



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

АНАЛИТИЧЕН ДОКЛАД

**резултати от анкетно проучване сред
служители на Общинска администрация,
Общински съветници, кметове на населени
места и служители в кметствата на Община
Сливо поле в изпълнение на проект
„Взаимодействието граждани - местна власт
в община Сливо поле чрез електронните
комуникационни канали”**

2022 г.



СЪДЪРЖАНИЕ	Страница
Въведение	3
1. Цели и задачи на проучването	4
2. Организация и провеждане на проучването	6
Методология за провеждане на проучването	7
Териториален обхват	7
Инструментариум	8
Анкетна карта и анкетъори	8
3. Анализ на резултатите от проучването	9
Цели на анализа	9
Профил на целевата група	11
Изводи от анализа на профила на целевата група	15
Констатации и резултати от проучването	15
Ниво на доверие – констатации „от вътре“	15
Информация „вътре“ от системата	32
Изводи	44
Общи изводи и препоръки	45
Оценка на резултатите от проучването	49



ВЪВЕДЕНИЕ

Проект **„Взаимодействието граждани - местна власт в община Сливо поле чрез електронните комуникационни канали”** се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд /№ BG05SFOP001-2.025-0094-C01/. Изпълнението на проекта се реализира от **Фондация "Уеб шелф"** в партньорство с **Община Сливо поле и Сдружение „Клуб Отворено Общество“- Русе**.

С реализацията на Проекта се **цели** да се усъвършенства мониторингът чрез генериране на комплекс от действия и мерки и оценка на провежданите политики в община Сливо поле /LAU 2/, както и да се създадат възможности за повишено участие на гражданските субекти в управлението.

Специфичните цели са:

➤ Партньорско управление на местната власт в община Сливо поле с гражданите и бизнеса, чрез повишаване взаимодействието между администрацията, гражданите и бизнеса, осигурявайки ефективни канали за комуникация и провеждането на проучвания, анализи и отправянето на предложения по отношение на формирането, осъществяването и мониторинга на политики;

➤ Открито и отговорно управление на община Сливо поле чрез повишаване използването на електронните канали за комуникация, стъпвайки на партньорство с неправителствените организации, гражданите и бизнеса.

Проектна Цел е и конкретните резултати да допринесат за инвестиции в електронното управление в общината, в т.ч. и в кметствата, стъпвайки на конкретните нужди, които местният бизнес, гражданите и неправителствените организации ще поставят в процеса и обратната връзка при комуникацията в сайта и институционалната фейсбук страница.

Проучванията сочат, че в многообразието от проблеми пред местната власт в малките общини, инвестирането в предоставяне на електронни услуги не е най-важния им приоритет. Същевременно ръководствата на общините имат усещане за липса на базова информация за конкретните нужди на бизнеса и гражданите.



Ръководството на община Сливо поле има разбирането, че роля на местната власт и общинската администрация е да бъдат в крак с времето и да са двигател на новости, които облекчават живота на живеещите и работещи в нея, както и на тези, които макар и да не живеят на територията ѝ искат да не късат връзката с корените си.

За установяване актуалното ниво на електронно обслужване в община Сливо поле, проектът предвижда проучване сред служителите на Общинска администрация, Общински съветници, кметове на населени места и техните служители относно взаимодействието с гражданското общество с акцент използването на фейсбук като комуникационен канал, възможностите и актуалните потребности от предоставянето на електронни услуги от Общината, както и заявяването на административните услуги електронно.

Проектът е свързан с реализирането на съвкупност от действия и дейности за провеждане на обществено проучване сред местната общност относно очакванията на гражданите и представителите на неправителствените организации, за работата и взаимодействието с Кмета, кметовете на населени места и общинската и кметски администрации. Резултатите от проучването са предмет на съответните анализи.

Докладът е част от дейност 1 на проекта, поддейност 1.2. Провеждане на анкетиране сред служителите в Общинска администрация Сливо поле, общински съветници, кметове на населени места и служители в кметства за техните нагласи и очаквания относно взаимодействието с гражданското общество с акцент използването на фейсбук като комуникационен канал, възможностите и актуалните потребности за предоставяне на електронни услуги от Общината, както и заявяването на административните услуги електронно. Анализ и оценка на резултатите от анкетирането и отправяне на предложения към органите на местната власт – Общински съвет и Кмет.

Очаква се, резултатите от проучването и съпътстващият ги анализ да допринесат за постигане на проектните цели и за успешното изпълнение на проекта.

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА ОБЩЕСТВЕНОТО ПРОУЧВАНЕ

Защо се прави това изследване?

По принцип, знаем, че нивото на обществено доверие в институциите е ниско. Това важи и за местните власти. То се дължи, както на усещането



за липса на ефективност при осъществяването на техните функции и правомощия, така и на доминиращото мнение сред гражданите за наличие на корупция, злоупотреби с упражняването на власт, липса на прозрачност и т.н.

Настоящото анкетно проучване има за цел установяване на удовлетвореността на гражданите от ефективността на взаимодействие и координация на общинската администрация с тях, като членове на гражданското общество; да даде информация за нагласите на потребителите на административни услуги в община Сливо поле, като детерминира най-обща представа за качеството на административното обслужване, степента на ползването от гражданите и бизнеса услуги и нагласите им за получаване на електронни услуги, на информация и участие в управлението на общината чрез електронните комуникационни канали. На база получените резултати и направените изводи могат да се формират препоръки за подобряване качеството на обслужване и усъвършенстване начина на предлаганите услуги. Така получената и обобщена информация може да бъде полезен източник за формулиране на по-нататъшните цели, приоритети и политики на общината. Чрез анкетното проучване са поставени **конкретни цели:**

➤ Установяване възможностите за партньорско управление на местната власт в община Сливо поле с гражданите, чрез повишаване на взаимодействието между администрацията и гражданите, осигурявайки ефективни канали за комуникация и провеждане на проучвания, анализи и отправяне на предложения по отношение на формирането, осъществяването и мониторинга на политики;

➤ Събиране на достатъчен оценъчен и фактологичен материал за разработване на обстоен анализ, с препоръки за повишаване използването на електронните канали за комуникация и стъпвайки на партньорството с гражданите ще подобрят административното обслужване, но и ще допринесат за подобряване на бизнес средата, за предотвратяване на злоупотреба със служебно положение, за спазване на етичните норми от общинските служители.

➤ Събиране на достатъчен оценъчен и фактически материал за извършване на обстоен и задълбочен анализ с препоръки за използване изцяло електронен начин за заявяване и получаване на административни услуги след въвеждане на улеснена електронна идентификация.

За постигане целите са предвидени следните **задачи:**

➤ Събиране на достоверна, представителна информация за нагласите



относно ползването на електронните комуникационни канали;

➤ Създаване на анкетна карта за събиране на актуални данни по проблематиката.

➤ Оценка на предлаганите от общината онлайн услуги – количество и качество.

Проектът е свързана с реализирането на съвкупност от действия и дейности за провеждане на обществено проучване сред жителите на Общината за оценката и очакванията на гражданите, относно работата и взаимодействието с Общинската администрация. Резултатите от проучването са предмет на съответни анализи, изводи и препоръки за подобряване на процесите по гражданското участие във формирането и изпълнението на политики, за осъществяване на ефективен обществен мониторинг върху действията на Общинската администрация както и за осигуряване на прозрачност. Гражданското участие в този процес е способ за пряко изразяване мнението гражданите при вземане на управленски решения и носи редица ползи – Информирание на обществото за случващото се в Общината; Събиране на идеи по важни за общността въпроси; Поддържане дух на сътрудничество и доверие между управляващи и управлявани. За да бъдат ангажирани гражданите, Общината трябва да планира и да подготвя дейности за ангажиране, да осигурява прозрачност, почтеност и уважение във взаимодействието, да гарантира въздействие и резултати, да прави оценка на участието.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

Проучването е проведено по предварително разработена Методика. Същата е предоставена на анкетаторите за ползване при работата им на терен. Тя представя обществената рамка, технологията и параметрите на проучване. Използван е метода на пряката анонимна анкета с предварително структурирани и дефинирани закрити и открити въпроси с формулирани варианти на възможните отговори, като анкетираното лице отбелязва валидните за него отговори. Методът позволява да се интегрират различни качествени методи на изследване. Основанието да се предложи въпросния метод и комбинация от въпроси е хипотезата, че са на лице въпроси и проблеми, които предполагат различен подход при проучването, както и търсене на решения и евентуално представяне на препоръки за усъвършенстване работата на Общинска администрация Сливо поле. Поради това намираме, че изборът на този метод е подходящ за постигането на поставените цели.



При проучването е спазено изискването за запазване анонимността на респондентите, с предоставяне на възможност да се идентифицират при желание. Допуска се, че непосредственият контакт на анкетаторите с анкетиранията разкрива възможности анкетаторите да изложат на кратко целите на проекта и да насочат интервюто във вярна посока, с допълнителни разяснения на въпросите, от една страна, и от друга, самите анкетатори да придобият лични впечатления за степента на информираност на респондентите.

Резултатите от проведеното проучване са изходен пункт за реализацията на целите на проекта. С неговото провеждане се изследва действащият модел на взаимодействие и координация и се осигурява обективна предпоставка за неговото усъвършенстване, с въвеждането на нови стандарти и процедури.

Проучването е проведено по предварително планирани дейности, разделени в отделни етапи – Анкетно проучване; Обработка на анкетните карти - резултати от проучването; Анализ на резултатите, изводи и препоръки.

Обект на проучването са служителите в администрацията на община Сливо поле, Общински съветници, кметове на населени места и служителите на кметства. Статистическата единица е конкретния служител, общински съветник и кмет.

МЕТОДОЛОГИЯ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

Териториален обхват

Проучването е проведено на територията на Община Сливо поле с обхват – административния център и съставните населени места.

Целева група

Определена е целева група от служители и експерти, общински съветници и кметове на кметства и кметски служители, с интереси, които се припокриват.

Определеният обем на изследваната съвкупност е 40 служители на Общинска администрация, Общински съветници, кметове на кметства и кметски служители, което съответства на заложените в проекта параметри – минимум 40. Преценено е, че този брой респонденти ще осигури достатъчна представителност на извадката и необходимото разнообразие на избраната



съвкупност. Основни характеристики на разнообразието са пол, възраст, образователен ценз, професионален статус. Реално общият брой на анкетираните е 41 /четиридесет/.

Инструментариум

Изследването е предвидено като количествено, чрез стандартизиран въпросник, сред широко представителна извадка сред служителите на Общинска администрация, общински съветници, кметове на населени места и кметски служители на община Сливо поле. Съставянето на анкетната карта и изборът на индикатори е съобразен с други подобни изследване.

Проучването се извършва по метода на пряката анонимна анкета, което предполага бързо събирането на много и разнообразна информация. В рамките на изследването се предвижда да бъдат попълнени достатъчно анкетни карти със представители на администрацията, кметове и общински съветници от община Сливо поле. Предвидено е за различните участници в проучването да бъде уточнен профила, като е направена извадка по пол, възраст, образование, заемана длъжност (професионален статус).

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

Анкетна карта

Основен инструмент за събиране на информация за проучването са разработените анкетни карти в хартиен вариант, за целевата група, със заложен пояснителни текстове, които да улесняват анкетираните. Въпросникът съдържа 29 въпроса от затворен тип с предложени отговори към тях, както и въпроси от отворен тип. Предоставена е възможност за отговор в свободен текст. Въпросите от затворен тип са с предварително формулирани варианти за отговор, като анкетираните лица посочват един или повече от тях, които най-пълно покриват тяхното мнение. Към някои от въпросите е използвана възможността за добавяне на открит отговор/в свободен текст/, който допълва изразеното мнение.

