двете дирекции на Областна администрация – Русе се оценява като високо (средно 54,2%) или задоволително (средно 35,2%). Една пета от анкетираните за работата на двете дирекции не могат да оценят качеството на обслужване или дават негативна оценка. Явнопо-малко познатае работата на Дирекция „АПОФУС“, за която има 16,7% на отговорите 9 „Немога да преценя“, всравнениес 4,2% на отговорите за Дирекция „АКРРДС“.

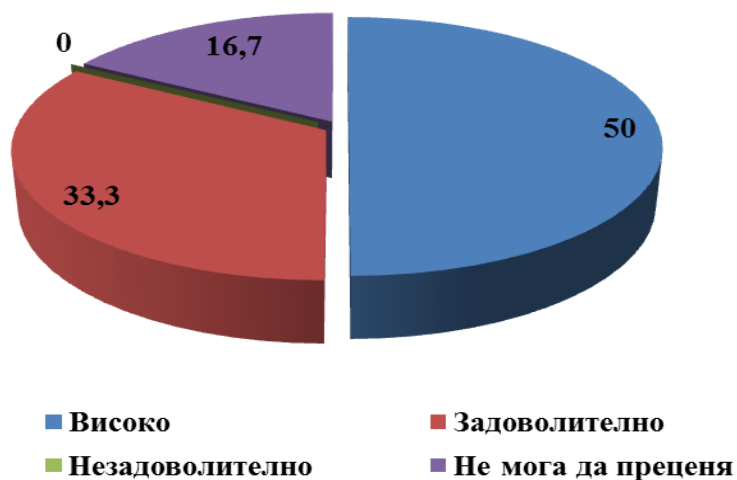
Фигура 17: Качество на обслужване на общините от дирекция „АПОФУС“

Таблица 18

Отговори на въпроса: Взаимодействие на общинските администрации Областна администрация – Русе по въпросите на „Административен контрол, регионално развитие и държавна собственост“?

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Високо	5	17.8
2	Задоволително	12	42.9
3	Незадоволително	1	3.6
4	Не мога да преценя	10	35.7
	Общо:	28	100

Взаимодействието на общинските администрации Областна администрация – Русе по въпросите на дирекция „АКРРДС“ се оценява като високо от 17,8% от респондентите от Областна администрация – Русе и като задоволително от 42,9% (т.е. два пъти и половина по-често като „Задоволително“ отколкото „Високо“. Положително е, че оценка „Незадоволително“ дава само един от респондентите от Областна администрация – Русе.

Около една трета от анкетираните по въпроса (по-точно 35,7%) не могат да оценят степента на взаимодействиена общините с Областна администрация – Русе по АКРРДС. Аналогична е оценката на Областна администрация – Русе за степента на взаимодействие на общините по АПОФУС – табл.12.

Фигура 18: Взаимодействието на общините с Областна администрация – Русе по АКРРДС

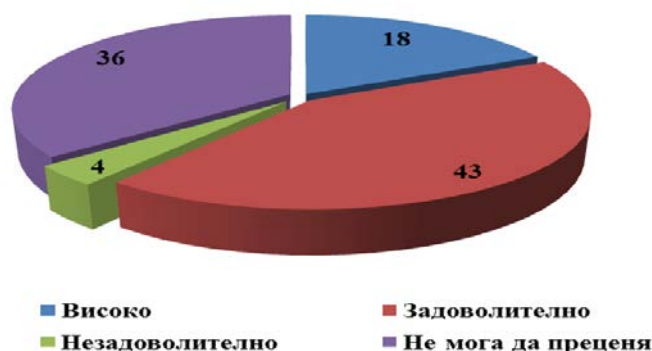


Таблица 19**Отговори на въпроса: Качество на обслужване на общините от Дирекция АКРРДС?**

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Високо	14	58.3
2	Задоволително	9	37.5
3	Незадоволително	0	0
4	Не мога да преценя	1	4.2
	Общо:	24	100

Много високият дял на оценките „Висока“ (58,3% от респондентите) и „Задоволителна“ (37,5% от анкетираните) дават основание да се заключи, че вероятно общините се обслужват по-често и по-добре от дирекция „АКРРДС“, в сравнение с дирекция „АПОФУС“. Само 4,2% от анкетираните общински представители не могат да преценят работата на дирекция „АКРРДС“. Тази по принцип нежелателна оценка има 4 пъти по-малка тежест спрямо картината за дирекция „АПОФУС“.

