



# АНАЛИТИЧЕН ДОКЛАД

на

резултатите от анкетно проучване сред  
гражданите и предложения към органите на  
местната власт – Общински съвет и кмет на  
Община Сливо поле в изпълнение на проект  
„Взаимодействието граждани - местна власт  
в община Сливо поле чрез електронните  
комуникационни канали”

1



СЪДЪРЖАНИЕ	Страница
Въведение	3
I. Методически бележки	4
II. Организация и провеждане на анкетирането	5
II.1. Извършени дейности	6
II.2. Инструментариум	7
II.3. Цели на анализа	9
III. Анализ на резултатите, изводи и препоръки	10
III.1. Профил на целевата група	10
III.2. Анализ и изводи от анализа на профила на изследваната целева група	13
III.3. Анализ на резултатите от проучването	14
3.1. Въпроси относно: Познаване и обществено доверие към работата на Общинска администрация Сливо поле	14
3.2. Въпроси относно: Установяване степента на познаване на електро комуникационните канали и в частност Сайта на община Сливо поле	21
3.3. Въпроси относно: Нагласите на гражданите за използване на електронните комуникационни средства за получаване на административни услуги и участие във формирането на политики от община Сливо поле	29
Заклучителна оценка на резултатите от проведеното анкетиране	41



## ВЪВЕДЕНИЕ

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01 „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. Изпълнението на проекта се реализира от Фондация "Уеб шелф“ в партньорство с Община Сливо поле и Сдружение „Клуб Отворено Общество“- Русе.

Проектът цели да се усъвършенства мониторингът и оценката на провежданите политики в община Сливо поле /LAU 2/, както и да се създадат възможности за повишено участие на гражданското общество 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 партньорството с неправителствените организации, гражданите и бизнеса.

Цел на проекта 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

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



услуги не е най-важния 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 електронното обслужване в община Сливо поле, проектът предвижда проучване сред представители на гражданите и бизнеса относно техните нагласи и очаквания.

Този доклад е част от дейност 1 на проекта, поддейност 1.1. Провеждане на анкетиране за установяване на актуалното равнище на обществено познаване и доверие в Общинска администрация Сливо поле, сред бизнеса, НПО /неправителствени организации/ и граждани с акцент върху информативността на електронните комуникационни канали /САЙТ, ФЕЙСБУК СТРАНИЦА на общината/ както и заявяването на електронните услуги и нагласите за обратна връзка за планирани политики на общината. Анализ и оценка на резултатите от анкетирането и отправяне на предложение 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.

## **I. Методологически бележки**

Целта на настоящото анкетно проучване е 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:

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



- 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.
- Установяване мненията и нагласите на гражданите относно качеството на административното обслужване.
- Установяване степента на познаване и ползване на електронните комуникационни канали и в частност, сайта на общината.
- 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.
- Идентифициране фактическите нагласи на гражданите за използване електронните комуникационни средства за получаване на административни услуги.

## II. Организация и провеждане на анкетирането

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

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



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.

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 анкетьорите с анкетираните разкрива възможности анкетьорите 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 анкетьори да придобият лични впечатления за степента на информираност на респондентите.

Проучването е проведено по предварително планирани дейности, разделени в отделни етапи.

**Обект на проучването** са гражданите на община Сливо поле. Статистическата съвкупност обхваща гражданите от 18 до над 60 годишна възраст. Статистическата единица е конкретния гражданин ползващ услугите на общината.

6

## **II.1. Извършени дейности**

***(1) Създаване на анкетна карта в съответствие с ключови индикатори за провеждане на теренно проучване на 118 граждани на общината.***

- Проучване на индикатори и определяне на тези от тях, които са от съществено значение за тематичното анкетно проучване в общината.
- Разработване на проект на анкетна карта в съответствие с ключовите индикатори за проучване в общината.
- Съгласуване на разработения проект на анкетна карта с ръководството на общината.

***(2) Организиране на анкетно проучване в съответствие със съгласуваната анкетна карта на 118 граждани на общината.***

- Разработване на Методика и указание за начина на попълване на анкетната карта.

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



### ***(3) Обработване на събраните емпирични данни и тяхното анализиране.***

- Отстраняване на допуснати пропуски и неточности при попълване на анкетната карта.
- Въвеждане и обработка на събраните данни.
- Анализиране на получените данни.

### ***(4) Изготвяне на доклад за направеното проучване.***

- Обобщаване на резултатите от анкетното проучване.
- Анализ на данните и извеждане на изводи и препоръки.
- Подготвяне на доклад за направеното проучване, съдържащ оценка и препоръки за използване изцяло електронен начин за заявяване и получаване на административни услуги след въвеждане на улеснена електронна идентификация.

## **II.2. Инструментариум**

7

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 гражданите от община Сливо поле. Предвидено е за различните участници в проучването да бъде направена извадка по пол, възраст, образование, трудова заетост.

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.

Друг метод, който се прилага при проучването е **онлайн**. Попълнените формуляри се получават по електронен път.

### **Анкетна карта**

Основен инструмент за събиране на информация за проучването са разработените анкетни карти в хартиен и електронен вариант, за целевата

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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





група, със заложените пояснителни текстове, които да улесняват анкетираните. Въпросникът съдържа 18 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 – граждани 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 и въпроси, изясняващи профила на анкетираните лица.

### **Анкетъори за провеждане на изследването**

Анкетъорите са предварително подготвени и инструктирани лица, които провеждат анкетата при спазване на постановките на Методиката. 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 социален статус на анкетираните. Задължително е анкетъорите да създадат непринудена и непредубедена атмосфера при провеждане на интервюто, с опит за максимално спечелване благоразположението на респондента. Анкетиращите лица разпространяват въпросниците в директни срещи – съобщават предмета на анкетата, раздават анкетните листи, изчакват попълването и ги събират. Анкетъорите се представят, разяснят накратко целите на проучването и предоставят уверение за конфиденциалност на

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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





анкетата. Анкетирането на едно лице не превишава продължителност от повече от 30 минути.

### II.3. Цели на анализа

Анализът е в обхвата на дейност 1 на проекта, поддейност 1.1. Провеждане на анкетиране за установяване на актуалното равнище на обществено познаване и доверие в Общинска администрация Сливо поле, сред бизнеса, НПО /неправителствени организации/ и граждани с акцент върху информативността на електронните комуникационни канали /САЙТ, ФЕЙСБУК СТРАНИЦА на общината/ както и заявяването на електронните услуги и нагласите за обратна връзка за планирани политики на общината. Анализ и оценка на резултатите от анкетирането и отправяне на предложения към органите на местната власт – общински съвет и кмет.

За база, 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 гражданите. Негативните практики, на които е отделено сериозно място в проучването, не бива да се приемат като критично отношение, а като рационални препоръки, които имат за цел да подпомогнат и укрепнат диалога с гражданите.

**Аналитичният доклад** съдържа оценка, препоръки и предложения относно ползване услугите на общината, от гражданите, чрез електронните комуникационни канали, за нагласите на гражданите за използване електронните комуникационни средства за получаване на административни услуги.

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 с общинска администрация Сливо поле.
- Очертаване комуникационните канали за информация за работата на Общинска администрация Сливо поле.

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



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

### III. Анализ на резултатите, изводи и препоръки

#### III.1. Профил на целевата група

В обхвата на представителната извадка от граждани са анкетирани общо 118 /сто и осемнадесет/, с 18 /осемнайсет/ повече от планирания брой.