Анкетните карти са с широк кръг въпроси и детайлни отговори, за да бъде обзорна събраната информация. Това дава възможност, изследването да проучи задълбочено средата на функциониране. Съставени са съобразно характеристиките на изследваната ключова група – служители на Общинска



администрация, общински съветници, кметове на кметства и кметски администрации от община Сливо поле. Въпросите са оформени в писмен вид. Формулировката на въпросите е кратка. Въпросите са еднозначни и не позволяват грешна интерпретация на изследваните проблеми. Въпросите са етично издържани – формулирани по начин, показващ уважение, както към обекта на анкетиране, така и към анкетираните. Въпросите в анкетните карти са съставени така, че да бъде извлечена обективна информация за процесите и дейностите обект на анкетиране и да се търси установяването на факти, на базата на които ще се приемат ефективни и конструктивни управленски решения. Анкетните карти съдържат широк обхват от въпроси и детайлни отговори, за да се осигури пълна и всеобхватна информация за целите на анализа и проекта. Анкетните карти съдържат и въпроси, изясняващи профила на анкетираните лица.

Анкетъори

Анкетъорите провели проучването са предварително подготвени и инструктирани лица, които провеждат анкетата при спазване на постановките на предварително разработената методика. Имат задачата да направят подбор на респондентите по начин, който гарантира представителност на изследването и достатъчно разнообразие по отношение на пол, възраст, образователен ценз и професионален статус на анкетираните. Анкетъорите създават непринудена и непредубедена атмосфера при провеждане на интервюто, с опит за максимално спечелване благоразположението на респондента. Анкетираните се убеждават за запазване конфиденциалността на анкетата.

III. АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Цели на анализа

Анализът е документ, който е неотделима част от обхвата на дейност 1 на проекта, поддейност 1.2. Провеждане на анкетиране сред служителите в ОА – Сливо поле, общински съветници, кметовете на населени места и служители в кметствата за техните нагласи и очаквания относно взаимодействието с гражданското общество с акцент използването на Фейсбук като комуникационен канал, възможностите и актуалните потребности за предоставяне на е-услуги от общината, както и заявяването на административните услуги електронно./ Анкета 4/. Анализ и



оценка на резултатите от анкетирането и отправяне на предложения към органите на местната власт - общински съвет и кмет.

При разработването на анализа, са използвани резултатите от проведеното проучване. Изложените в доклада тези и обобщения нямат претенцията да правят оценка на работата на Общинска администрация Сливо поле за която е проведено наблюдението. Те трябва да се възприемат като моментна снимка на вижданията на служителите, кметовете и общинските съветници. Негативно оценените практики, на които е отделено място в проучването, не бива да се приемат като критично отношение, а като рационални препоръки, които имат за цел да подпомогнат и укрепят диалога с гражданите.

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 уловени и надлежно отразени от анализаторите, така, че пълно и вярно да трасират определени действия и мерки в процеса на цялостната реализация на проекта.

Аналитичният доклад съдържа оценка на предлаганите от общината онлайн услуги; препоръки и предложения относно ползване услугите на общината, от бизнеса, гражданите и неправителствените организации, чрез електронните комуникационни средства; фактическите нагласи на служителите от Общинска администрация, общинските съветници, кметовете на кметства и кметските служители в община Сливо поле, за използване електронните комуникационни средства за получаване на административни услуги от населението на общината.

Като краен резултат се надяваме, че резултатите от проучването и реализацията на проекта, ще добавят принос за:

- Подобряване прозрачността в управлението на община Сливо поле.
- Разкриване основните проблеми в общуването на Общинска администрация, общински съветници, кметове на кметства и техните служители с бизнеса, гражданите и неправителствените организации в община Сливо поле.
- Очертаване комуникационните канали за информация относно работата на Общинска администрация Сливо поле.



- Посочване нивото на предоставените електронни услуги.
- Представяне конкретните потребности от електронни услуги в Общинска администрация Сливо поле.

Профил на целевата група

В обхвата на представителната извадка от служители в Общинска администрация Сливо поле са анкетирани общо 41 /четиридесет и един/, с 1 /един/ повече от планирания брой. Считаме, че планираният в проекта обем на представителната извадка от 40 /четиридесет/ респондента е напълно достатъчна за осигуряване на необходимата за изследването представителност на резултатите.

Основният извод от анализа на профила на изследваната съвкупност е, че обема е напълно достатъчен да се направят необходимите констатации и изводи.

Общо анкетирани служители от администрацията на община Сливо поле – 41.

Разпределение по пол на анкетираните представители на администрацията на Община Сливо поле

Таблица 5/1

<i>ПОЛ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТНОСИ- ТЕЛЕН ДЯЛ/%</i>
МЪЖЕ	18	43,9
ЖЕНИ	23	56,1
ОБЩО	41	100

Графика 1



КОНСТАТАЦИИ

Съотношението по пол /мъже-жени/ е 18 към 23 или 43,9% към 56,1%. На лице е незначителен превес на броя на анкетираните жени спрямо анкетираните мъже.



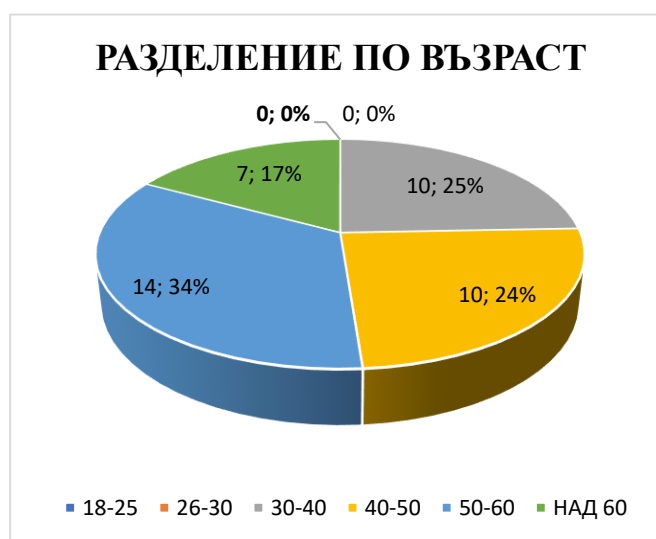
Това съотношение не е от съществено значение за проучването и анализа. То е случаен резултат от изследваната съвкупност.

ОТГОВОР НА ВЪПРОС г.5/2: Разпределение по възраст на анкетираните представители на община Сливо поле

Таблица г.5/2

ВЪЗРАСТОВ ДИАПАЗОН/ ГОДИНИ	БРОЙ	ОТНОСИ- ТЕЛН ДЯЛ/ %
18-25	0	0
26-30	0	0
30-40	10	24,4
40-50	10	24,4
50-60	14	34,1
НАД 60	7	17,1
ОБЩО	41	100

Графика 2



КОНСТАТАЦИИ

Възрастовата структура отразява едно добро съотношение на анкетираните служители в общинската и кметски администрации, общински съветници и кметове на кметства в активна възраст 30-60 години, представляващи 82,9%, хора със значителен житейски и професионален опит. Представителността на групите от 30 г. до 40 г. и от 40 г. до 50 г. е изравнена и са по 24,4%. Малко по-голяма е представителността на групата на възраст от 50 г. до 60 години - 43,1%. Групата над 60 години е 17,1%. В извадката не са намерили място представители на младите - групите от 18 до 25 години и от 26 до 30 г., за което възможно обяснение е влошаващата се обща демографска картина в малките общини, както и ангажирането с работа в местната власт на хора над 30 годишна възраст, които в житейски контекст са вече с установен начин на живот.

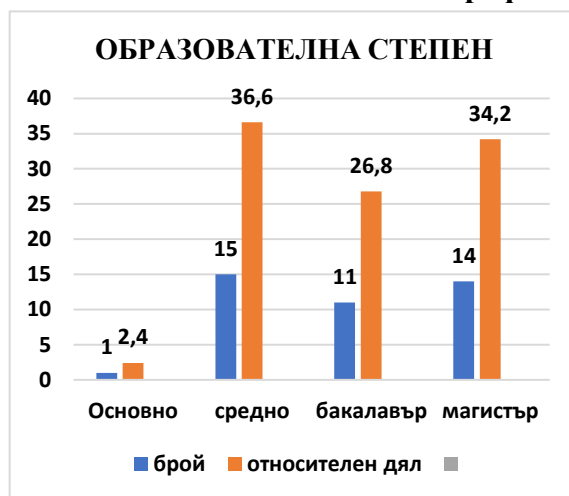
ОТГОВОР НА ВЪПРОС г.5/3: Образователна структура на анкетираните представители на община Сливо поле



Таблица г.5/3

СТЕПЕН НА ОБРАЗОВАНИЕ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/%
ОСНОВНО	1	2,4
СРЕДНО	15	36,6
БАКАЛАВЪР	11	26,8
МАГИСТЪР	14	34,2
ПО-ВИСОКО	0	0
ОБЩО	41	100

Графика 3



КОНСТАТАЦИИ

За изследването, **образователната структура** на анкетираните е важна. Тя формира определена степен на интелектуално ниво, което е съществено за достоверността на резултатите. Предполагаме, че по-високият образователен ценз определя и по-доброто познаване на въпросите, свързани с нивото на компетентност на Общинска администрация Сливо поле. В изследването, относителният дял на анкетираните със степен Бакалавър и Магистър е преобладаващо 61.0%, съответно 26,85% бакалавър и 34,2%, което е един добър показател и допринася за по-голямата достоверност и по-правилните изводи. Същевременно прави впечатление, че относително висок е процентът и на респондентите със средно образование – 36,6%, което е преобладаващата част. Делът на анкетираните лица с основно образование е 2,4%. Това са навярно лица, част от помощния персонал и няма да окажат съществено влияние върху резултатите от проучването.

Надяваме се, че формираната образователна структура на анкетираните служители от администрациите на Общината и кметствата, заедно с общинските съветници и кметове на населени места от община Сливо поле ще удовлетворят изискванията, за представителност на изследваната съвкупност.

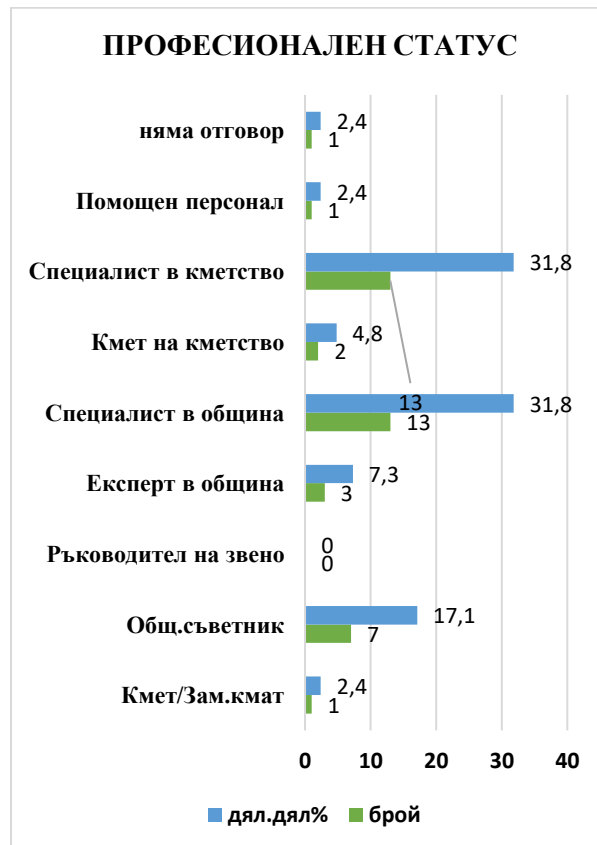
ОТГОВОР НА ВЪПРОС г.5/4: Професионален статус на анкетираните представители на община Сливо поле

Таблица г.5/4

Графика 4



ПРОФЕСИОНАЛЕН СТАТУС	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
Кмет/Зам.кмет	1	2,4
Общински съветник	7	17,1
Ръководител на административно звено	0	0
Експерт в община	3	7,3
Специалист в община	13	31,8
Кмет на кметство	2	4,8
Специалист в кметство	13	31,8
Помощен персонал	1	2,4
Няма отговор	1	2,4
ОБЩО:	41	100



КОНСТАТАЦИИ

Професионалният статус на анкетираните служители от Общинска администрация, общински съветници, кметове на кметства и техните служители в община Сливо поле е важен елемент от изследването. В него са обхванати 47,7% от административния персонал на общината и кметствата, заедно с общински съветници. Представителите на администрацията са 49,3% от числения състав, а 41,2% са представителите на Общински съвет Сливо поле. Тази представителност е добра предпоставка за вярната оценка и изводите, които ще са в помощ на местната власт.