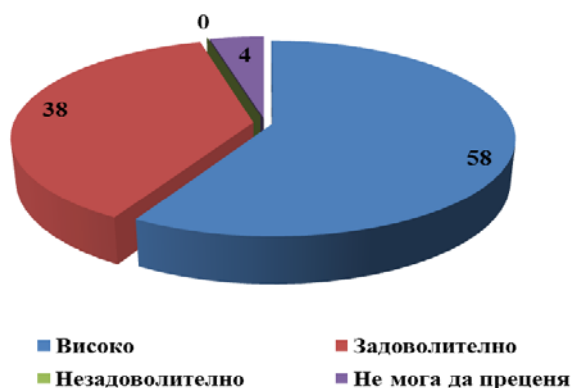
Фигура 19: Качество на обслужване на общинските администрации от служителите на дирекция „АКРРДС“

Таблица 20

Отговори на въпроса: Как Областна администрация – Русе би оценила взаимодействието с представители на общините в постоянните областни комисии и/или Областния съвет за развитие?

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Високо	6	21.4
2	Задоволително	8	28.6
3	Незадоволително	1	3.6
4	Не мога да преценя	13	46.4
	Общо:	28	100

Картината за мнението на Областна администрация – Русе, което е своеобразна „обратна страна на медала“, е недостатъчно добра. Проблемът е, че относителният дял на оценките „Високо“ и „Задоволително“ е 21,4% и 28,6%, докато относителният дял на отговора „Не мога да преценя“ е 46,4%, т.е. почти равен на сбора на оценките за „Високо“ и „Задоволително“. Допълнителен факт е, че делът на оценките „Не мога да преценя“ в общините е 4,2% от анкетираните, т.е. 10 пъти по-малко от Областна администрация – Русе.

Фигура 20: Взаимодействие на Областна администрация – Русе с общините в постоянните областни комисии и/или Областния съвет за развитие

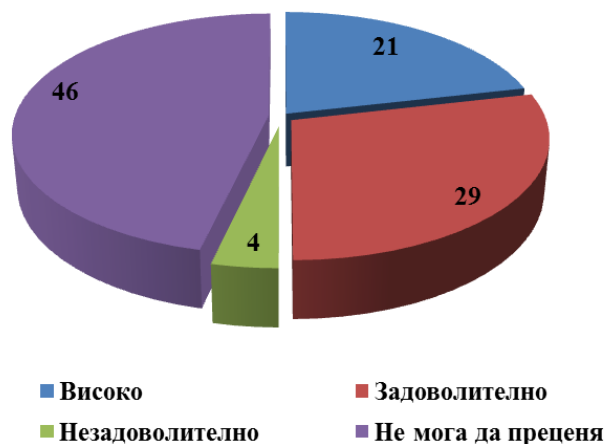


Таблица 21

Отговори на въпроса: Как общинските представители оценяват взаимодействието с експертите от Областна администрация – Русе в постоянните областни комисии и съвети, в които участват?

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Високо	12	50.0
2	Достатъчно	11	45.8
3	Недостатъчно	0	0
4	Не мога да преценя	1	4.2
	Общо:	24	100

Изключително голяма, на практика 100% е високата или задоволителна (достатъчно) оценка за взаимодействието на общинските представители с експертите от Областна администрация – Русе в **постоянните областни комисии и съвети**, в които участват. Само един от респондентите от общините в Русенска област (4,2% от анкетираните) не може да прецени взаимодействието между регионалното и местното ниво на развитие.

Фигура 21: Оценка на взаимодействието на общинските представители с експертите от Областна администрация – Русе в постоянните областни комисии и съвети