По отношение на това, че гражданите на община Сливо поле, като основен обществен коректив, са със значителна роля за развитието на гражданското общество, считаме, че планирания в проекта обем на представителната извадка от сто /100/ респондента е напълно достатъчна за осигуряване на необходимата за изследването представителност на резултатите.

#### Общо анкетирани граждани – 118.

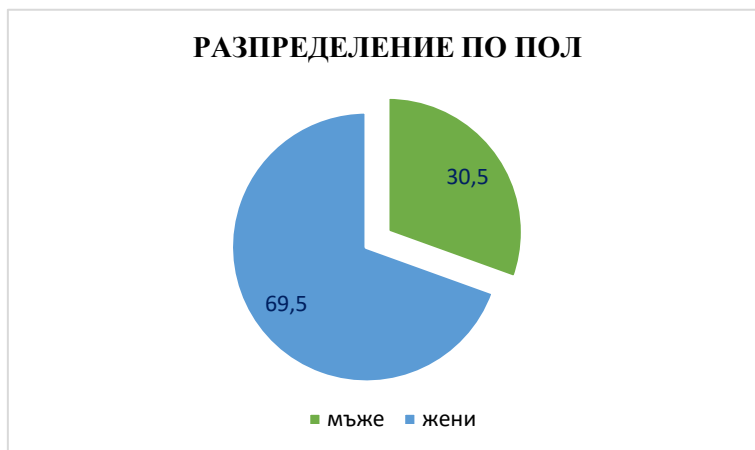
10

**Разпределение по пол на анкетираните представители на гражданите от община Сливо поле**

**Таблица 1**

ПОЛ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ
МЪЖЕ	36	30,5
ЖЕНИ	82	69,5
<b>ОБЩО</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

**Фигура 1**



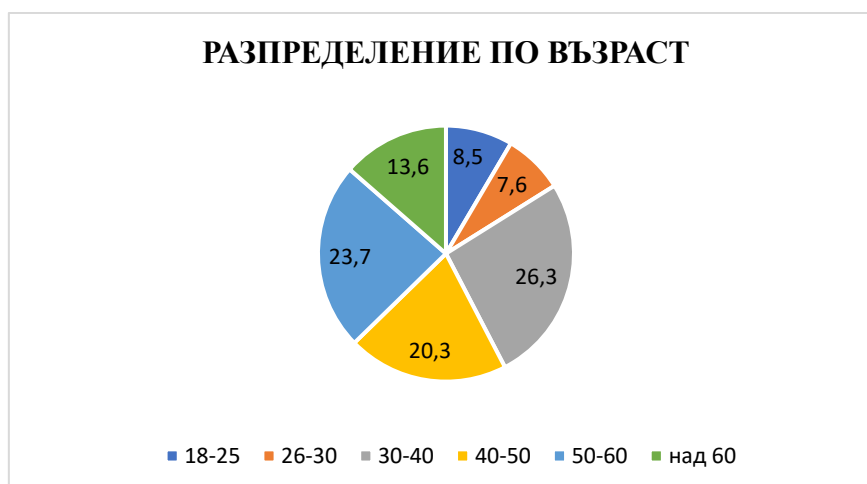
**Разпределение по възраст на анкетираните граждани представители на община Сливо поле**

**Таблица 2**

ВЪЗРАСТОВ ДИАПАЗОН/ ГОДИНИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛН ДЯЛ/ %
18-25	10	8,5
26-30	9	7,6
30-40	31	26,3
40-50	24	20,3
50-60	28	23,7
над 60	16	13,6
<b>ОБЩО</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

11

**Фигура 2**



**Образователна структура на анкетираните граждани от община Сливо поле**

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

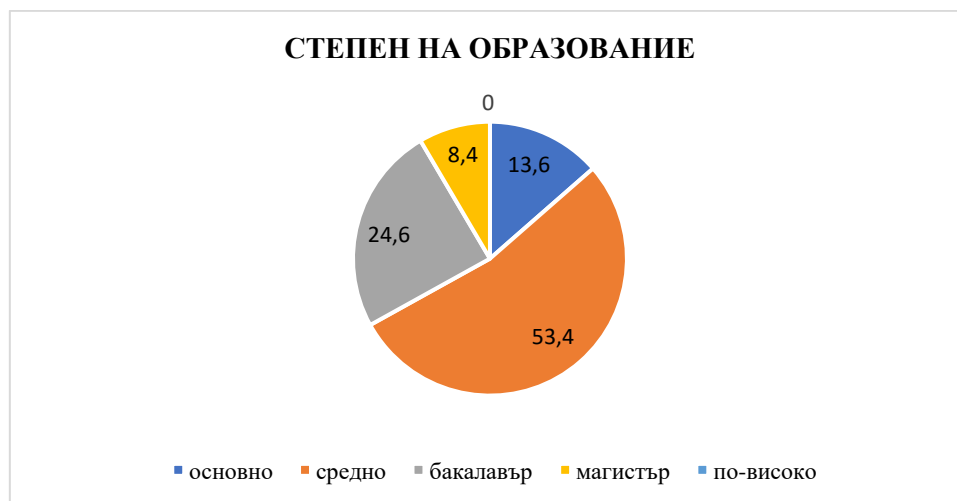
„Взаимодействието граждани - местна власт в община Сливо поле чрез електронните комуникационни канали” се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



Таблица 2

СТЕПЕН НА ОБРАЗОВАНИЕ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/%
ОСНОВНО	16	13,6
СРЕДНО	63	53,4
БАКАЛАВЪР	29	24,6
МАГИСТЪР	10	8,4
ПО-ВИСОКО	0	0
<b>ОБЩО</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

Фигура 3



12

**Трудова заетост на анкетираните граждани представители на община Сливо поле**

Таблица 4

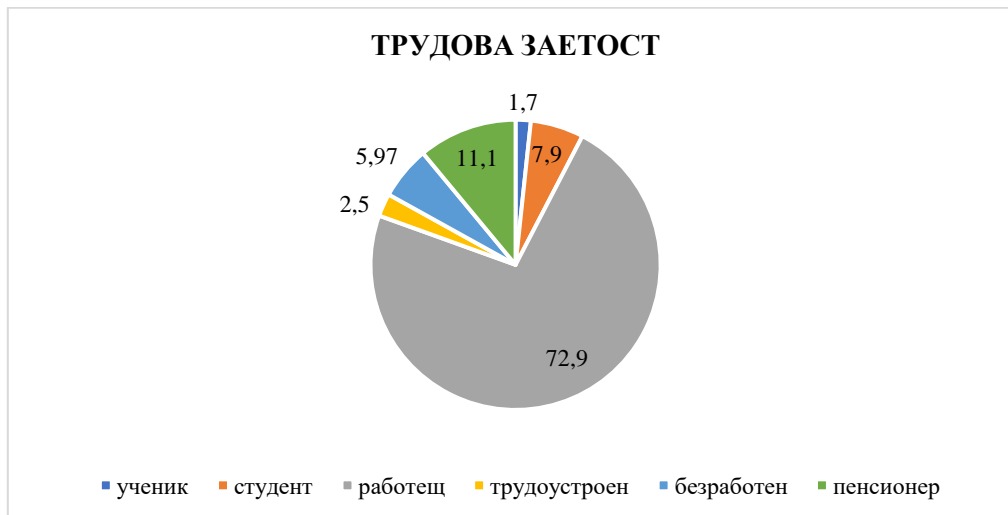
ТРУДОВА ЗАЕТОСТ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
УЧЕНИК	2	1,7
СТУДЕНТ	7	5,9
РАБОТЕЦ	86	72,9
ТРУДОУСТРОЕН	3	2,5
БЕЗРАБОТЕН	7	5,9
ПЕНСИОНЕР	13	11,1
<b>ОБЩО</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

Фигура 4

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



### III.2. Анализ и изводи от анализа на профила на изследваната целева група.

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

Анкетирани са 118 /сто и осемнадесет/ граждани подбрани по преценка на анкетьорите, за които приемаме, че са изразители на активна гражданска позиция.