Като цяло, приемаме, че изследваната съвкупност от Общинска администрация, общински съветници, кметове на кметства и техните служители в община Сливо поле е достатъчно представителна. Данните са обективни и правдоподобни и представляват значителен фактологичен материал като база за задълбочен анализ.



Изводи от анализа на профила на изследваните съвкупности

- Обемът на анкетната извадка от служители в Общинска администрация Сливо поле, общински съветници, кметове на населени места и служители в кметства – 41 /четиридесет и един/ е достатъчен да се осигури представителност и да се изведат необходимите констатации и изводи.
- Съотношението по пол /жени/мъже/ не е от съществено значение за проучването. То е случаен резултат от изследваната съвкупност.
- Образователната структура е важна. Тя формира в определена степен на интелектуалното ниво на анкетираните лица, което е съществено от гледна точка на валидността на резултатите. Освен това, предполагаме, че по-високият образователен ценз определя по-меродавна гледна точка. В контекста на тези разсъждения, нашата преценка е, че този ефект е постигнат.
- Образователната структура е с преобладаваща част на респондентите с висше образование (25 лица), което е приемливо и резонно за изследваната институция, която изисква наличие на по висок образователен ценз.
- При възрастовата структура разпределението също е допустимо, понеже преобладаващата част /34 лица/ от анкетираните са в активна възраст. Единствената аномалия е, че в извадката не попадат млади хора на възраст между 18 и 30 години, чието мнение е от особено значение.
- По отношение на професионалния статус приемаме, че представителността е достатъчна за извършването на прецизен анализ.

КОНСТАТАЦИИ И РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОУЧВАНЕТО

Ниво на доверие – констатации „от вътре“

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

С това проучване се цели да се открие виждането за взаимното доверие на работещите в администрацията – община и кметства, както и становището на общинските съветници от община Сливо поле за комуникация между местната власт и бизнеса, гражданите и НПО.



ДОВЕРИЕ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ

Въпрос 1: Как оценявате нивото на обществено доверие в Общинска администрация Сливо поле?

Таблица 1

<i>АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %</i>
МНОГО ДОБРО	19	46,3
ДОБРО	15	36,7
ЗАДОВОЛИТЕЛНО	3	7,3
НЕЗАДОВОЛИТЕЛНО	3	7,3
НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	1	2,4
ОБЩО:	41	100

Графика 5



КОНСТАТАЦИИ

Оценката за нивото на обществено доверие в Общинската администрация на по-голямата част от анкетираните е много добро – 46,3%. 36,7% намират, че нивото е добро. Това е нормално за респонденти, които



са „вътре“ в институцията, би будила съмнение обективността на отговорите, ако 14,6% от анкетираните не смятаха, че доверието в Общинската администрация е задоволително и незадоволително.

Въпрос 2: Какви според Вас са дефицитите във взаимодействието на Общинска администрация Сливо поле и бизнеса, гражданите, НПО?

Таблица 2

<i>АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ%</i>
Различни отговори	14	34,1
Няма отговори	27	65,9
ОБЩО	41	100

Графика 6



КОНСТАТАЦИИ

Този въпрос е отворен и естествено повечето анкетираните не дават отговори. Те представляват 65,95 % от респондентите. Далите отговори са 34,1%. Отговорите са както следва:

- 1/ Незаинтересованост.
- 2/ Администрацията не успява да отговори на потребностите на бизнеса, а той не може да ги дефинира в големия си процент от случаите.
- 3/ Липсата на свободно време.
- 4/ Недостатъчно организирани срещи за дискусии.



5/ Некомпетентност на администрацията.

6/ Не навременно окомплектоване на незаета щатна бройка в общината с компетентни и правоспособни местни кадри.

7/ Непълен състав.

8/ Ниска квалификация.

А една минимална част не могат да преценят.

Така получените отговори насочват вниманието към важни за управлението на Общината въпроси като: Качествения състав на служителите от Общинска администрация Сливо поле и съставните кметства; Компетентността на кадрите; Липсата на достатъчно време за работа на служителите (претовареност); Липса на срещи по важни за общността, бизнеса и Общината въпроси (срещи за дискусии).

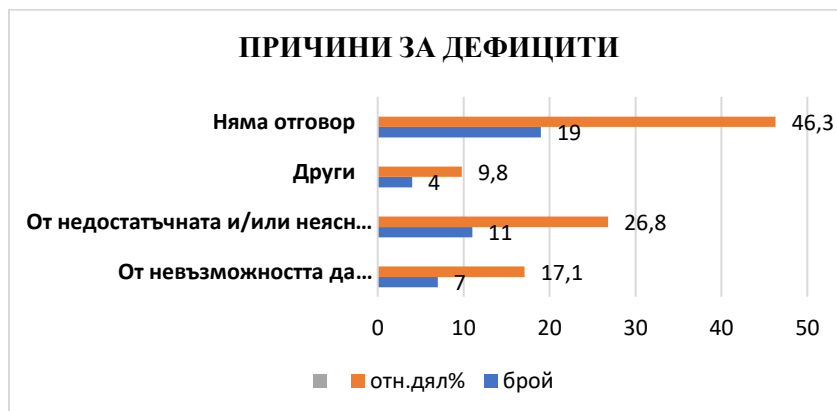
Приемаме, че така получените отговори са достоверни и не подлежат на съмнение.

Въпрос 3: Какви са причините за дефицитите във взаимодействието на Общинска администрация Сливо поле и бизнеса, гражданите, НПО?
/възможни са повече от един отговор/

Таблица 3

<i>АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %</i>
ОТ НЕВЪЗМОЖНОСТТА ДА ФОРМУЛИРАТ КОНКРЕТНИЯ ПРОБЛЕМ/ВЪПРОС	7	17,1
ОТ НЕДОСТАТЪЧНАТА И/ИЛИ НЕЯСНА ИНФОРМАЦИЯ, ПОДАВАНА ОТ ТЯХ ЗА РЕШАВАНЕ НА КОНКРЕТЕН ПРОБЛЕМ/ВЪПРОС	11	26,8
ДРУГИ /моля уточнете/	4	9,8
НЯМА ОТГОВОРИ	19	46,3
ОБЩО:	41	100

Графика 7



КОНСТАТАЦИИ

Известна яснота, по отношение на получените отговори за наличните дефицити във взаимодействието на Общинска администрация Сливо поле с бизнеса, гражданите и НПО, внасят отговорите на този въпрос свързан с причините. Какви са констатациите: За съжаление по-голямата част 46,3% нямат отговор. Те или не проявяват интерес към въпроса, или го заобикалят. Отговор „от недостатъчна и/или неясна информация, подавана от тях /има се в предвид бизнес, граждани, НПО/ за решаване на конкретен проблем/въпрос“ дават 26,8% от анкетираните, а 17,1% отговарят „от невъзможността да формулират конкретния проблем/въпрос“. Интересни отговори дават 9,8% от респондентите като: Некомпетентност; Проблемите, които гражданите поставят изискват намеса и на държавата – комарите, бездомните кучета и др.; Недостатъчни групови срещи за дискусии; Непълнота в информацията (за гражданите с двойно гражданство – актовете за смърт не се отразяват служебно и др. такива). Дадените отговори и причините за дефицитите, отчасти се припокриват с тези за налични дефицити.

НИВО НА ДОВЕРИЕ В ОБЩИНСКИ СЪВЕТ

Въпрос 4: Как оценявате нивото на обществено доверие в Общински съвет Сливо поле?

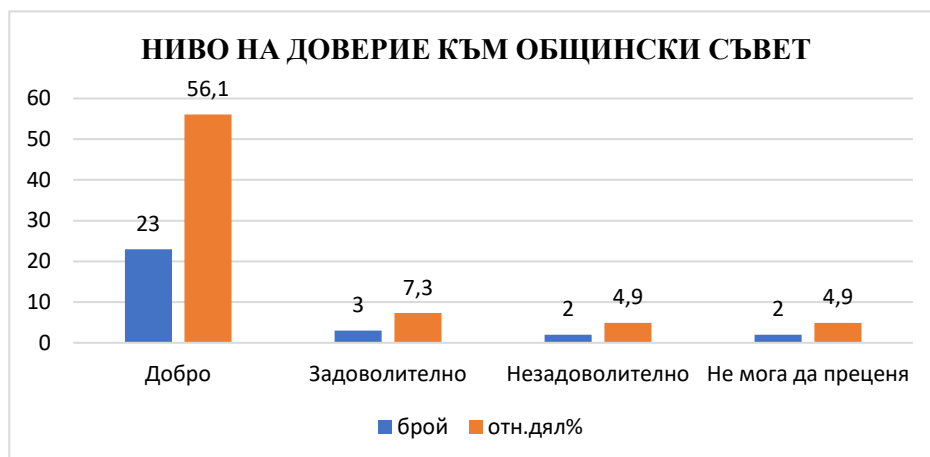
Таблица 4

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ / %
МНОГО ДОБРО	11	26,8
ДОБРО	23	56,1



ЗАДОВОЛИТЕЛНО	3	7,3
НЕЗАДОВОЛИТЕЛНО	2	4,9
НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	2	4,9
ОБЩО:	41	100

Графика 8



КОНСТАТАЦИИ

Резултатите от проучването показват, че нивото на обществено доверие към Общински съвет е добро. 56,1% застават зад този отговор. 26,8% от анкетираните смятат, че то е много добро. Като „задоволително“ и „незадоволително“ ниво отчитат 12,1% от респондентите. Отговор „не мога да преценя“ дават 4,9% анкетирани. Приемаме тази информация за обективна и достоверна, както и за достатъчно представителна.

Въпрос 5: Какви са дефицитите във взаимодействието на Общински съвет Сливо поле и бизнеса, гражданите и НПО?

Таблица 5

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ %
ОТГОВОРИ	12	29,3
НЯМА ОТГОВОРИ	29	70,7
ОБЩО	41	100



Графика 9



КОНСТАТАЦИИ

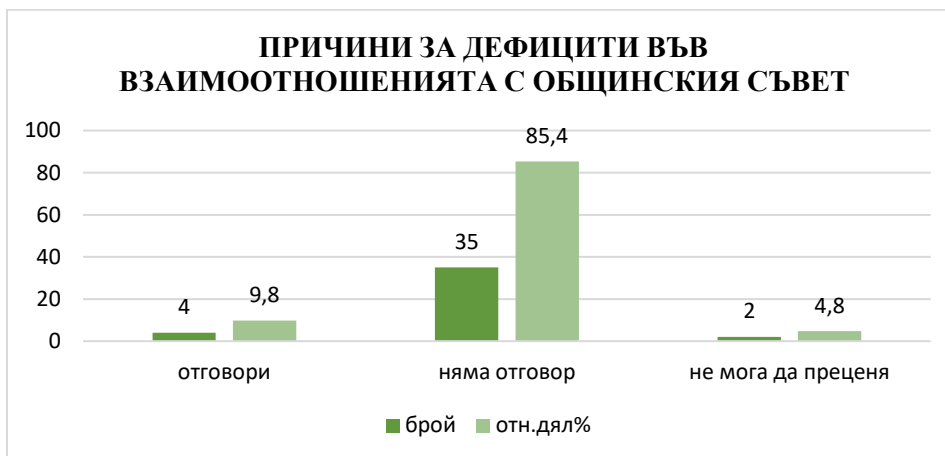
И на този въпрос, както на всички отворени такива, по-голямата част от анкетираните – 70,7% не дават отговор. Останалите 29,3% не откриват дефицити или не могат да преценят. Друга част дават отговори и те са: Неразбиране на дейността на Общинския съвет от самите съветници и гражданите; Недостатъчна активност на общинските съветници при диагностициране и решаване на местни проблеми от техния район; Има съветници, които нямат място в Общинския съвет.