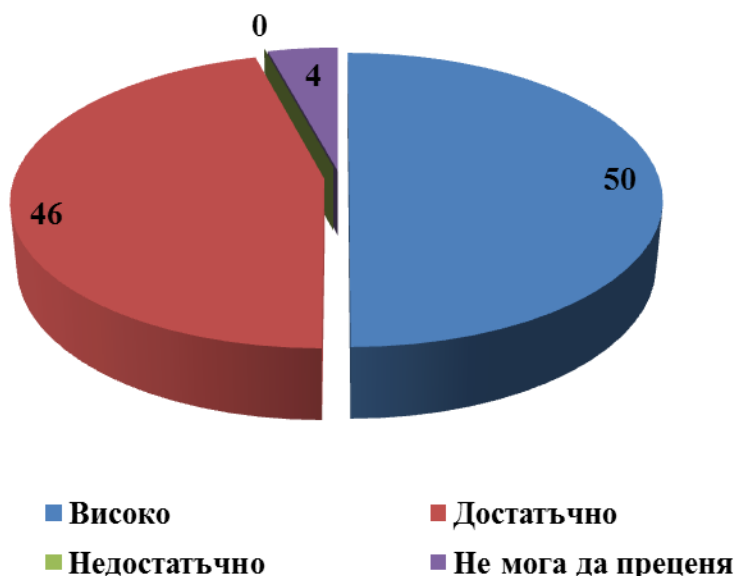


Таблица 22

Отговори на въпроса: Как Областна администрация – Русе е оценява инициативността на общините да подготвят и изпълняват проекти за развитие на инфраструктурата, за опазване на околната среда и др.?

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Високо	5	17.9
2	Задоволително	13	46.4
3	Незадоволително	0	0
4	Не мога да преценя	10	35.7
	Общо:	28	100

Около 67,3% от анкетираните служители в Областна администрация – Русе оценяват по достойнство (17,9% с висока оценка и 46,4% със задоволителна оценка) инициативността на общините да подготвят и изпълняват проекти за развитие на инфраструктурата, за опазване на околната среда и др.

Засъжаление, много висока е делътна отговорите (35,7%), че респондентите не могат да преценят инициативността на общините да развиват проекти.

Фигура 22: Инициативност на общините относно проекти за развитие на инфраструктурата и за опазване на околната среда

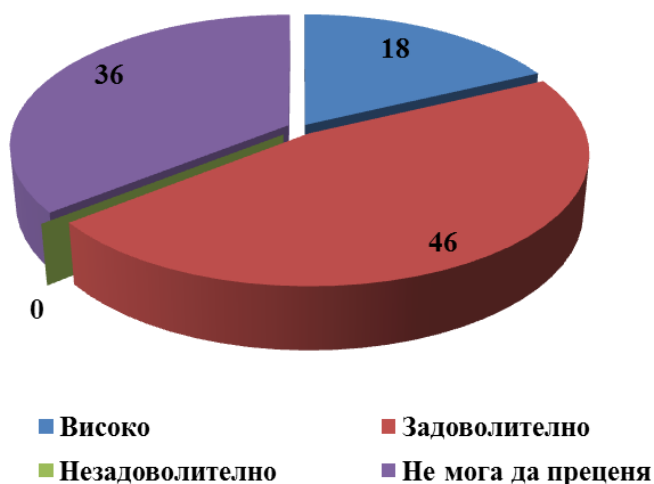


Таблица 23

Отговори на въпроса: Оценка на подкрепата от Областна администрация – Русе за общински и междуобщински проекти за развитие на инфраструктурата, за опазване на околната среда и др.?

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Високо	7	29.2
2	Достатъчно	13	54.1
3	Недостатъчно	1	4.2
4	Не мога да преценя	3	12.5
	Общо:	24	100

Надтричетвъртиотанкетираниетообщинскислужители (по-точно 83,3%) оценяват по достойнство подкрепата от Областна администрация – Русе за общински и междуобщински проекти за развитие на инфраструктурата, за опазване на околната среда и др. Резултатите кореспондират на картината с отговорите на Областна администрация – Русе - предния въпрос – №27. Общо една шеста от респондентите (16,7%) са в зоната на „не мога да преценя“ и „незадоволителна оценка“.

Фигура 23: Подкрепа от Областна администрация – Русе за общински и междуобщински проекти