**Съотношението по пол /мъже-жени/** е 36 към 82 или 30,5% към 69,5%. На лице е превес на броя на анкетираните жени – около 1:2 спрямо анкетираните мъже. Това съотношение не е от съществено значение за проучването и анализа. То е случаен резултат от изследваната съвкупност.

**Възрастовата структура** отразява едно добро съотношение на анкетирани граждани в активна възраст 30-60 години, представляващи 70,3%, хора със значителен житейски опит и с повече взаимодействие с общинска администрация Сливо поле. Към тях спокойно могат да се добавят и тези от 26 до 30 и другите над 60 години, чийто процентно съотношение се доближава – 10%:16%. Предполага се, че отговорите на въпросите от анкетата ще отразяват относително добре становищата на гражданите на общината.

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-активна гражданска позиция. В

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



изследването относителният дял на гражданите със средно образование е 53,4% и е преобладаващата част от анкетираните. Допускаме, че това е показателно и за преобладаващата част на населението на община Сливо поле. Респондентите с висше образование /33,0%/ – магистър 8,4% и бакалавър 24,6%, са един добър показател и допринасят за по-достоверните констатации и изводи. Делът на анкетираните лица с основно образование е 13,6%. Това са хора, които са над трудоспособна възраст и не са вече активни на трудовия пазар, което намалява контакта с общинската администрация и намалява активното им участие във формирането на политики от местно значение.

Формираната образователна структура на анкетираните граждани напълно удовлетворява изискванията, както за представителност на изследваната съвкупност, така и на активност и участие във формирането на политики.

**Трудовата заетост** на анкетираните граждани е важен елемент от изследването. В него са обхванати 72,9% работещи граждани. Те са представителната част на местното население. Трудоустроените/2,5%/, безработните/5,9%/ и пенсионерите/11,1%/ са добър ориентир за вярната оценка и изводите, които ще са в помощ на местната власт. Учащите – ученици/1,7%/ и студенти/5,9%/ допълват представителността. В извадката са попаднали обществено и трудово активни граждани, чиято позиция е важна за целите на проучването.

Като цяло, приемаме, че изследваната съвкупност от граждани е достатъчно представителна. Данните са обективни и правдоподобни и представят значителен фактологичен материал като база за задълбочен анализ.

### **III.3. Анализ на резултатите от проучването**

#### **3.1. Въпроси относно: Познаване и обществено доверие към работата на Общинска администрация Сливо поле.**

#### **ОТГОВОРИ НА ВЪПРОС 1: Запознат ли сте с работата на община Сливо поле?**

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

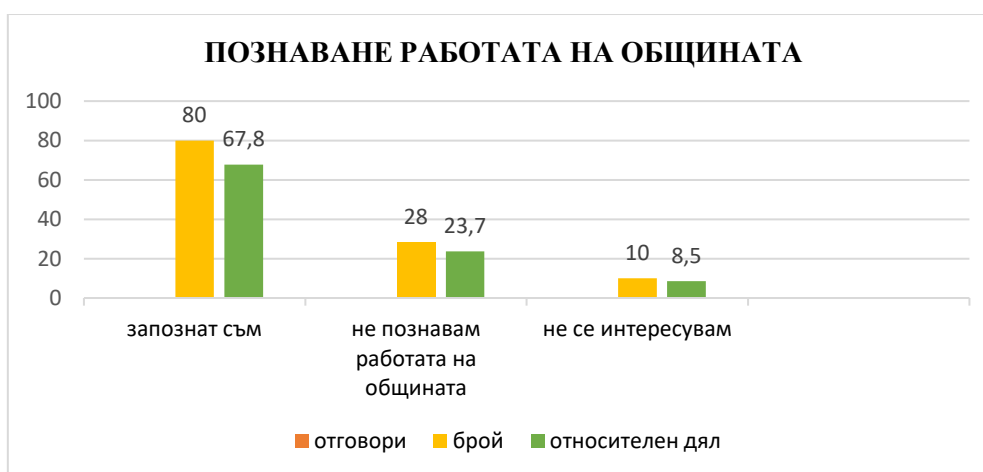
„Взаимодействието граждани - местна власт в община Сливо поле чрез електронните комуникационни канали” се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



**Таблица 1в**

ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
ЗАПОЗНАТ СЪМ	80	67,8
НЕ ПОЗНАВАМ РАБОТАТА НА ОБЩИНАТА	28	23,7
НЕ СЕ ИНТЕРЕСУВАМ	10	8,5
<b>ОБЩО:</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

**Фигура 5**



15

**ОТГОВОРИ НА ВЪПРОС 2: Смятате ли, че работата на общинската администрация е прозрачна и до колко?**

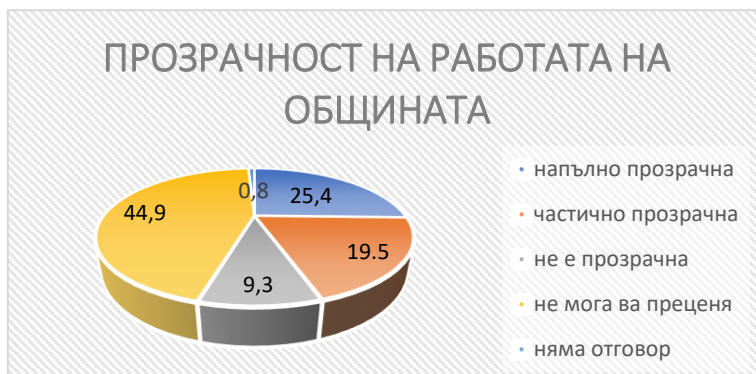
**Таблица 2в**

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
НАПЪЛНО ПРОЗРАЧНА	30	25.4
ЧАСТИЧНО ПРОЗРАЧНА	23	19.5
НЕ Е ПРОЗРАЧНА	11	9.3
НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	53	44,9
НЯМА ОТГОВОР	1	0.8
<b>ОБЩО</b>	<b>118</b>	<b>100</b>