Въпрос 6: Какви са причините за дефицитите във взаимодействието на Общински съвет Сливо поле и бизнеса, гражданите, НПО?

Таблица 6

<i>АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ %</i>
ДАДЕНИ ОТГОВОРИ	4	9,8
НЯМА ОТГОВОРИ	35	85,4
НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	2	4,8
ОБЩО	41	100

Графика 10



КОНСТАТАЦИИ

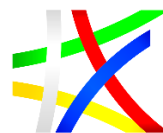
Известно пояснение /светлина дават отговорите за посочените причини за дефицити. По-голямата част – 85,4% нямат отговор на въпроса. Далите отговор са едва 9,8 %. Техните отговори са: Недостатъчна подготовка /на общинските съветници/; Не достатъчно добро качество на подбраните и избрани общински съветници; Политически интереси. Колкото и малък да е броя на отговорилите и отговорите, те насочват вниманието към съществуващи проблеми, които неминуемо оказват влияние върху процеса на взаимодействие „Общински съвет-бизнес, граждани, НПО“. Като се вземе под внимание достоверността на извадката, допускаме, че отговорите са обективни и показват състоянието на връзките.

НИВО НА ДОВЕРИЕ В КМЕТСТВОТА И АДМИНИСТРАЦИИТЕ В КМЕТСТВОТА

Въпрос 7: Как оценявате нивото на обществено доверие в кметовете и администрациите на кметствата в община Сливо поле?

Таблица 7

<i>АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТНОСИ-ТЕЛЕН ДЯЛ/ %</i>
МНОГО ДОБРО	15	36,6
ДОБРО	20	48,9
ЗАДОВОЛИТЕЛНО	2	4,8
НЕЗАДОВОЛИТЕЛНО	3	7,3



НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	1	2,4
ОБЩО:	41	100

Графика 11



КОНСТАТАЦИИ

Резултатите, от проучването на доверието към кметовете и администрациите на кметства, показват преобладаващ дял на одобрение с оценки „много добро“ 36,6%; „добро“ 48,9%. Минимален е дялът на даващите оценки „задоволително“ - 4,8% и „незадоволително“ - 7,3%. Тази оценка на доверие би удовлетворила кметовете на кметства и техните екипи. Същевременно, при анализа трябва да се има в предвид, че в анкетирването 36,6% от респондентите са специалисти от кметства и кметове на населени места.

Въпрос 8: Какви са дефицитите във взаимоотношенията на кметовете и администрацията на кметства в община Сливо поле и бизнеса, гражданите, НПО?

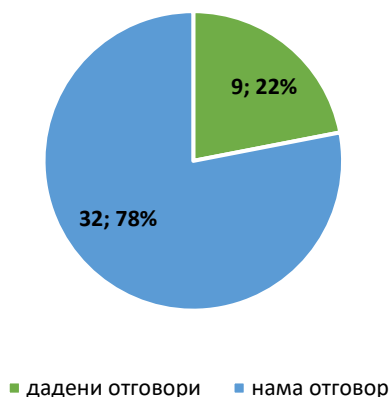
Таблица 8

<i>АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ%</i>
ДАДЕНИ ОТГОВОРИ	9	21,9
НЯМА ОТГОВОР	32	78,1
ОБЩО	41	100

Графика 12



ДЕФИЦИТИ ВЪВ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КМЕТОВЕ И КМЕТСКИ АДМИНИСТРАЦИИ



КОНСТАТАЦИИ

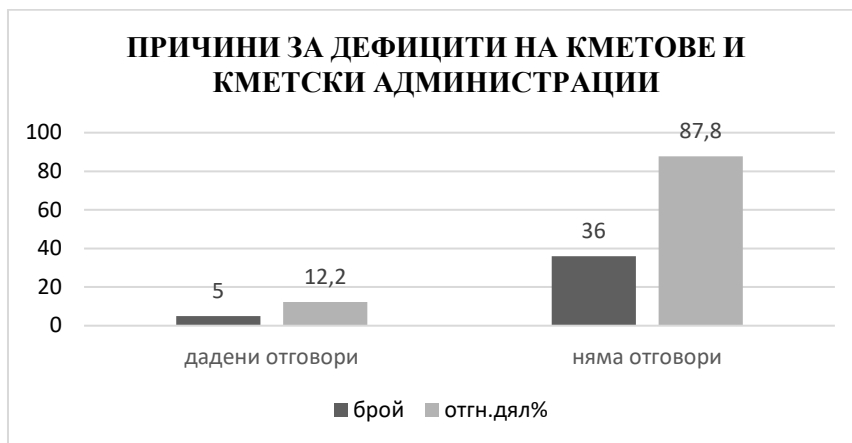
На поредния отворен въпрос голямата част от анкетираните – 78,1% нямат отговор. Останалите 21,9% отговарят: „Наличието на повече средства“; „Не навременно решаване на местни проблеми на хората и бизнеса от страна на кметовете по населени места“; „Некачествено правно обслужване в някой кметства“; „Непълнен състав“. Част от дадените отговори гласят „Няма такива“ и „Не мога да преценя“. Макар и малък брой на посочени дефицити, те разкриват наличието на конкретни проблеми в кметствата и във взаимоотношенията с бизнеса, гражданите и НПО.

Въпрос 9: Какви са причините за дефицитите на кметовете и администрациите на кметства в община Сливо поле и бизнеса, гражданите, НПО?

Таблица 9

<i>АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТН.ДЯЛ%</i>
ДАДЕНИ ОТГОВОРИ	5	12,2
НЯМА ОТГОВОРИ	36	87,8
ОБЩО	41	100

Графика 13



КОНСТАТАЦИИ

Чрез поредния отворен въпрос в анкетата е дадена възможност на респондентите да посочат конкретни причини за наличието на дефицити на ниво кметове и кметски администрации на кметства с бизнеса, гражданите и НПО. Независимо, че 87,8% от анкетираните не са дали отговор, далите отговор 12,2%, насочват вниманието към различни твърдения, които очертават съществуващата реалност. От „Не мога да преценя“ и далите отговор на въпроса като: „Нужда от повече финансова обезпеченост“; „Липса на финансови средства извън бюджетните в ръцете на кметовете“; „Не добро материално-техническо оборудване на някой от кметствата“; „Централизирана организация на ниво Община-Държава“ са посочени причини, които не изчерпват всички, но остават като препоръки от анкетираните.

ПРОЗРАЧНОСТ В РАБОТАТА НА МЕСТНИТЕ ОРГАНИ НА ВЛАСТТА

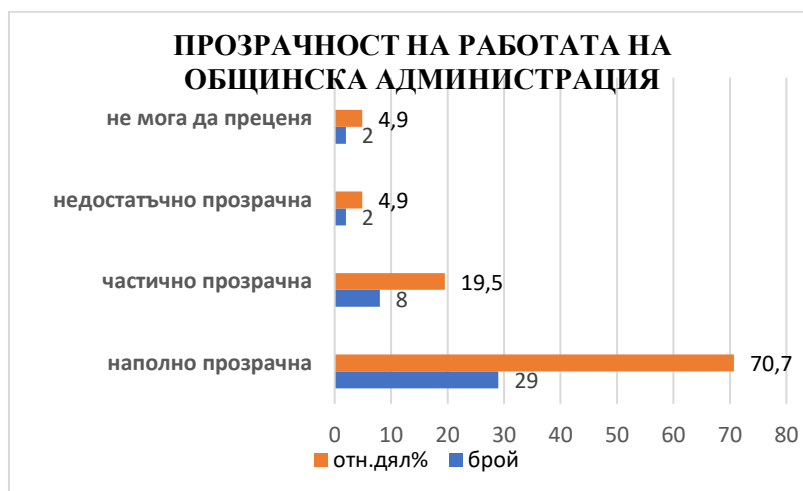
Въпрос 10: Доколко е прозрачна работата на Общинската администрация?

Таблица 10

<i>АЛТЕРНАТИВЕН ОТГОВОР</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТН. ДЯЛ / %</i>
НАПЪЛНО ПРОЗРАЧНА	29	70,7
ЧАСТИЧНО ПРОЗРАЧНА	8	19,5
НЕДОСТАТЪЧНО ПРОЗРАЧНА	2	4,9
НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	2	4,9
ОБЩО:	41	100



Графика 14



КОНСТАТАЦИИ

С този и следващите два въпроса, анкетното проучване цели да се установи състоянието на информирането, като форма на взаимодействие и диалог между местните органи на властта и останалите публични субекти и на възможностите да се осигури гражданско участие в управлението на политиките в община Сливо поле. 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 определени проблеми, свързани с техния обществен и социален статус. В интерес на местната власт е да използва всички комуникационни средства и канали да информира обществото по всички обществено значими въпроси.

На въпроса за прозрачността в работата на Общинската администрация, 70,7% отговарят „Напълно прозрачна“ и 19,5% - „Частично прозрачна“. Като „Недостатъчно прозрачна“, са я оценили 4,9% от анкетираните. Това е една изключително добра оценка по въпроса.

Въпрос 11: До колко е прозрачна работата на Общинския съвет?

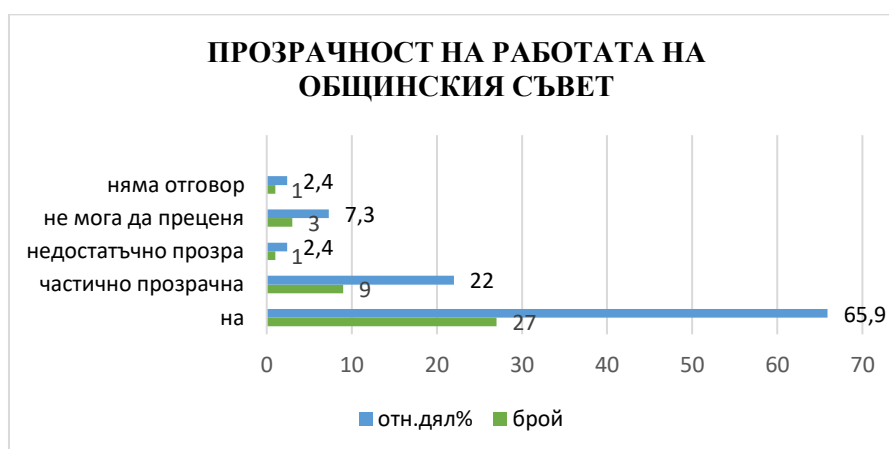
Таблица 11

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТН. ДЯЛ/ %
НАПЪЛНО ПРОЗРАЧНА	27	65,9



ЧАСТИЧНО ПРОЗРАЧНА	9	22,0
НЕДОСТАТЪЧНО ПРОЗРАЧНА	1	2,4
НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	3	7,3
НЯМА ОТГОВОР	1	2,4
ОБЩО:	41	100

Графика 15



КОНСТАТАЦИИ

На този, както и на въпрос 10, анкетираните застават зад отговора „Напълно прозрачна“ е работата на Общински съвет Сливо поле – 65,9%. 22,0% смятат, че тя е „Частично прозрачна“ и само 2,4 % отговарят „Недостатъчно прозрачна“. Не могат да преценят са 7,35% от анкетираните. И на този въпрос респондентите показват определено високо доверие в прозрачността в работата на Общинския съвет.