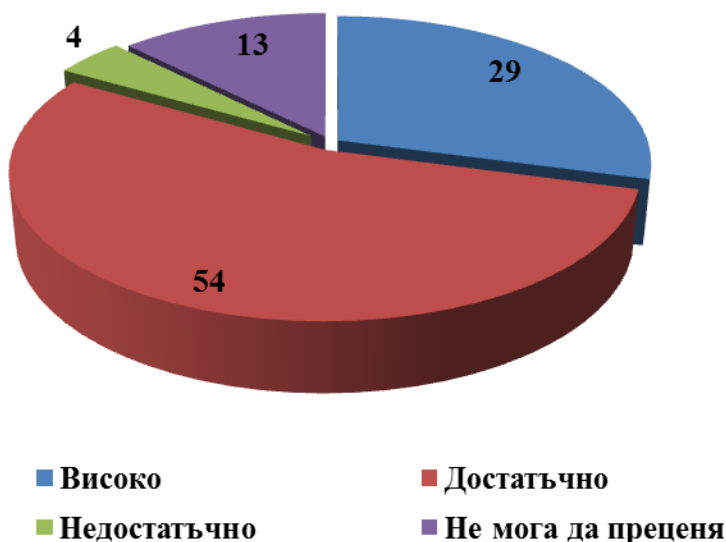


Таблица 24

Отговори на въпроса: Как се оценява готовността на Областна администрация – Русе да включва в стратегическите документи общински предложения за политики по интеграция и социални услуги ?

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Високо	7	29.2
2	Достатъчно	13	54.1
3	Недостатъчно	1	4.2
4	Не мога да преценя	3	12.5
	Общо:	24	100

Около 83% от анкетираните общински представители оценяват под достойнство готовността на Областна администрация – Русе да включва в стратегическите си документи предложения на общините за политиките по интеграция, развитие на социални услуги и др. Резултатите кореспондират на картината с отговорите за предния въпрос №31. Все пак, „тежестта“ на високата оценка е два пъти по-малка от оценката „задоволителна“ (т.е. достатъчно). Общо 16 – 17% от респондентите не могат да преценят тази готовност или я считат за недостатъчна.

Фигура 24: Готовност на Областна администрация – Русе да включва в стратегически документи предложения на общините за политиките по интеграция и социални услуги и др.

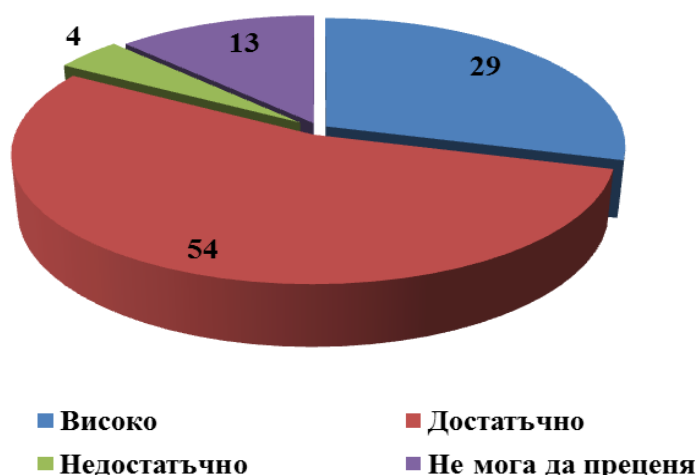




Таблица 25

Отговори на въпроса: Пречки за диалога и взаимодействието на общините с Областна администрация – Русе?

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Липса на ясни указания в нормативната уредба	14	51.9
2	Недостатъчна професионална компетентност в общините	1	3.7
3	Недостатъчна професионална етика	0	0
4	Липса на готовност и мотивация за взаимодействие	8	29.6
5	Други	4	14.8
	Общо:	27	100

Най-изтъкваната пречка е (1) „Липсата на ясни указания в нормативната уредба“ (51,9% от анкетираните), а на второ място (4) „Липса на готовност и мотивация за взаимодействие с общински служители и общински съвети (29,6%), която може да се приеме и като следствие от пречка (1). Недостатъчната професионална компетентност има много малък относителен дял – 3,7% (един отговор).

Фигура 25: Основни пречки пред общините за постигане високо равнище на диалог и взаимодействие с Областна администрация – Русе



Таблица 26

Отговори на въпроса: Какви, според общините, са основните пречки пред Областна администрация – Русе да постигне по-добро ниво на диалог и взаимодействие с общините? (повече от единотговори)

№ по ред	Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял, %
1	Липса на ясни указания в нормативната уредба	13	59.1
2	Недостатъчна професионална компетентност на служителите	1	4.6
3	Недостатъчна професионална етика	0	0
4	Липса на готовност и мотивация за взаимодействие с местните администрации и общински съвети	5	22.7
5	Други	3	13.6
	Общо:	22	100

Съществено групиране на мненията на анкетираните има при оценката за основните пречки пред Областна администрация – Русе да постигне по-добро ниво на диалог и взаимодействие с общините? Най-изтъкваната пречка е (1) „Липсата на ясни указания в нормативната уредба“ (59% от анкетираните), а на второ място е (4) „Липса на готовност и мотивация за взаимодействие с общински служители и общински съвети (23%), която може да се приеме и като следствие от пречка (1). Недостатъчната професионална компетентност има много малък относителен дял – само 4,6% (един анкетиран). Налице са обаче и други пречки (двама респонденти) като (1) ангажираност и липса на време; и (2) липса на достатъчно правомощия.