Фигура 6

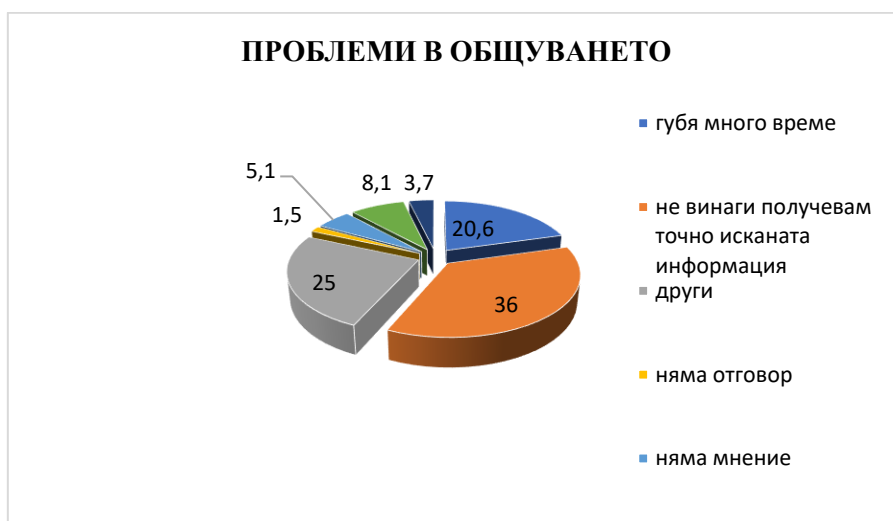


**ОТГОВОРИ НА ВЪПРОС 3: Кои са основните проблеми в общуването ви с  
общинска администрация Сливо поле?**

Таблица 3в

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
ГУБЯ МНОГО ВРЕМЕ	28	20,6
НЕ ВИНАГИ ПОЛУЧАВАМ ТОЧНО ИСКАНАТА ИНФОРМАЦИЯ	49	36,0
ДРУГИ	34	25,0
НЯМА ОТГОВОР	2	1,5
НЯМА МНЕНИЕ	7	5,1
НЯМА ПРОБЛЕМИ В ОБЩУВАНЕТО	11	8,1
ВИНАГИ ПОЛУЧАВА ТОЧНО ИСКАНАТА ИНФОРМАЦИЯ	5	3,6
<b>ОБЩО:</b>	<b>136</b>	<b>100</b>

Фигура 7



[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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

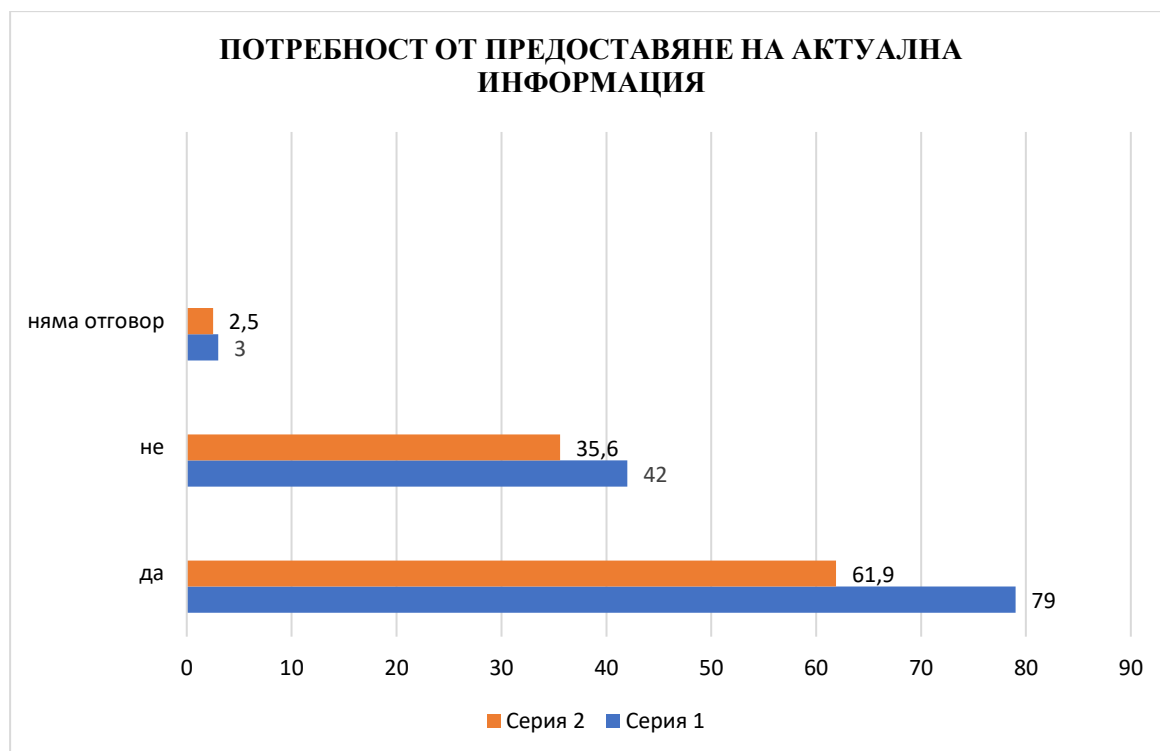


#### ОТГОВОР НА ВЪПРОС 4: Имате ли необходимост от предоставяне на актуална информация за работата на общината и за предоставяните от нея услуги?

Таблица 4

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
ДА	73	61,9
НЕ	42	35,6
НЯМА ОТГОВОР	3	2,5
<b>ОБЩО:</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

Фигура 8



17

#### ОТГОВОР НА ВЪПРОС 5: От къде получавате информация за работата на общинската администрация Сливо поле (до 3 отговора според степента на информираност)

Таблица 5.

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
ОТ САЙТА НА ОБЩИНАТА	45	29,0
ОТ ВЕСТНИЦИ	5	3,2
ОТ ТЕЛЕВИЗИЯ	16	10,3
ОТ РАДИОТО	0	0
ОТ ЛИЧНИ КОНТАКТИ	70	45,2
ОТ ДРУГИ	13	8,4
НЯМА ОТГОВОР	6	3,9
<b>ОБЩО:</b>	<b>155</b>	<b>100</b>

Фигура 9



18

## • КОНСТАТАЦИИ

С тези въпроси, анкетното проучване цели да установи до колко анкетираните граждани познават работата на Общинска администрация Сливо поле и как общуват с администрацията – от къде получават необходимата им информация. Така разглеждана, основание ли е и до колко може да се приеме тяхната оценка за миродавна и следва ли на тази база да се правят обобщения за общественото мнение. Разбира се, тяхната информираност е резултат от усилията на администрацията да осигурят необходимата прозрачност и откритост по отношение на собствената си дейност. Това е взаимен процес, при който двете страни – граждани и администрация, поддържат активна комуникация помежду си. Общинската администрация цели гражданите да бъдат запознати с политиките на Общината, така, че да бъдат мотивирани да изразяват собствената си позиция и мнение по определени проблеми.

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



От анкетираните 118 граждани, 67,8% са посочили, че са запознати с работата на община Сливо поле. Съответно 23,7% отговарят, че не познават работата на общината, а 8,5% дават отговор „не се интересувам“. При това съотношение на отговорите сме склонни да приемем за обективни и достоверни резултатите.

Видно е, че гражданите са ползвали услугите на администрацията и са се сблъскали със съществуващи проблеми или не, за това на следващият въпрос, дали е прозрачна работата на общинската администрация, голям процент, 44,9% от анкетираните дават отговор „не мога да преценя“. Хора, които познават работата на общинската администрация, би следвало да знаят дали и до колко е прозрачна. Тук е на лица определено разминаване в отговорите. Сборът /54,2%/ от отговорите „напълно прозрачна“ /25.4%/ , „частично прозрачна“ /19,5%/ и „не е прозрачна“ /9,3%/ е по-малък от този на отговорилите, че я познават. При така получената картина следва въпроса наистина ли анкетираните граждани познават работата на администрацията и до колко аналитичната оценка е относително точна.

Отговорите на следващия въпрос „Кои са основните проблеми в общуването Ви с Общинска администрация Сливо поле“, са както следва : 36,0% от анкетираните граждани дават отговор „не винаги получавам точно исканата информация“; 20,6% - „губя много време“ и 25,0% отговарят „други“, като малка част правят пояснение – „лошо отношение на Фронт офиса“; „не ми се е налагало да общувам“; „нямат проблеми“; „винаги получавам точно исканата информация“; „не общувам“, а 5,1% нямат мнение. Над 56% имат становище. Съпоставени с отговорите на предходните въпроси се очертава една стабилност в познаване работата на администрацията.