Въпрос 12: До колко е прозрачна работата на кметовете на населени места?

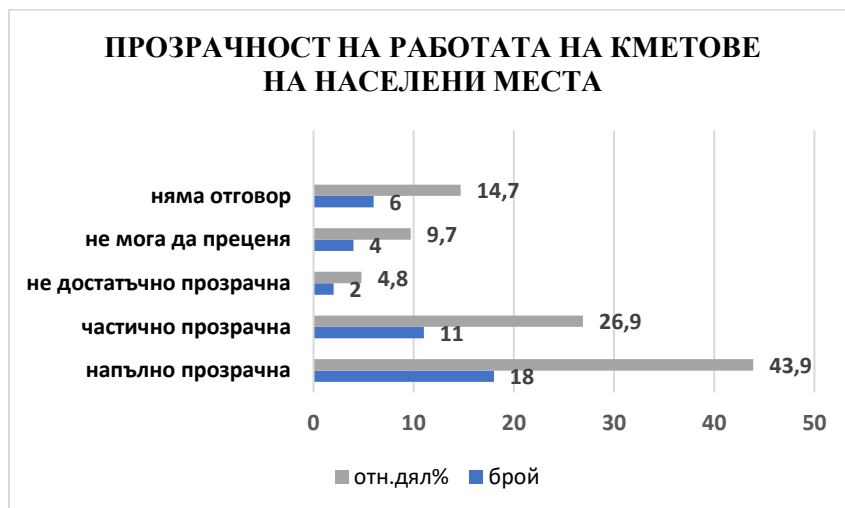
Таблица 12

<i>АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТН. ДЯЛ/ %</i>
НАПЪЛНО ПРОЗРАЧНА	18	43,9
ЧАСТИЧНО	11	26,9



ПРОЗРАЧНА		
НЕДОСТАТЪЧНО ПРОЗРАЧНА	2	4,8
НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	4	9,7
НЯМА ОТГОВОР	6	14,7
ОБЩО:	41	100

Графика 16



КОНСТАТАЦИИ

Отговорите на анкетираните относно прозрачността в работата на кметовете на населени места показват отново високо доверие с отговор „Напълно прозрачна“, даден от 43,9% от анкетираните. Съответно, отговорът „Частично прозрачна“ е от 26,9% от респондентите. Прави впечатление, че нивото на прозрачност към кметовете на населени места бележи лек спад спрямо прозрачността, изразена спрямо Общинска администрация и Общински съвет. Запазен е процента на отговорилите „Недостатъчно“ прозрачна – 4,8%. Увеличен е броя на далите отговор „Не мога да преценя“ на 9,7%.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ С КМЕТСТВОТА

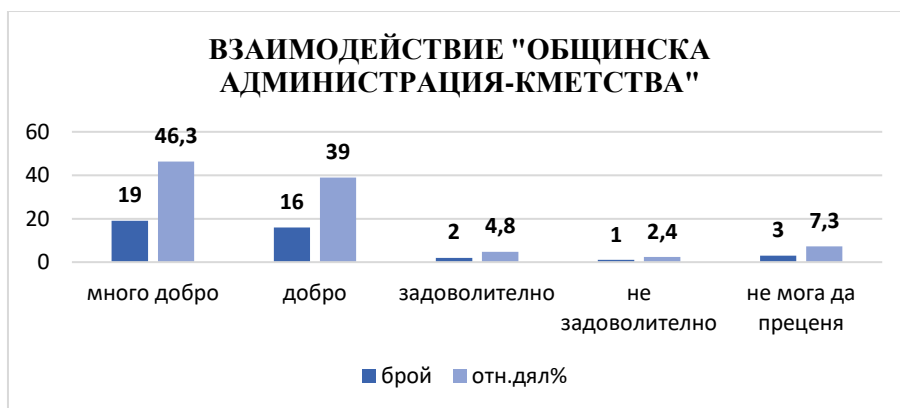
Въпрос 13: Как оценявате взаимодействието на Общинската администрация с кметствата?



Таблица 13

<i>АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТНОСИ- ТЕЛЕН ДЯЛ</i> %
МНОГО ДОБРО	19	46,3
ДОБРО	16	39,0
ЗАДОВОЛИТЕЛНО	2	4,8
НЕЗАДОВОЛИТЕЛНО	1	2,4
НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	3	7,3
ОБЩО:	41	100

Графика 17



КОНСТАТАЦИИ

Доброто взаимодействие между Общинска администрация и кметовете е важно за местната общност и политиките, които реализира Местната власт. За това особено важно е то да е добро. В анализа на тази връзка то се очерта като „много добро“ и „добро“. Общо 85,3% го оценяват така, като превес имат отговорите с „много добро“ – 46,3%. „Задоволително“ /4,8%/ и „незадоволително“ /2,4%/, като цяло 7,3%, е мнението на малко над една четвърт от анкетираните. Тук анализаторите приемат оценката за обективна, тъй като това са преки и ежедневни връзки, които не подлежат на съмнение.

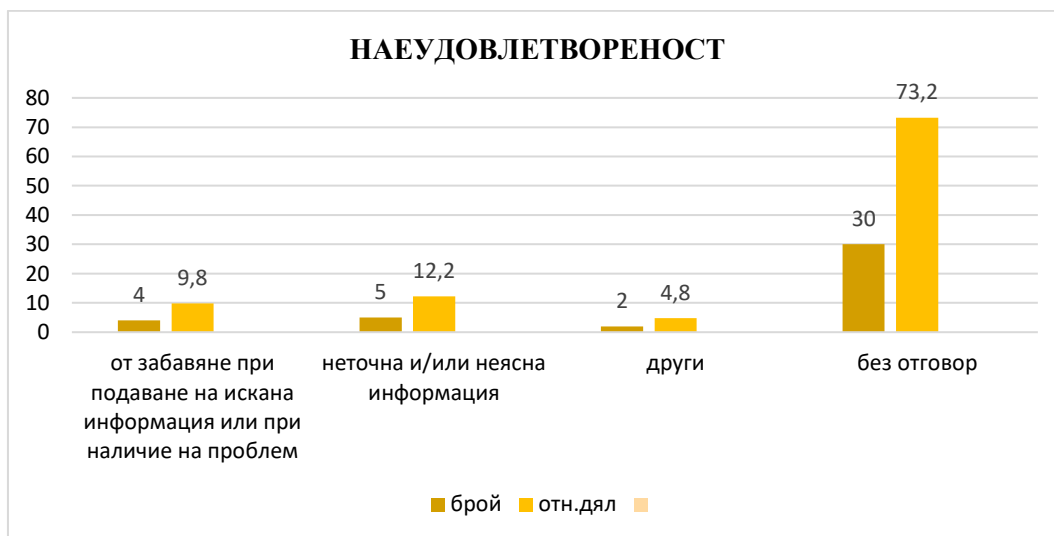


Въпрос 14: Ако не сте удовлетворени от взаимодействието, моля уточнете от какво по-точно?/възможни са повече от един отговора/

Таблица 14

АЛТЕРНАТИВЕН ОТГОВОР	БРОЙ	ОТНОСИ-ТЕЛЕН ДЯЛ/ %
ОТ ЗАБАВАЯНЕ ПРИ ПОДАВАНЕ НА ИСКАНА ИНФОРМАЦИЯ ИЛИ УВЕДОМЯВАНЕ ПРИ НАЛИЧИЕ НА ПРОБЛЕМ	4	9,8
НЕТОЧНА И/ИЛИ НЕЯСНА ИНФОРМАЦИЯ	5	12,2
ДРУГИ/моля уточнете/	2	4,8
БЕЗ ОТГОВОР	30	73,2
ОБЩО:	41	100

Графика 18



КОНСТАТАЦИИ

Отговорите на този въпрос са свързани с отговорите на предходния и за това 73,2% от анкетираните не дават отговори. Чрез отговорите на този въпрос е предоставена възможност анкетираните лица да посочат конкретни проблеми. Дадените отговори контрастират с положителната оценка, но те не бива да се пренебрегват, защото са вероятни за определени случаи, без да правим обобщени заключения. А и не е тайна, че има некомпетентни и



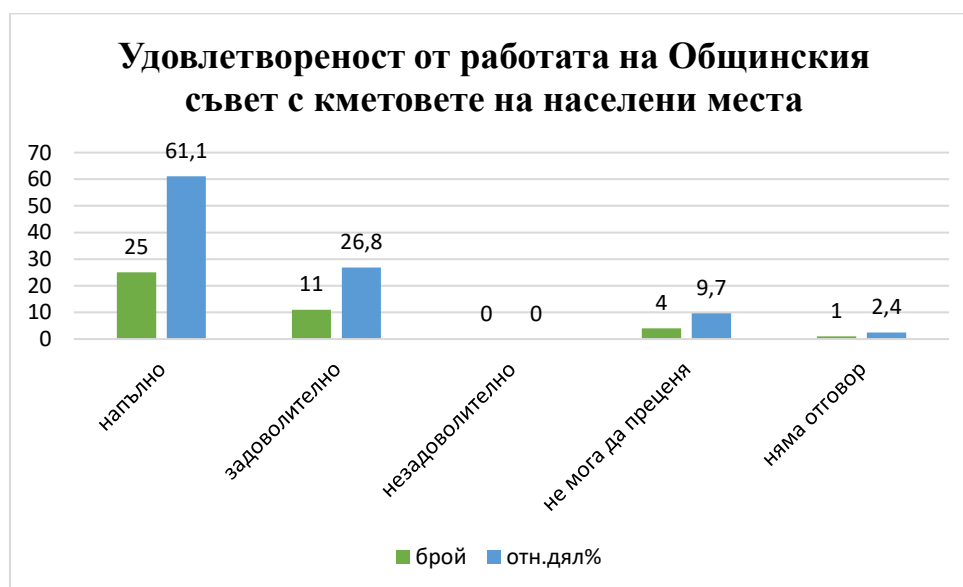
нелюбезни служители, формално и бюрократично отношение. Ако разгледаме отговорите на респондентите се очертава следното: 12,2% са недовлетворени от „неточна и/или неясна информация“, 9,8% -, от забавяне при предоставяне на исканата информация или уведомяване при наличие на проблем“ и още от „грубо отношение“ и „не се зачита нашето мнение“.

Въпрос 15: Удовлетворени ли сте от работата на Общинския съвет с кметовете на кметства?

Таблица 15

<i>АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТНОСИ- ТЕЛЕН ДЯЛ/ %</i>
НАПЪЛНО	25	61,1
ЗАДОВОЛИТЕЛНО	11	26,8
НЕЗАДОВОЛИТЕЛНО	0	0
НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	4	9,7
НЯМА ОТГОВОР	1	2,4
ОБЩО:	41	100

Графика 19





КОНСТАТАЦИИ

Пълна удовлетвореност от работата на Общински съвет Сливо поле с кметовете на кметства посочват 61,1% от анкетираните, а 26,8% изразяват задоволство. 9,7% не могат да преценят, а 2,4% нямат отговор. Картината е ясна, а и анализаторите нямат основание да не приемат дадените отговори за недостоверни. Още повече, че ЗМСМА вменява ангажиментите и задълженията на избраните представители на гражданите, към общината и населените места в нея.

Въпрос 16: Ако не сте удовлетворени, моля уточнете от какво точно?

Таблица 16

<i>АЛТЕРНАТИВЕН ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ %</i>
НЯМА ОТГОВОР	41	100
ОБЩО:	41	100

Графика 20



КОНСТАТАЦИИ

Въпросът е в пряка връзка с въпрос 15 и за това смятаме за логично това, че няма отговори. Сто процента от анкетираните са единодушни и за това не посочват причини за неудовлетвореност.