Фигура 26: Основни пречки пред Областна администрация – Русе за постигане по-добро ниво на диалог и взаимодействие с общините





Таблица 27

Отговори на въпроса: *От какви краткосрочни обучения имат нужда служителите в Областна администрация – Русе и общините за да повишат капацитета си за обслужване на общините, бизнеса, НПО и гражданите ?*

От представените за обработка попълнени анкетни карти, от нас тук се посочва необходимостта от обучения по следните въпроси:

1.	Аналитични умения и критическо мислене;
2.	Обучения, свързани с нормативната уредба: разработване и надзор на общински нормативни актове; прилагане на Административно-процесуалния кодекс, Закона за обществените поръчки и др.;
3.	Управление на изпълнението;
4.	Лидерство и управление при кризи
5.	Екипна и лична ефективност;
6.	Местни политики и граждански общество;
7.	Административно обслужване; електронно управление;
8.	Комуникационни и презентационни умения; публични политики;
9.	Обучения, насочени към грижата и обслужването на клиенти със специфични потребности;
10.	Обучения, насочени към решаване на практически казуси от реалния бизнес-живот, което ще бъде предпоставка за разбиране на потребностите му.

При такава форма без оценка на относителните дялове (проценти) за предлаганите обучения би било трудно да се организират самите обучения за най-търсените (приоритетни) обучения.

Таблица 28

Конкретни препоръки към общинските администрации в област Русе за подобряване на взаимодействието с Областна администрация – Русе?

1.	Спазване на посочените в писмата срокове за отговор; подаване на актуализирана информация;
2.	Редовно участие в комисиите и съветите към Областна администрация;
3.	Гъвкавост и оперативност в работата; по-висока ангажираност;
4.	Провеждане на съвместни обучения с цел идентифициране на проблемите и предприемане на необходимите мерки за по-добро обслужване на гражданите;
5.	Ефективна обратна връзка относно резултатите от взаимодействието.



РАЗДЕЛ III: ОСНОВНИ ИЗВОДИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНА ОЦЕНКА ЗА ДИАЛОГА И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ ПАРТНЬОРИТЕ - ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – РУСЕ И ОБЩИНИТЕ

1. СТРУКТУРНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ИЗВАДКИТЕ, СРЕД КОИТО Е ПРОВЕДЕНОПРОУЧВАНЕТО:

1.1. Разпределение по пол на анкетиранияте представители: В проучването е спазен принципа за пропорционално участие на анкетиранияте жени и мъже. Налице е балансирано участие на жените в извадките за анкетиране, като съответства в общи линии на практиката в България и средно за ЕС. Много голям е дялът на жените в извадката на Областна администрация – Русе (съотношение 5:1 спрямо мъжете), а голям е дялът в общините (съотношение 2:1). Най-близко до типичната за България картина на участие на жените сред обществените „ръководители“ е ситуацията в анкетиранияте общини на Областта.

1.2. Налице е изключително висока степен на образование на анкетиранияте представители на Областна администрация – Русе и на общините от Русенска област. Абсолютен превес (100%) на респондентите с висше образование има сред Областна администрация – Русе, незначителен относителен дял на анкетиранияте със средно образование от общините (8,3% от извадката).

1.3. Възрастовата структура на анкетиранияте в изследването отговаря в общи линии на възприетите в България социални стереотипи и на изискванията на Кодекса на труда в публичната сфера. Силно подмладен е съставът на анкетиранияте от Областна администрация – Русе спрямо общините, като относителният дял на възрастовата група 18 – 29 год. е пет пъти повече спрямо общините. Забелязва се известно дефазирание на модата на разпределенията по възраст на респондентите от общините. Модата на възрастовото разпределение за Областна администрация – Русе е 30 – 45 год., докато за общините е за възрастта 46 - 62 год. Сред респондентите от Областна администрация – Русе и общините на практика няма такива в пенсионна възраст.