В отговорите на следващия въпрос „Имате ли потребност от предоставяне на актуална информация“ може да се отчете активно гражданско отношение. 61,9% от анкетираните граждани дават отговор „ДА“ и 35,6% отговарят с „НЕ“.

Относно източниците на информация, отговорите на респондентите са недвусмислени. „От лични контакти“ отговарят 45,2% от анкетираните. И едва 29% „От сайта на общината“. Останалите отговарят, че търсят и получават информация от вестници, телевизия и други източници /трети лица, фейсбук/.



## ИЗВОДИ

1. Макар, твърде декларативно, анкетираните граждани да заявяват, че познават работата на общината, истината е, че познанията им са повърхности и повече декларативни, формирани под влияние на странични фактори и впечатления.

2. Прозрачността на работата на администрацията е сериозен проблем за общината, тъй като процентът на тези, които „не могат да преценят“ е висок. Като се добави този на отговорилите „не е прозрачна“, се оказва, че повече от половината от респондентите я смятат за такава. Това може да се дължи на недостатъчната информация, която се подава и достига до гражданите или пък е следствие на тяхната незаинтересованост и пасивност.

3. Общуването „администрация-граждани“ като доверие и оценка и обратна връзка е ниско. Анкетираните граждани откриват редица причини за затрудненото общуване, като посочват липсата на точна информация, губенето на време, лошо отношение на работещите във Фронт офиса.

4. Получаването на актуална информация е важно за анкетираните граждани. Гражданите имат право и интерес да разполагат с такава, тъй като така осъзнават правата и задълженията си.

5. Основният източник на информация за работата на Общинска администрация Сливо поле са личните контакти. Сайта на Общината е вторият по значимост за гражданите.

### • ПРЕПОРЪКИ

1. Прилагане специален подход към гражданите. От гледна точка на комуникационната теория, за тях е важно да получат информация за Общината и случващото се в нея.

2. Въвеждане на модели и добри практики за активен диалог между гражданите и Общината за постигане на необходимото доверие.

3. Представяне чрез Интернет страницата на Общината политиките и дейностите, провеждани от нея, за осигуряване необходимата прозрачност. Прозрачността е основна ценност на демокрацията и трябва да бъде разбрана като концепция за управление, която позволява контрол и участие на гражданите. Практически това означава осигуряване на

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



безпроблемен достъп до публичната информация на Общината. Задължение на Общината е да генерира информация и да я предоставя на гражданите. Така се осигурява и съответната отчетност за функционирането на Общината.

4. Осигуряване на публичност, което означава да се разглежда като поведение на Общината, при което управленските решения и действия по реализацията на определени политики и проекти да са достъпни за гражданите, за обществото.

5. Провеждане на периодични проучвания на общественото мнение за местната власт и удовлетвореността на гражданите.

**3.2.      Въпроси относно: Установяване степента на познаване и ползване на електронните комуникационни канали и в частност САЙТА на Община Сливо поле.**

21

**ОТГОВОРИ НА ВЪПРОС 6: Кои електронни комуникационни канали познавате и ползвате?**

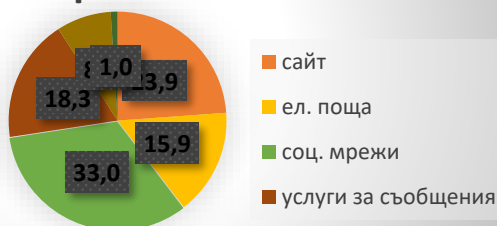
**Таблица 6в**

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
САЙТА НА ОБЩИНАТА	47	23,9
ЕЛЕКТРОННА ПОЩА	31	15,7
СОЦИАЛНИ МРЕЖИ (В Т.Ч. Facebook, Twitter и т.н)	65	33,0
УСЛУГА ЗА СЪОБЩЕНИЯ (Messenger, Viber, WhatsApp и др.)	36	18,3
ДРУГИ	16	8,1
НЯМА ОТГОВОР	2	1,0
<b>ОБЩО:</b>	<b>197</b>	<b>100</b>

**Фигура 10**



## ПОЗНАТИ И ПОЛЗВАНИ КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ



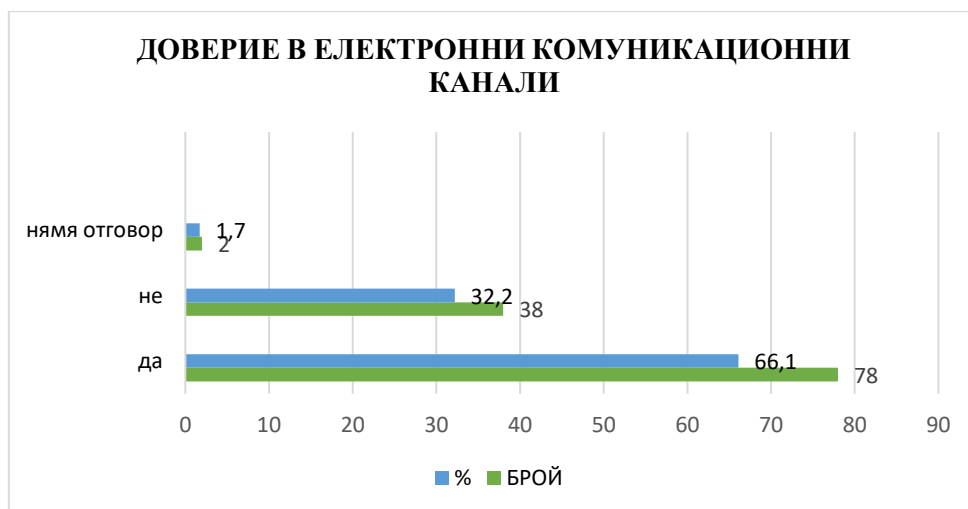
## ОТГОВОРИ НА ВЪПРОС 7: Имате ли доверие в електронните комуникационни канали?

Таблица 7в

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
ДА	78	66,1
НЕ	38	32,2
НЯМА ОТГОВОР	2	1,7
<b>ОБЩО</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

Фигура 11

22



## ОТГОВОРИ НА ВЪПРОС 8: С кои електронни комуникационни канали бихте работили за общуване с община Сливо поле?

Таблица 8в

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
ФЕЙСБУК	61	50,4

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

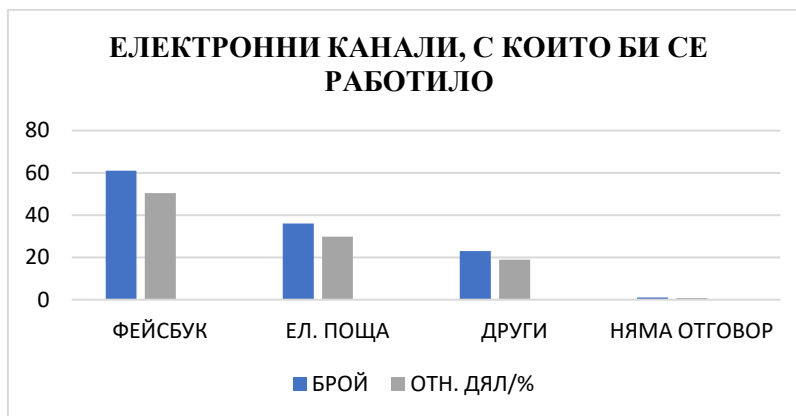
„Взаимодействието граждани - местна власт в община Сливо поле чрез електронните комуникационни канали” се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд





ЕЛЕКТРОННА ПОЩА	36	29,8
ДРУГИ	23	19,0
НЯМА ОТГОВОР	1	0,8
<b>ОБЩО</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