Получаване на информация „вътре в системата“

Комуникационната култура е важна и необходима и за двете страни - от едната страна Общинска администрация Сливо поле, от другата бизнеса, гражданите и НПО. Администрацията от своя страна е целесъобразно да



прилага собствена Комуникационна стратегия, за да управлява процеса по предоставяне на послания, чрез използването на подходящи канали, към определени целеви групи, да улеснява достъпа на гражданските субекти до информацията свързана с предоставянето на услуги. В интерес на администрацията е да стимулира активен диалог с всички заинтересовани страни, чрез подходящи форми на комуникация и успоредно с това да предоставя възможности, структурите на гражданското общество и самите граждани да изразяват мнението си за качеството и стила на управление на Общината. От друга страна гражданските субекти са в правото си да се възползват от възможностите за участие в управленския процес, както и от услугите, които Общинската администрация им предоставя. За тази цел се изисква определена комуникационна култура като: Познаване източниците на информация; Способност за ориентация в самата информация, както и да търсят и ползват обратната връзка с администрацията, доколкото такава съществува.

ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА РАБОТАТА НА ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ

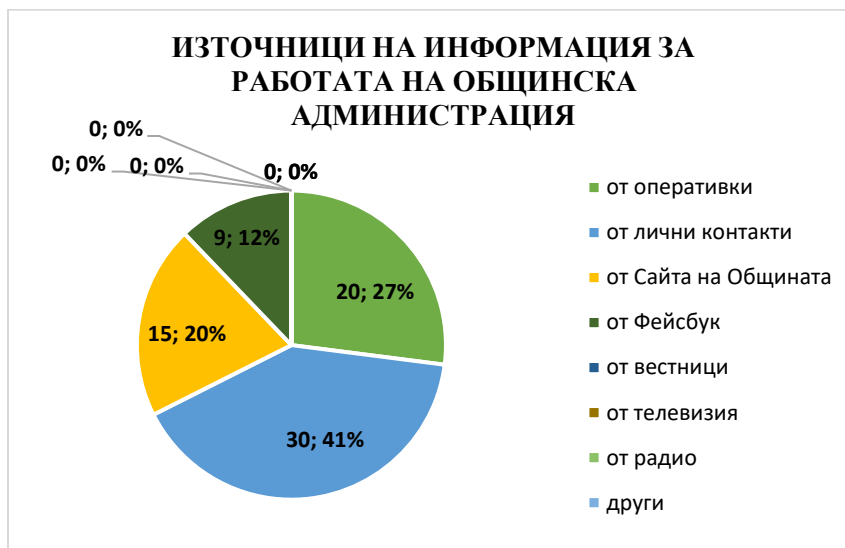
Въпрос 17: От къде получавате информация за работата на Общинската администрация?

Таблица 17

<i>АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %</i>
ОТ ОПЕРАТИВКИ	20	27,1
ОТ ЛИЧНИ КОНТАКТИ	30	40,5
ОТ САЙТА НА ОБЩИНАТА	15	20,2
ОТ ФЕЙСБУК	9	12,2
ОТ ВЕСТНИЦИ	0	0
ОТ ТЕЛЕВИЗИЯ	0	0
ОТ РАДИО	0	0
ДРУГИ	0	0
НЯМА ОТГОВОР	0	0
ОБЩО:	74	100



Графика 21



КОНСТАТАЦИИ

Източниците на информация за работата на Общинската администрация са от особено значение за изследването и анализа, както и за постигане целите на проекта. Естествено е при анкетираните служители от администрацията, кметове и кметски служители, големият процент на отговорилите 40,5%, да е „от лични контакти“. Отговор „от оперативки“ са дали 27,1% от респондентите. Интерес за изследването са дали, 20,2%, отговор „от сайта на Общината“. Сайта и Фейсбук са електронните комуникационни средства, които представляват интерес за проекта. За изследването не става ясно каква точно информация, за работата на Общинска администрация, получават онези 12,2% от анкетираните, тъй като Община Сливо поле няма собствена фейсбук страница.

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

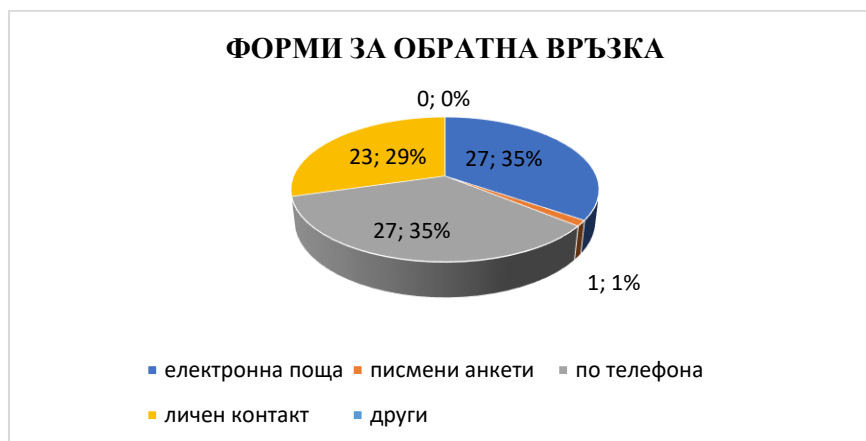
Въпрос 18: Какви форми за обратна връзка в служебната си комуникация с – граждани, бизнес, НПО, Общински съветници, кметове на населени места, най-често използвате?



Таблица 18

<i>АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/%</i>
ЕЛЕКТРОННА ПОЩА	27	34,6
ПИСМЕНИ АНКЕТИ	1	1,3
ПО ТЕЛЕФОНА	27	34,6
ЛИЧЕН КОНТАКТ	23	29,5
ДРУГИ	0	0
НЯМА ОТГОВОР	0	0
ОБЩО:	78	100

Графика 22



КОНСТАТАЦИИ

Осигуряването на обратна връзка е важно както за Общинската администрация, така и за гражданите, бизнеса НПО, общинските съветници, кметовете на населени места и техните администрации. Тя е необходима и полезна за правилните политики, които Общината ще реализира. Отговорите за ползваните форми за обратна връзка са както следва: 34,6% отговарят „електронна поща“ и още толкова „по телефона“. И двата отговора са правдоподобни и не подлежат на съмнение. Това е вътрешната комуникация в администрацията, както и „личен контакт“ – 29,5%. Само 1,3% от анкетираните са дали отговор „писмени анкети“. Последната форма, според нас, е особено важна, тъй като обслужването на гражданите, бизнеса и НПО се извършва на така нареченото „Едно гише“. Ако гражданите, които най-често комуникират чрез това гише, изказват мнения и предложения по



конкретни въпроси от работата на администрацията, то ползите биха били взаимни.

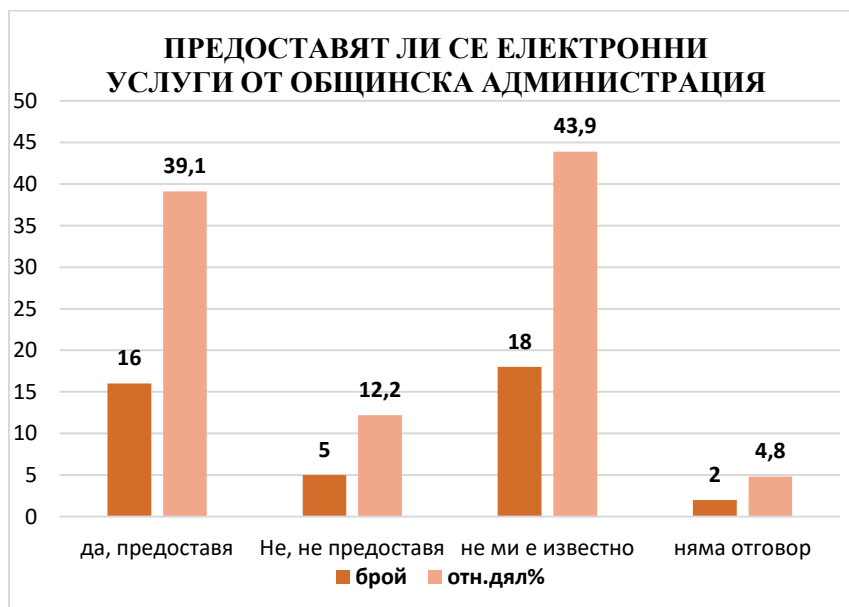
Забележка: Относителният дял в проценти е на база броя на дадените отговори, а не на база анкетираните лица.

Въпрос 19: Общинската администрация в Сливо поле предоставя ли електронни услуги?

Таблица 19

<i>АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %</i>
ДА, ПРЕДОСТАВЯ	16	39,1
НЕ, НЕ ПРЕДОСТАВЯ	5	12,2
НЕ МИ Е ИЗВЕСТНО	18	43,9
НЯМА ОТГОВОР	2	4,8
ОБЩО:	41	100

Графика 23



КОНСТАТАЦИИ

В процеса на изследването съвсем естествено е да се достигне до въпроса за електронните услуги. Най-голям е процентът на анкетираните,



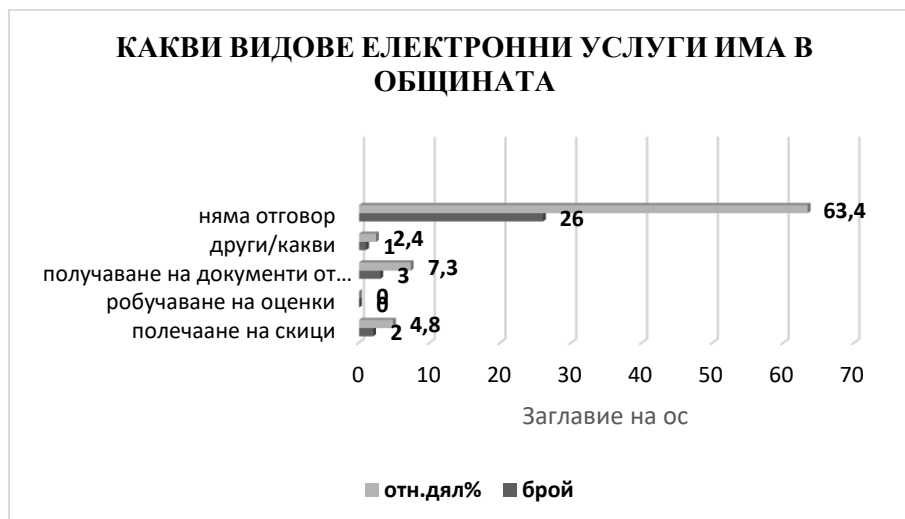
43,9%, даващи отговор „не ми е известно“. Този отговор буди съмнения в анализаторите, тъй като служителите в общинската администрация, общинските съветници, кметовете на кметства и техните служители трябва много добре да познават каналите за предоставяне и получаване на информация, чиято съставна част са и електронните услуги. Добре е, че поне 39,1% отговарят „да, предоставя“. А 12,2% от респондентите отговарят „не, не предоставя“. На лице е объркване или наличие на неинформираност, което е тревожно.

Въпрос 20: Ако „ДА“ бихте ли посочили за какви видове електронни услуги имате информация?