2. ОЦЕНКА ЗА КАЧЕСТВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – РУСЕ НА ОБЩИНИТЕ ОТ РУСЕНСКА ОБЛАСТ

2.1. В каква връзка (повод) партньорите взаимодействат с Областна администрация – Русе.

Резултатите от Областна администрация – Русе за това, в каква връзка (повод) партньорите взаимодействат с Областна администрация – Русе показват, че с най-висок относителен дял са (1) „При оказване на административна услуга, отговор на запитвания, жалби и др.“ (49% от анкетиранияте), докато относителните дялове на (3) „Партньорство и участие в съвместни проекти, разработване на стратегически документи и др. и на (2) ”Съдействие по изпълнение на задачите на общините и на решаване на обществено значими проблеми“ са около два пъти по-малко. Първата причина за взаимодействие се изтъква от два пъти по-голям относителен дял респонденти от Областна администрация – Русе в сравнение с анкетиранияте общински представители.



Аналогични са и причините, указани от анкетираните общински представители. Причина (1) „При партньорство и участие в съвместни проекти, разработване на стратегически документи и др.“ посочват 39,3% от общинските служители, а причина (2) „При партньорство на общините с Областна администрация – Русе в съвместни проекти, разработване на стратегически документи и др.“ (25% от анкетираните).

2.2. Удовлетвореност от взаимодействие „Областна администрация – общини“, „Общини-Областна администрация“

Установена е пълна или добра удовлетвореност от взаимодействието на Областна администрация – Русе с общинските администрации в Русенска област. Напълно удовлетворени са 42,8% от анкетираните представители на Областна администрация – Русе, а задоволително удовлетворени са 50% от анкетираните. Напълно удовлетворени са 58,3% от анкетираните представители на общините, а задоволително удовлетворени – 37,5% от анкетираните.

2.3. Причини за възможна неудовлетвореност от взаимодействието „Областна администрация – общини“ и „Общини - Областна администрация“.

На първо място според Областна администрация – Русе е причината „Неспазване на регламентираните нормативни срокове за изпълнение на задълженията“ с относителен дял 66,7% от анкетираните служители на Областна администрация – Русе. Втората по значимост причина е „Недостатъчна и/или неясна информация, подавана от общините за решение на конкретния казус“ – дял 25% от анкетираните. Подобни причини обаче не се изтъкват от общините.

2.4. Взаимна оценка на професионалния капацитет и мотивация на служителите „Областна администрация – Общини“, „Общини – Областна администрация“.

Установено е **положително ниво на взаимните оценки** между партньорите Областна администрация – Русе и общинските администрации. Като доказателство, 53,6% от анкетираните представители на Областна администрация – Русе дават оценка „Задоволително“, а 25% дават оценка „Висока“ за професионалната компетентност и мотивация на служителите в общините за диалог и взаимодействие с Областна администрация – Русе, **без незадоволителни оценки !**

Картината от „обратната страна на медала“ – мнението на общините за Областна администрация – Русе е също **определено положително**. 54,2% от анкетираните общински служители оценяват високо Областна администрация – Русе за професионалната компетентност и мотивация на служителите на Областна администрация – Русе за диалог и взаимодействие с общинските служители и общинските съвети в региона. Оценката на 45,8% от анкетираните е „задоволително“. Негативни оценки или случаи „без преценка“ няма сред анкетираните представители на общините.



2.5. Оценка за удовлетвореността на Областна администрация – Русе от взаимодействието „Бизнес – Областна администрация“, „НПО – Областна администрация“ и „Граждани – Областна администрация“

Макар че, взаимодействието на представители на бизнеса с Областна администрация – Русе се оценява от Областна администрация общо на 60,7% за „Висока“ и „Задоволителна“, налице са и незадоволителни оценки (10,7%) и голям дял на отговорите „Не мога да преценя“ (около 30% от анкетиранияте служители на Областна администрация – Русе)? Поради това, както и съобразно анкетите на бизнеса за взаимодействието с Областна администрация – Русе може да се предположи, че взаимодействието с бизнеса остава на заден план както за Областна администрация – Русе, така и за бизнес организациите в Областта.