Фигура 12



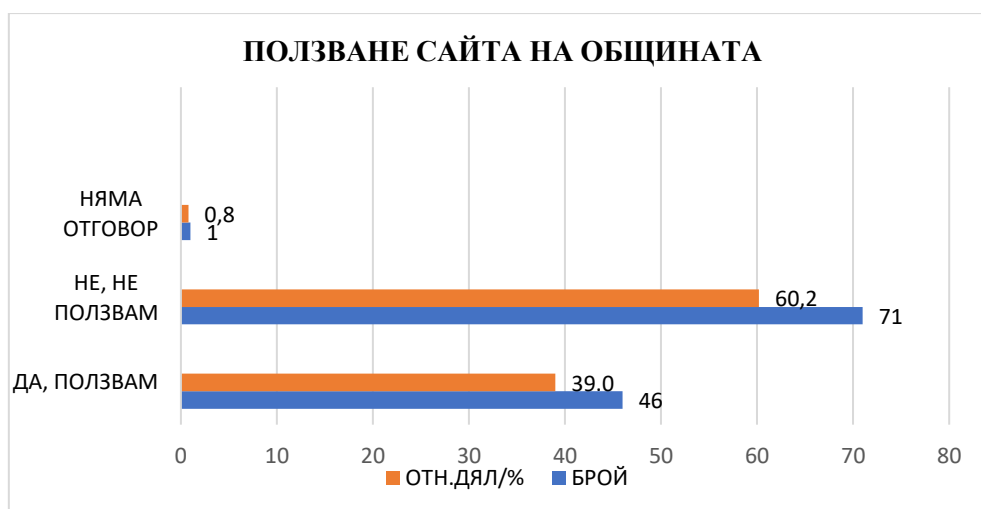
**ОТГОВОРИ НА ВЪПРОС 9: Ползвате ли сайта на общината?**

23

Таблица 9в

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
ДА, ПОЛЗВАМ	46	39,0
НЕ, НЕ ПОЛЗВАМ	71	60,2
НЯМА ОТГОВОР	1	0,8
<b>ОБЩО</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

Фигура 13



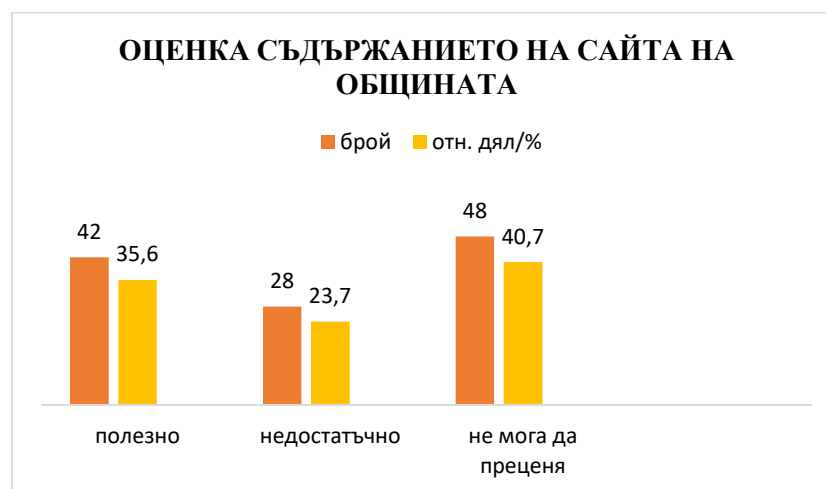


## ОТГОВОРИ НА ВЪПРОС 10: Как оценявате съдържанието на сайта на общината?

Таблица 10в

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
ПОЛЕЗНО	42	35,6
НЕДОСТАТЪЧНО	28	23,7
НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	48	4,70
<b>ОБЩО</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

Фигура 14



24

## ОТГОВОРИ НА ВЪПРОС 11: Какво още бихте желали да намерите като информация на сайта?

Таблица 11

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
НЯМА ОТГОВОР	101	85,6
Дадени отговори/предложения	17	14,4
<b>ОБЩО</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

## 6. КОНСТАТАЦИИ

Тази група въпроси има за цел, чрез проучване нивото на общата информационна култура на гражданите, свързана с познаването и ползването на електронните комуникационни средства, да установи как поставената в проекта и чрез анализа, цел ще бъде постигната.

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



Като изследваме общата информационна култура на гражданите, в това направление, всъщност питаме, защо са необходими тези познания и в каква степен? Администрацията има нормативното задължение да информира гражданите, в общия смисъл на осигуряваната информация. Гражданите, от своя страна, имат интерес да притежават такива познания, защото така осъзнават правата и задълженията си. Така могат да влияят на местната власт, да формират приоритети.

За да се получи ясна представа за възможностите на гражданите да изпълняват тази си функция, естествен е въпросът „кои електронни комуникационни канали познавате и ползвате. Преобладаващата част от анкетираните 118 лица - 33.0% отговарят „социалните мрежи(в т.ч. Facebook, Twitter и т.н.). Сайта на общината е познат и ползван от 23.9% от анкетираните. Познати и ползвани от 18.3% от респондентите са услугите за съобщения като Messenger, Viber, WhatsApp и др., а 15.7% ползват електронна поща и едва 1% не дават отговор, а 8.1% не познават електронните комуникационни средства и уточняват, че ползват телефон.

Естествено е процентът на познаващите и ползващите сайта на общината да е най-голям, тъй като там гражданите получават информация и услуги, свързани с личните и семейни въпроси.

Резултатите са удовлетворяващи за анализаторите, защото улесняват постигането на съответните цели. /Таблица 6в/

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

На въпроса за доверието на гражданите в електронните комуникационни канали, повече от половината /66,1%/ отговарят с „ДА“, а 32,2% дават отговор „НЕ“. Двама души от анкетираните нямат отговор. Очевидно трябва да се има доверие на анкетираните граждани, още повече, че на предходния въпрос 90.1% отговарят, че ползват електронни комуникационни средства. Тези отговори удовлетворяват анализаторите и изпълнителите на проекта.

Следващият въпрос „С кои електронни комуникационни канали бихте работили за общуване с Община Сливо поле“, чертае следващата стъпка към поставената цел. Отговорите са ясни и не будят никакво съмнение в достоверността – 50,4% от анкетираните отговарят категорично ФЕЙСБУК. 29,8% посочват „електронна поща“ и 19,0% отбелязват „Други“, без

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



уточнения, с малки изключения, които сочат „не използвам“, „не бих работила“.

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

На въпроса „Ползвате ли сайта на Общината“, отговор „Не, не ползвам“ дават 60,2% от анкетираните граждани, а 39,0% дават отговор „Да, ползвам“ и само един не отговаря. Естествено е тези отговори да са последвани от други въпроси, възникнали пред анализаторите, а именно каква е причината да не се ползва сайта? Интернет страницата, по принцип, е източник на информация от всеки, който търси нещо, пести време, а може би и средства. Тя е съвременно комуникационно средство, в т.ч. и за осигуряване на обратна връзка. Анализаторите откриват не пълноти в информацията намираща се на сайта. Намиращата се в него информация е лесно достъпна, но има липси.

Последващият въпрос „Как оценявате съдържанието на сайта на общината“ и отговорите на анкетираните потвърждават предходните констатации. 40,7% от респондентите отговарят „Не мога да преценя“. Това навярно се дължи на факта, че в сайта има определено количество информация, но тя не удовлетворява гражданите. Навярно, гражданите не намират търсената от тях информация. Отговор „Полезно“ дават 35,6% от анкетираните и 23,7% отговарят „Недостатъчно“.