Таблица 20

<i>АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %</i>
ПОДАВАНЕ НА ЗАЯВЛЕНИЯ	6	14,6
ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ	13	31,7
ПОЛУЧАВАНЕ НА СКИЦИ	2	4,8
ПОЛУЧАВАНЕ НА ОЦЕНКИ	0	0
ПОЛУЧАВАНЕ НА ДОКУМЕНТИ ОТ РЕГИСТРИТЕ ПО ГРАЖДАНСКО СЪСТОЯНИЕ	3	7,3
ДРУГИ/КАКВИ	1	2,4
НЯМА ОТГОВОР	26	63,4
ОБЩО:	41	100

Графика 24



КОНСТАТАЦИИ

Актуален е въпросът за услугите, осигурявани по електронен път. Гражданите предпочитат този начин на обслужване. В контекста на отдавна въвеждащото се електронно управление в държавата, има поле за много размишления и коментари. Спорен е, според нас, цялостният подход, по който се реализира това електронно управление, бариерите от законодателна гледна точка, които възпрепятстват масовото въвеждане, изискването за идентификация на заявителя, чрез електронен подпис /проблем, най-вече за гражданите, които за разлика от юридическите лица, не го притежават/. Голяма част от посочваните електронни услуги нямат характеристики на такива, защото предоставят само един link за разпечатване на заявлението на персонален принтер, но то трябва да бъде депозирано собственоръчно в администрацията. Функционира т.н. WEB портал, чрез който е възможно получаване на услуга в On-line режим, естествено при идентифициране с квалифициран електронен подпис и облечен КЕП през мобилно устройство. Възможностите на администрацията все пак са ограничени поради нормативни причини.

Като се вземат в предвид отговорите на въпрос 19, естествен е големият процент, 63,4%, от анкетираните да не дадат отговор. Същевременно дадените отговори от 31,7% от анкетираните - „получаване на информация“ приемаме за обективно, тъй като тази информация може да се получи от сайта на Общината.



Въпрос 21: Смятате ли, че използването на институционални фейсбук страници на Общината и Кметствата като инструмент за комуникация биха повишили ефективността на работата на Общинската администрация и подобрили взаимодействието между администрация, съветници, кметове на кметства и съответно гражданите, бизнеса и НПО?

Таблица 21

<i>АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ / %</i>
ДА	38	92,7
НЕ	3	7,3
НЯМА ОТГОВОР	0	0
ОБЩО:	41	100

Графика 25



КОНСТАТАЦИИ

Ефективността в работата на Общината да стане реалност - да се допринесе съществено за висока степен на удовлетвореност на потребителя, прозрачност, отчетност и намаляване на административната тежест, това са изисквания на гражданите, бизнеса и НПО. С този въпрос се търси отговор, от работещите в Общинска администрация, общинските съветници,



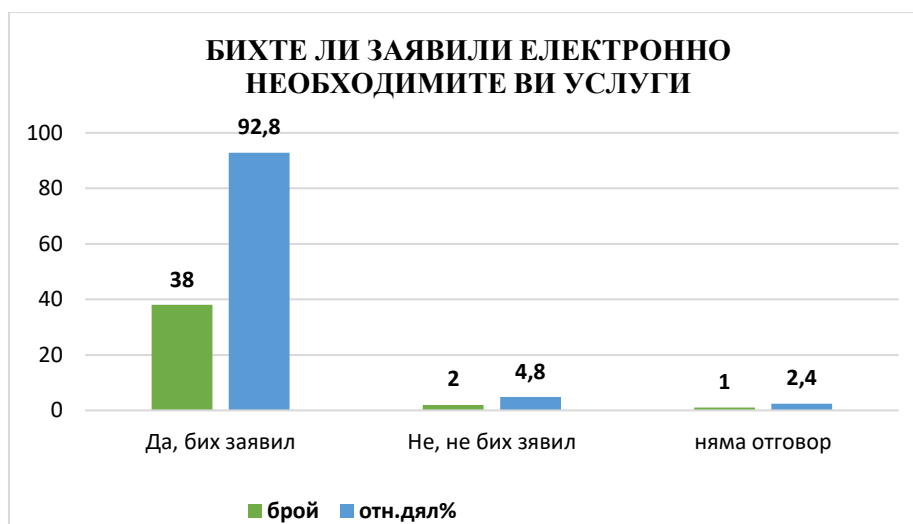
кметовете на населени места и кметските служители за използването на фейсбук за подобряване работата на административните структури. Очевидно е, че анкетираните лица смятат това за особено добро за това отговорилите с „ДА“ са 92,7%. Едва 7,3% отговарят с „НЕ“. Оценката е категорична, което потвърждава правилността на поставената цел на проекта.

Въпрос 21а: Вие, в лично качество, след въвеждане на улеснена електронна идентификация, при която с телефона си или чрез личните си карти ще се идентифицираме за ползването на всички електронни услуги, бихте ли заявили електронно на сайта на Общината нужните ви административни услуги?

Таблица 21а

” АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
ДА, БИХ ЗАЯВИЛ	38	92,8
НЕ, НЕ БИХ ЗАЯВИЛ	2	4,8
НЯМА ОТГОВОР	1	2,4
ОБЩО:	41	100

Графика 26





КОНСТАТАЦИИ

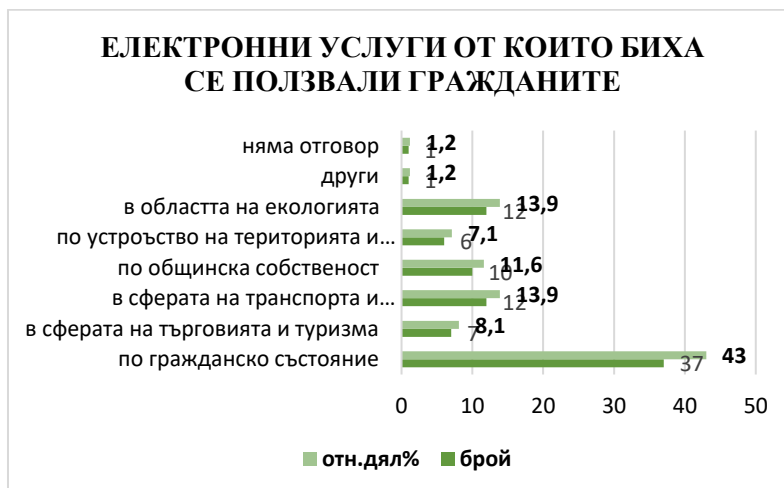
След така получения резултат на предходния въпрос 21, естествено е отговорът да се припокрива с отговорите на този въпрос. И тук, процентът на далите отговор “Да, бих заявил“ е 92,8%, като далите отговор “Не, не бих заявил“ е 4,8% и един от анкетираните не е отговорил. Категоричността на респондентите отново потвърждава правилността в целите на проекта.

Въпрос 22: От кои електронни услуги смятате, че биха се възползвали жителите на селата и граждани от други населени места, ако се предоставят на сайта на Общината?

Таблица 22

<i>АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ</i>	<i>БРОЙ</i>	<i>ОТНОСИ- ТЕЛЕН ДЯЛ/ %</i>
ПО ГРАЖДАНСКО СЪСТОЯНИЕ (свидетелства – за раждане, брак и др.; удостоверения за наследници; заявяване на настоящ адрес и др.)	37	43,0
В СФЕРАТА НА ТЪРГОВИЯТА И ТУРИЗМА (заявление за категоризиране на заведения за хранене и развлечения; заявления за категоризиране на места за настаняване)	7	8,1
В СФЕРАТА НА ТРАНСПОРТА И ЧИСТОТАТА	12	13,9
ПО ОБЩИНСКАТА СОБСТВЕНОСТ	10	11,6
ПО УСТРОЙСТВО НА ТЕРИТОРИЯТА И СТРОИТЕЛСТВОТО (разрешение за лично строителство или ремонт и др.)	7	7,1
В ОБЛАСТТА НА ЕКЕЛОГИЯТА	12	13,9
ДРУГИ	1	1,2
НЯМА ОТГОВОР	1	1,2
ОБЩО:	86	100

Графика 27



КОНСТАТАЦИИ

Убедени в необходимостта от създаване на фейсбук страница, анкетираните служители на Общинска администрация, общински съветници, кметове на кметства и техните служители от община Сливо поле, подреждат, в зависимост от своето предпочитание, услугите, които биха ползвали чрез сайта на Общината както следва: „По гражданско състояние“ – 43,0%; „В сферата на транспорта и чистотата“ и „В областта на екологията“ – по 13,9%; „По общинска собственост“ – 11,6% и т.н., а в „Други“ е предложено „Ежедневно качване на свободни работни места“ и „По-лесна връзка (индивидуална) с работодатели“. Макар и с две допълнения по въпроса се откроява наличието на проблеми със сайта на Общината – ползване, поддържане и обратна връзка.

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

Въпрос 22а: Бихте ли използвали (фейсбук страницата на Общината/кметството) за получаване на актуална информация и провеждане на актуални допитвания?

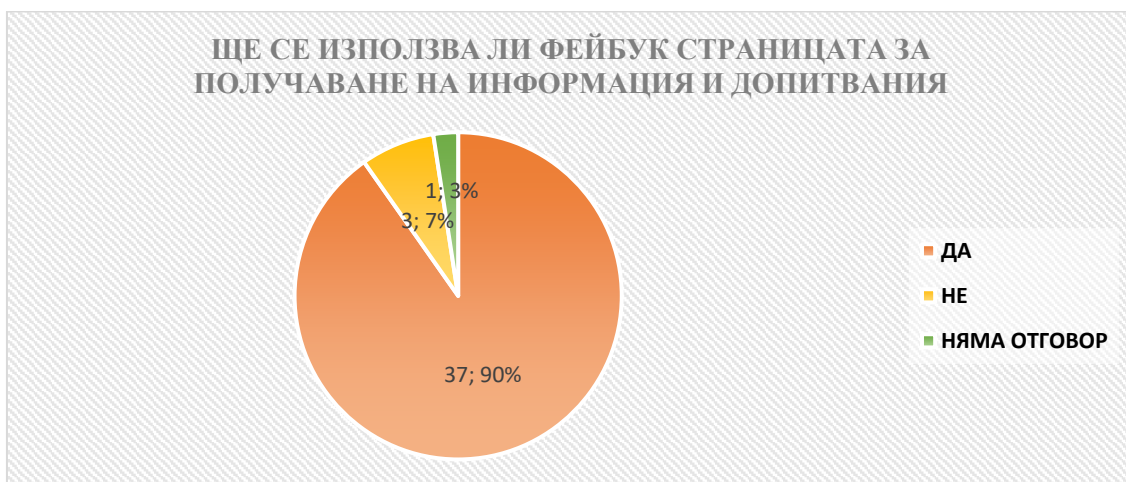
Таблица 22а

АКТУАЛЕН ОТГОВОР	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
ДА	37	90,3
НЕ	3	7,3
НЯМА ОТГОВОР	1	2,4



ОБЩО:	41	100
--------------	-----------	------------

Графика 28



КОНСТАТАЦИИ

Очевидна е необходимостта от получаване на актуална информация и за двете страни – Общинска администрация и граждани, бизнес и НПО. Необходима е двупосочност в комуникацията. Анкетираните дават категоричното си становище относно ползването на фейсбук страница на Общината. 90,3% казват категорично „ДА“ и само 7,3% дават отговор „НЕ“. Отчитайки категоричността на анкетираните, анализаторите приемат за обективни и достоверни резултатите относно възможността да се използва фейсбук страницата на Общината/Кметствата за получаване на актуална информация и провеждане на актуални допитвания.

Въпрос 23: Моля, формулирайте, ако желаете, конкретни препоръки към гражданите и бизнеса за подобряване взаимодействието с Общинска администрация Сливо поле.

Таблица 23

ОТГОВОР	БРОЙ	ОТН. ДЯЛ %
Видове отговори	3	7,2
Няма отговор	38	92,8
ОБЩО:	41	100



КОНСТАТАЦИИ

Използвайки възможността, чрез отворения въпрос, участниците в анкетата дават полезни съвети и препоръки, насочени към подобряване комуникацията с бизнеса, гражданите и НПО в община Сливо поле. Независимо, че 92,8% не дават отговор, посочените три препоръки носят ясни послания – „По-често да се влиза в сайта на Общината с цел запознаване с работата на Общинския съвет, кметствата и наредбите на Общината“; „Да са подготвени с въпросите си“; „Да са търпеливи“ и „Повече усмивки“. Тези респонденти, дали 7,2% от отговорите са ясен показател за това, което служителите в Общинска администрация, общинските съветници, кметовете на кметства и техните служители очакват от бизнеса, гражданите и НПО /неправителствени организации/.