Удовлетвореността от взаимодействието на НПО с Областна администрация – Русе е групирана в зоната на „Да, напълно“ (28,6% от анкетиранияте) и „Задоволително“ (39,3% утвърдителни отговори), като изобщо няма отговори „Незадоволително“. Налице е голям дял на отговорите „Не мога да преценя“ (32% от анкетиранияте служители на Областна администрация – Русе), което означава, че подобно на бизнеса, взаимодействието остава на заден план за Областна администрация – Русе, така и за самите НПО.

Удовлетвореността на Областна администрация – Русе от взаимодействието с гражданите в Русенска област се характеризира със сравнително равномерно разпределение (на оценките „Висока“ (28,6%), „Задоволителна“ (35,7%), „Незадоволителна“ (10,7%) и „Не мога да преценя“). Въз основа на тези резултати, може да се предположи, че има резерви за подобряване на взаимодействието на гражданите с Областна администрация – Русе.

2.6. Оценка за взаимодействието на общинските администрации с дирекциите на Областна администрация – Русе

- **Дирекция „Административно правно обслужване, финанси и управление на собствеността“.** В това направление на оценката е установено, че представителите на Областна администрация – Русе са общо взето по високателни сравнение с „обратната“ оценка от общините. То се оценява като високо от 21,4% от респондентите и като задоволително от 42,9% (т.е. два пъти по-често като „Задоволително“ отколкото „Високо“), без оценки „Незадоволително“. Около една трета от анкетиранияте (по-точно 35,7%) не дават оценка за взаимодействието на общините с Областна администрация – Русе по „АПОФУС“. Обратно на това, общините оценяват качеството на обслужване от дирекция „АПОФУС“ като високо (50,0%) или задоволително (33,3%), същобезнегативни оценки, а 16,6% не дават оценка за обслужването по АПОФУС на Областна администрация – Русе.

- **Дирекция „Административен контрол, регионално развитие и държавна собственост“.** Аналогично на картината по АПОФУС, и тук представителите на Областна администрация – Русе са общо взето по високателни спрямо общините. Взаимодействието се оценява от тях като високо (21,4% от респондентите) и като задоволително от 42,9% (т.е. два пъти по-често като „Задоволително“ отколкото „Високо“), без оценки „Незадоволително“. Както и при дирекция „АПОФУС“, и тук



общините оценяват качеството на обслужване от дирекция „АКРРДС“ като високо

(58,3%) или задоволително (33,5%), също без негативни оценки, и само 4,2% без да дават оценка за обслужването по АКРРДС от Областна администрация – Русе.

Горнитерезултатинавеждатнамисълта, че може би целесъобразно отстрана надвете дирекции на Областна администрация – Русе да се подготви „Ръководство за подобряване на взаимодействието с общините“, чрез което да се комуникират по-добре процедурите по изпълнение на дейностите надирекциите.

2.7. Оценка на взаимодействието с общинските администрации в постоянните комисии на Областна администрация – Русе

За разлика от изключително високата оценка за взаимодействието в постоянните комисии / обществен съвет на представителите на общините с Областна администрация – Русе, тук картината за мнението на Областна администрация – Русе, което е своеобразна „обратна страна на медала“, е доста тревожна. Проблемът е, че общият относителен дял на оценките „Високо“ и „Задоволително“ е 50,0%, докато относителният дял на отговора „Не мога да преценя“ е 46,4%, т.е. равен на сбора на положителните оценки!

Изключително голяма, на практика 100% е високата или задоволителна самооценка за взаимодействието на общините с експертите от Областна администрация – Русе в **постоянните областни комисии**

исъвети, в които участват. Също положителна е и оценката на бизнеса за взаимодействието на бизнеса в работата на постоянните комисии на Областна администрация – Русе - 37% висока оценка и 30% задоволително, без незадоволителна оценка.

Като заключение по въпроса може да се изтъкне, **че вероятно би било необходимо да се подобри работата на служителите на Областна администрация – Русе по участието им в постоянните областни комисии**. По този начин бисе подобрила и ефективността при подготовката на инициативни проекти за развитие на икономическите сектори и на човешките общности в Русенска област.

2.8. Оценка за инициативността на общините относно проекти за инфраструктурата и опазване на околната среда.