Анализаторите откриват търсените от тях отговори в отговорите на въпрос 11в „Какво още бихте желали да намерите като информация на сайта“ - 85,6% нямат отговор. Едва 14,4% дават своите отговори като:

- 1/ Всичко, относно дейността на Общината.
- 2/ Истината.
- 3/ Разписание на автобуси.
- 4/ Добри новини.
- 5/ Планове.
- 6/ Календар на културните събития.
- 7/ Информация за свободни работни места в общината /на територията/
- 8/ Актуална информация за хора с увреждания.

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



9/ Снимки, карта, историческа хронология.

10/ Актуална информация с достъпни файлове.

11/ По-актуална информация

И

Отговори като „По принцип, каквото ми трябва си намирам“, „Не мога да посоча“, „Няма какво да добавя“, „На този етап нямам необходимост от допълнителна информация“, „Информацията е пълна и точна“ и други.

От направения анализ на дадените отговори е видно, че в известна степен е на лице липса на адекватно на нуждите на гражданите съдържание, както и подходяща навигация. Това значително затруднява гражданите и бизнеса при използването на сайта.

Както се вижда, някои от отговорите са свързани с конкретни дейности на Общинската администрация. Други са свързани с информация от други институции, която по силата на обвързаността между институциите е налична и в Общината и според анализаторите не затруднява администрацията да я предоставя на гражданите, живеещи на територията на общината.

27

## 7. ИЗВОДИ

Необходимо е да се поддържа регулярен диалог с гражданите за въвличането им в управленския процес, като активна страна трябва да е администрацията. В този процес трябва да се използват всички форми за комуникация и взаимодействие.

1. Резултатите от анкетата показват притежаването на обща информационна култура от анкетираните. Необходимо е да повишат познанията си свързани с електронните комуникационни системи, които биха довели до подобряване комуникацията „община-граждани“.

2. Анкетираните познават и ползват социалните мрежи /Facebook, Twitter и т.н./. Познават и ползват Сайта на Общината.

3. Респондентите биха ползвали Facebook за информация, услуги и обратна връзка с община Сливо поле.

4. Голяма част от анкетираните жители на Общината не ползват нейният сайт. В него са налице непълноти и липси на определени видове информация.

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



5. Респондентите посочват конкретно необходимата им и липсваща такава в Сайта на Общината.

6. Очертават се ясни и конкретни въпроси и идеи, които могат да бъдат разрешени от Общинската администрация и които биха довели до постигането на целите, поставени в проекта.

Оценяваме предложенията на анкетиранияте граждани за действия, които биха вдигнали нивото на работа на администрацията, като подавана публична информация и биха довели до добри резултати.

## • ПРЕПОРЪКИ

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

От една страна трябва да се отчита субективността на оценките на гражданите и различната степен на интелигентност и нивото на общата им култура, но това не означава, че тяхното мнение няма стойност.

28

1. Необходимо е да се поддържа регулярен диалог с гражданите за въвличането им в процеса на управление и формиране политиките на Общината. В този диалог трябва да се използват всички форми на комуникация.

2. Гражданите познават и ползват електронните комуникационни средства, но е необходимо администрацията да улесни достъпът им до информацията в Сайта на общината, като извърши необходимите промени.

3. Общинската администрация е необходимо да разработи техники по предоставянето на търсената от гражданите информация, получавана чрез електронния обмен на данни и информация от различните структурни звена на държавните институции. Да подобри функционалната структура и съдържание от гледна точка на потребителите.

4. Сайтът на Общината не разполага с данни за някои предпочитани от посетителите рубрики. При актуализирането му би било полезно да се вземат под внимание предложенията, дадени от респондентите при проведеното анкетиране.



**3.3. Въпроси относно:** Нагласите на гражданите за използване на електронните комуникационни средства за получаване на административни услуги участие във формирането на политики от Община Сливо поле.

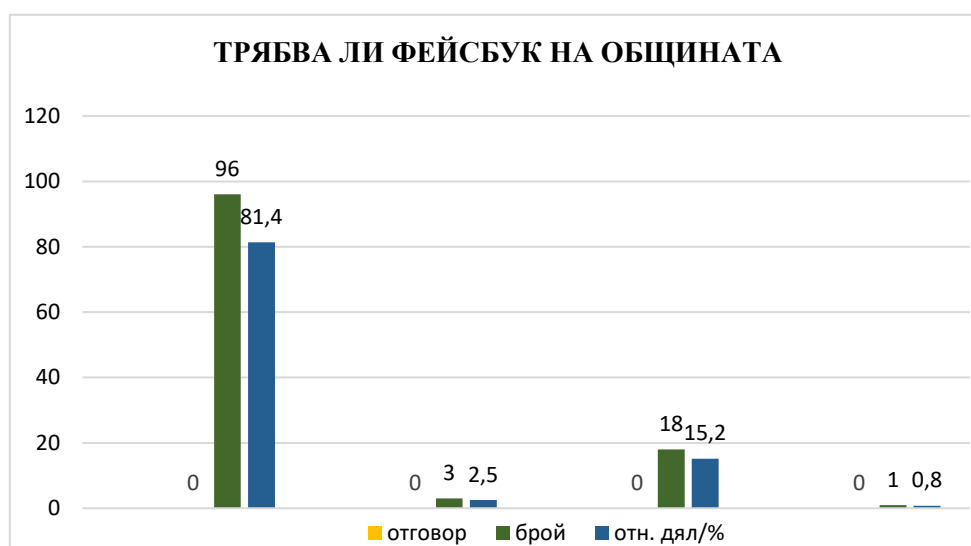
**ОТГОВОРИ НА ВЪПРОС 12: Смятате ли, че общината трябва да има Фейсбук страница?**

Таблица 12в

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
ДА, ТРЯБВА	96	81,4
НЕ ТРЯБВА	3	2,5
НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	18	15,3
НЯМА ОТГОВОР	1	0,8
<b>ОБЩО:</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

Фигура 16

29



**ОТГОВОРИ НА ВЪПРОС 13: Какви предимства би имало използването на Фейсбук като електронен комуникационен канал за Вас и Общината?**

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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