ИЗВОДИ

1. Проявява се воля за повишаване на прозрачността и публичността, като устойчива форма на взаимодействие с бизнеса, гражданите и НПО.

2. Силно изразено е становището, че работата на Общинската администрация е прозрачна. Същото важи и за работата на кметовете на населени места, но с малко по-ниско доверие.

3. Очерта се мнението за пълна удовлетвореност от работата на Общинския съвет с кметствата.

4. В нивото на доверие към кметовете на населени места и кметските администрации се очертава недоверие, свързано с решаване на местни проблеми, некачествено правно обслужване, непълнота в кадровия състав, както и липса на достатъчно финансови средства и техническо оборудване.

5. Взаимодействието на Общинска администрация Сливо поле с кметовете на населени места е високо, въпреки това, е налице на неудовлетвореност в няколко посоки: От подаване на неточна и неясна информация и забавяне при предаването ѝ; Грубо отношение и незачитане на чуждото мнение.

6. Нивото на доверие спрямо Общинския съвет и работата му с кметовете на кметства е високо, но са на лице и проблеми в отношенията като: Неразбиране работата на Общинския съвет не само от гражданите, но и от самите съветници; Липса на достатъчна активност от страна на общинските съветници при решаване на местни проблеми; Същите не са добре подготвени и преследват политически интереси.

Категорични са отговорите на анкетираните, че ползването на електронните комуникационни средства и съответните канали от Общинска



администрация и гражданите, бизнеса и НПО, биха повишили ефективността както в работата, така и взаимовръзките и взаимодействието им.

Категорична е изразената полза от фейсбук и създаването на фейсбук страница на Общината, тъй като така ще се реализира търсената обратна връзка повишаване на възможностите за получаване на електронни услуги, ще се подобри качеството на услугите, които ще се предоставят и ползват.

ОБЩИ ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ

Радикалната промяна от традиционно към електронно взаимодействие на администрациите и гражданите, в т.ч. бизнеса и НПО, изисква съществени промени във вътрешната работа на същите, които могат да бъдат сложни за управляване. Предизвикателството за администрациите е самите те да се адаптират и да направят нововъведения в работата си. Осъзнаване на важността от подобряване достъпа, разпространението и използването на информацията от публичния сектор и гарантирането, че гражданите имат лесен достъп до основните публични данни, както и стимулирането на „онлайн” взаимодействието между граждани и Общинска администрация е първата крачка. Използването на електронните комуникационни средства в практиката на администрацията трябва да създава нови възможности за засилване прозрачността на институцията, в нашият случай, Общинска администрация, за подобряване на комуникацията с общинските служители и за обогатяване на съдържанието и обхвата на диалога – Общинска администрация – граждани, бизнес, НПО. Всички граждани, в това число и социално-неравностойните групи, ще станат в максимална степен бенефициенти на електронното управление и ще им бъде осигурена публична информация и услуги, които са по-лесно достъпни и приемани с все по-голямо доверие от обществото, чрез иновационната употреба на електронни комуникационни средства, увеличаваща се информираност за ползите от електронното управление, подобрените умения и поддръжката за всички потребители. Достъпът до публичната информация, чрез електронните комуникационни средства се разглежда от две страни – за гражданите се улеснява достъпът, а ползата за публичната администрация е повишеното доверие в нея.

Анализът на извършеното проучване предлага точен и надежден обзор на текущото състояние на информационните и комуникационни технологии/средства, като акцентира върху постигнатите резултати и съществуващите проблеми и очертава тенденциите на промени.



Ефективното използване на електронните комуникационни средства, както и самото управление като цяло, може да осигури по-голяма ефективност и икономии за администрацията и за бизнеса; по-голяма прозрачност и по-голямо участие на гражданите в политиките, осъществявани от Общината. С какво е свързано – с осигуряването на ефективни публични електронни услуги, като се използват някои ръководни принципи: Ориентираност към потребителите, което означава бързо и лесно използване на обществената информация и услуги онлайн; Прозрачност /на дейността на Общинска администрация и Общински съвет/ на процедурите за предоставяне на услуги и на нивото на контрол, който потребителите имат върху техните лични данни.

Разработването на Уебсайта на Общината е разгледано като еднократен акт, действие, по-скоро с рекламна и/или кампанийна цел, а не като неразделна част от функционирането на администрацията на местно ниво. Няма двупосочно взаимодействие и не е средство за двупосочна комуникация. Тъй като анализът от проведеното проучване касае връзката „граждани-местна власт“ в община Сливо поле, чрез електронните комуникационни канали, а основният такъв за Общината е сайтът и, се очертаха няколко основни момента, които не са изключение само за тази община. Сайтовете на повечето общини не са с подходящо функционално съдържание от гледна точка на потребителите. Дизайнът на общинските сайтове /информационен и графичен/ е различен/разнотипен, и това значително затруднява гражданите и бизнеса при използването им. Като цяло, има потребност от уеднаквяването на общинските сайтове, като форма и графичност.

Налице е недостатъчна информираност по отношение на електронните услуги, които Общината предоставя чрез сайта си. Непознаване на нормативната уредба и от двете страни, което възпрепятства осъществяването на добра комуникация. Потребност от по-висока компетентност, знания и квалификация на общинските и кметски служители. Липса на обратна връзка и регистриране на потребителския интерес като брой посещения в сайта.

Със създаването на Фейсбук страница на Общината се цели осигуряването на възможност за двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите – възможност за формиране на политики и предоставяне на информация на бизнеса, гражданите и НПО. Тя може да се превърне в анкетор на гражданите и да подпомогне работата на администрацията, общинските съветници и кметовете.



С предоставянето на електронни услуги и ползването на електронните комуникационни средства Общината трябва да осигури:

- Широко разпространение, осигуряване на максимална възможност на достъпна информация за всички, които биха могли да се заинтересоват, по основните цели, приоритети и планирани дейности за развитие на общината;
- Осигуряване разпространението на информацията за възможностите за съвместни инициативи между структурите на местно ниво – мастна власт, бизнес, структури на гражданското общество, граждани. ;
- Да „стигне до всеки човек“, така, че да доближи гражданите до възможностите и очакваните резултати за Общината от планираните дейности;
- Осигуряване публично обсъждане на основните приоритети по места и политики за територията;
- Провеждане на общи информационни кампании за всички целеви групи;
- Провеждане на разяснителни мероприятия.

Към какво трябва да се стреми Общинската администрация:

1. Привличане на обществения интерес и повишаване обществената информираност за обхвата, целите и резултата в процеса на развитие на Общината.

2. Привличане интереса на потенциални инвеститори и информиране за възможностите в общината.

3. Привличане интереса на местните обществени сдружения и НПО и мотивация за общи действия при реализация на проекти за местно развитие.

4. Повишаване на информираността и мотивацията на органите за местно самоуправление за ефективно осъществяване на проекти за развитие на общината.

Известни са няколко приоритета, свързани с електронното управление и внедряването на електронните комуникационни канали, които Община Сливо поле би могла да си постави:

1. Нито един гражданин да не остане вън от системата: да се развие така, че всички граждани да се ползват от сигурни и иновативни услуги и лесен достъп до тях.

2. Ефикасността и ефективността да станат реалност: осигуряване на висока степен на удовлетвореност на потребителите, прозрачност, отчетност и намаляване на административната тежест.



3. Да се внедрят ключови услуги от голямо значение за гражданите и бизнеса: достъпно участието във формиране на местни политики и други услуги, важни за гражданите.

4. Да се внедрят улесняващи елементи от ключово значение, така че гражданите и бизнесът да се възползват от удобни, сигурни и автентични публични услуги.

5. Да се засили участието и демократичното вземане на решения чрез използването на ефективни средства за публични дебати и участие в тях.

Това изследване е свързано и с въпросите по възможната реализация на концепцията за електронно управление. След категорично дадените, от респондентите, отговори за потребността от създаването на фейсбук страница на Общината и възможностите, които предоставя сайтът ѝ, категорично се оформя изискването за унифициране на общинските уеб сайтове, уеднаквяване на информационната им структура и предлаганите онлайн услуги. Всичко това изисква повече информираност сред специалистите в администрациите касаещи подобряване на публичните услуги и политики. Изисквания за висок професионализъм, познаване на местните проблеми.



ОЦЕНКА НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОВЕДЕНОТО ПРОУЧВАНЕ

Изследваната група по обхват съответства на заложените параметри в проекта – брой служители от Общинска администрация, общински съветници, кметове на населени места и кметски служители в община Сливо поле, което като цяло осигурява необходимата представителност за осъществяване на качествен анализ. Спазено е условието единиците на изследваната съвкупност да се подбират непреднамерено, т.е. чрез метода на случайния подбор.

Общественото доверие е най-значимия критерий за оценка на работата на местните органи на управление. То трябва да бъде обект на перманентни изследвания, проучвания и действия, които биха вдигнали нивото на доверие се вижда. Предоставените мнения в анкетите трябва да се приеманет като конструктивни и това би дало добри резултати. Ако се постави известен акцент върху отделните предложения, би могло да се посочат като разумни и приемливи следните: осигуряване публичност и диалог с гражданите; провеждане регулярни обществени проучвания и обсъждания по значими въпроси за местната общност и по въпроси с отношение към развитието на Общината; обучение на служителите за повишаване на административния капацитет.

Резултатите от изследването са показателни, че поставените цели с проучването са постигнати. Установено е: 1. Нивото на взаимодействие и координация между Общинската администрация, общинските съветници, кметовете на кметства и техните администрации, вътре в системата и с бизнеса, гражданите и неправителствените организации. 2. Нагласите на потребителите на услуги. 3. Качеството на административното обслужване. 4. Степента на ползване на публичните услуги. 5. Нагласите за получаване на електронни услуги, информация и управление на Общината чрез електронни комуникационни канали и конкретно чрез фейсбук страницата. Направени са препоръки за: 1. Подобряване качеството на обслужване. 2. Усъвършенстване начина на предлагане на услугите чрез електронни комуникационни канали. Формулирано е виждането, че получената информация може да бъде източник за определяне на цели, приоритети и политики на Общината. По категоричен начин е установено, че електронните комуникационни канали са подходящо средство за проучвания, анализи и предложения за формиране, осъществяване и мониторинг на политики. Създаването на фейсбук страница на Общината и използването изцяло на електронни комуникационни средства (фейсбук и



сайт) за заявяване и получаване на административни услуги след въвеждане на улеснената електронна идентификация, е желание на служителите от Общинска администрация, общинските съветници, кметовете на кметства и техните администрации.

Анализът от проведеното проучване отчита нивото на мнение „отвътре“ на служителите в Общинска администрация Сливо поле, общинските съветници, кметовете на селата и служителите в кметствата, отразени в Доклада, относно прозрачността в управлението, като основен проблем и като въпрос с отразена висока степен на доверие. Отражава комуникационните канали за информация и работата на Общинска администрация, като отчита нивото на предоставените услуги и конкретните потребности от електронни услуги. Проучването посочва конкретни мерки, необходими за повишаване ефективността на работата на Общинска администрация Сливо поле, общинските съветници, кметовете на населени места и техните служители. Установено е нивото на взаимодействие между Общинска администрация и кметствата, както и взаимодействието Общински съвет-Кметове. Яснота има и по въпроса за източниците на информация за работата на Общинска администрация. Изяснен е и въпросът от кои електронни услуги биха се възползвали жителите на селата, ако Общината ги предоставя. Всичко това е отчетено и отразено в този доклад чрез направения анализ. Отправени са препоръки и предложения към ръководството на общината.

Постигнатите резултати са показателни, достоверни и съизмерими.