Над две трети от респондентите в проучването оценяват по достойнство инициативността за развитие на проекти за регионално развитие (на Областна администрация – Русе и общините) или оценяват по достойнство подкрепата от Областна администрация – Русе за подобряване на пазарната среда и за взаимодействие с бизнес-сдруженията в региона. Такива са 67,3% от анкетираните служители в Областна администрация – Русе (17,9% с висока оценка и 46,4% със задоволителна оценка); 83,3% от анкетираните общински служители; и 73% от анкетираните бизнес-организации.

За съжаление, и тук както в предишни въпроси, е много висок делът на отговорите на **ОА – Русе (35,7%)**, че не могат да преценят инициативността на общините да развият проекти, докато при общините този дял е много малък - 16,7% отговора са в зоната на „не мога да преценя“ и „незадоволителна оценка“. Подобно на общините, общо почти една трета



от респондентите от бизнеса (27,2%) са в зоната на „незадоволителна оценка“ и „не мога да преценя“. Това се предполага че са по-малките общини или малки фирми, които вероятно не са участвали в проекти и други съвместни инициативи с Областна администрация – Русе по проблема.

2.9. Оценка на основните пречки за постигане на високо равнище на диалог и взаимодействие на общините с Областна администрация – Русе

От сравнението на мнението на представителите на Областна администрация – Русе и общините от Русенска област се вижда, че **е налице пълно съответствие за основните пречки за постигане на високо равнище на диалог и взаимодействие.** Най-изтъкваната пречка е: (1) „Липсата на ясни указания в нормативната уредба“ - 51,9% от анкетираните от Областна администрация – Русе и 59% от анкетираните в общините. На второ място е причината (4) „Липса на готовност и мотивация за взаимодействие с общински служители и общински съвети (29,6% от Областна администрация – Русе и 29% от общинските служители, която втора основна пречка може да се приеме и като следствие от пречка(1).



ЗАКЛЮЧИТЕЛНА ОЦЕНКА ЗА ДИАЛОГА И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ ПАРТНЬОРИТЕ - ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – РУСЕ И ОБЩИНИТЕ

Като резултат от проучването са постигнати или подпомогнати следните специфични цели:

1. Усъвършенстван е мониторингът и оценката на провежданите политики от Областна администрация – Русе.
2. Чрез общественото допитване са реализирани възможности за засилено участие на гражданското общество в административното управление.
3. Чрез приведените по-горе Доклади 1, 2, 3, 4 и 5 и особено горните изводи е въведен иновативен механизъм за обратна връзка с общинските администрации.
4. Чрез реализираните и коментирани анкети е повишен капацитетът на Областна администрация – Русе, и на общинските администрации, за ефективна комуникация помежду си.
5. Реализирани са предпоставки за увеличаване прозрачността в работата на Областна администрация – Русе и подобряване на имиджа ѝ като орган на изпълнителната власт.

Чрез това са постигнати следните планирани предварително резултати от проекта:

1. Създадени са предпоставки за повишаване на взаимодействието между администрацията и гражданите.
2. Разработени са 4 доклада с анализ на мнения и препоръки на Областна администрация – Русе за взаимодействието с партньорите на областно равнище – общините, бизнеса, НПО и гражданите, както и обратно – за оценките на партньорите за това взаимодействие.
3. Отправени са препоръки за подобряване на работата на Областна администрация – Русе, както и отчасти на партньорите ѝ.
4. Подобрена социално-икономическа среда в резултат по-открито и отговорно управление.

При изпълнението на проучванията сред петте целеви групи на проекта са спазени утвърдените в ЕС **хоризонтални принципи**, като:

1. **Равноправно участие на жените и младите хора до 30 год.** при провеждането на анкетите в съответствие с техния пропорционален дял в състава на извадките от респонденти за общините, които отговарят в общи линии на добрите практики в ЕС. Този принцип е спазен също при подбора на анкетаторите за проучването и на експертите за разработване на 4-те доклада – две жени за анкетираните извадките от Областна администрация – Русе, общините, НПО и бизнес организациите; един мъж за анкетиране на гражданите и двама мъже за написване на докладите.
2. **Устойчиво развитие на целевите организации и общностите в тях** – принципът е реализиран като са обхванати представители на всички общини от Русенска област.



3. **Мултиплициране** – постигнатите резултати от анкетирането, анализите и препоръките в приложените аналитични доклади са предложени за разпространяване сред заинтересованите страни, целевите страни и широк кръг на обществеността чрез планираните мерки за публичност и прозрачност.