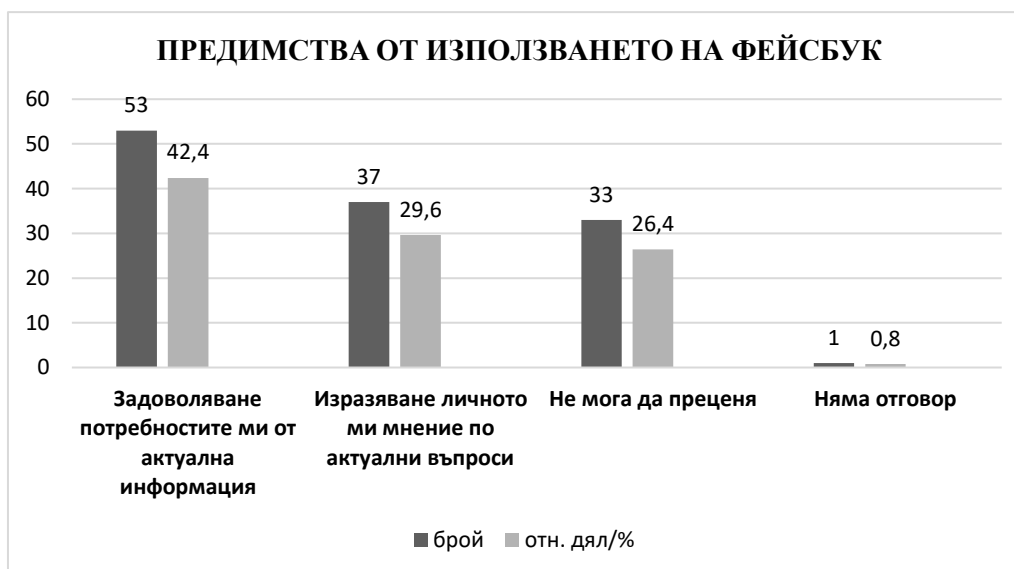




Таблица 13в

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
ЗАДОВОЛЯВАНЕ ПОТРЕБНОСТИТЕ МИ ОТ АКТУАЛНА ИНФОРМАЦИЯ;	53	42,4
ИЗРАЗЯВАНЕ ЛИЧНОТО МИ МНЕНИЕ ПО АКТУАЛНИ ВЪПРОСИ И/ИЛИ ПРОБЛЕМИ	37	29,6
НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	33	26,4
НЯМА ОТГОВОР	1	0,8
ДОСТА ХОРА ПОЛЗВАТ ПРИЛОЖЕНИЕТО	1	0,8
<b>ОБЩО</b>	<b>125</b>	<b>100</b>

Фигура 17



30

**ОТГОВОРИ НА ВЪПРОС 14: Бихте ли използвали сайта на Общината или Фейсбук за получаване на информация и провеждане на актуални допитвания?**

Таблица 14в

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
ДА	91	77,1
НЕ	23	19,5
ДРУГО	3	2,6

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

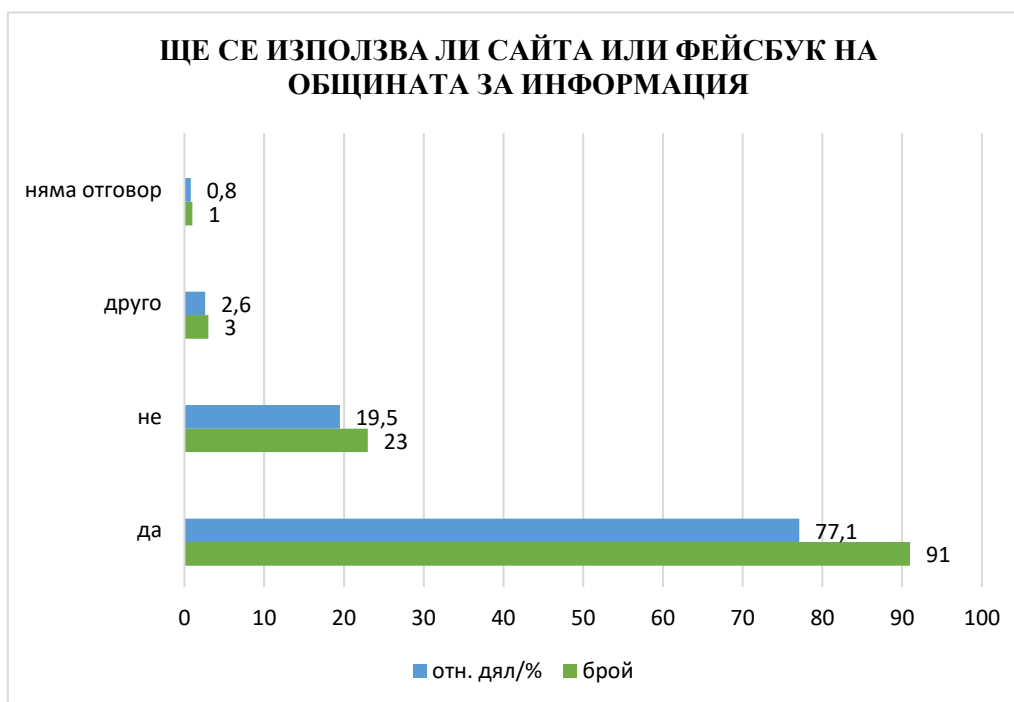
Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



НЯМА ОТГОВОР	1	0,8
<b>ОБЩО:</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

Фигура 18



31

**ОТГОВОРИ НА ВЪПРОС 15: Бихте ли заявили електронно в сайта на общината нужните Ви административни услуги?**  
(електронното заявяване на услуги не изисква подаване на формуляри на място в кметството, а се прави онлайн от вашия компютър или телефон чрез попълване и подаване онлайн на електронна форма и се получава отново онлайн на посочен от вас e-mail/електронна поща/)

Таблица 15в

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
ДА, БИХ ЗАЯВИЛ	80	67,8
НЕ, НЕ БИХ ЗАЯВИЛ	37	31,4
НЯМА ОТГОВОР	1	0,8
<b>ОБЩО:</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

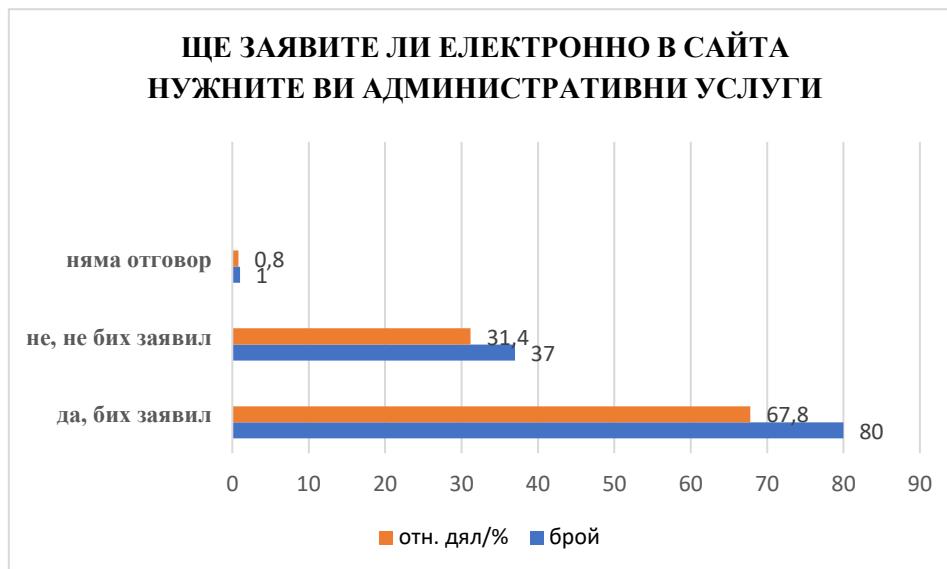
[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



Фигура 19



32 **ОТГОВОРИ НА ВЪПРОС 16: За кои от посочените услуги на общината бихте желали да получавате информацията относно новостите чрез Фейсбук и Сайта на Общината?**

Таблица 16в

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %		
		към 284 отговора	към 443 отговора	към 727 отговора
ПЪРВА ГРУПА: УСЛУГИ(отбележете 3 като най-важни за вас)	284			
ГРАЖДАНСКА РЕГИСТРАЦИЯ (свидетелства за раждане, брак и др.; удостоверения за наследници; заявления за настоящ адрес и др.)	71	25,0		9,8
ОБЩИНСКА СОБСТВЕНОСТ И УСТРОЙСТВО НА ТЕРИТОРИЯТА (разрешение за лично строителство или ремонт и др.)	43	15,1		5,9
СЕЛСКО СТОПАНСТВО И ЕКОЛОГИЯ (декларация за собственост на пчелни семейства, позволително за ползване на лечебни растения, заявяване за окастрияне на	28	9,9		3,9

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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

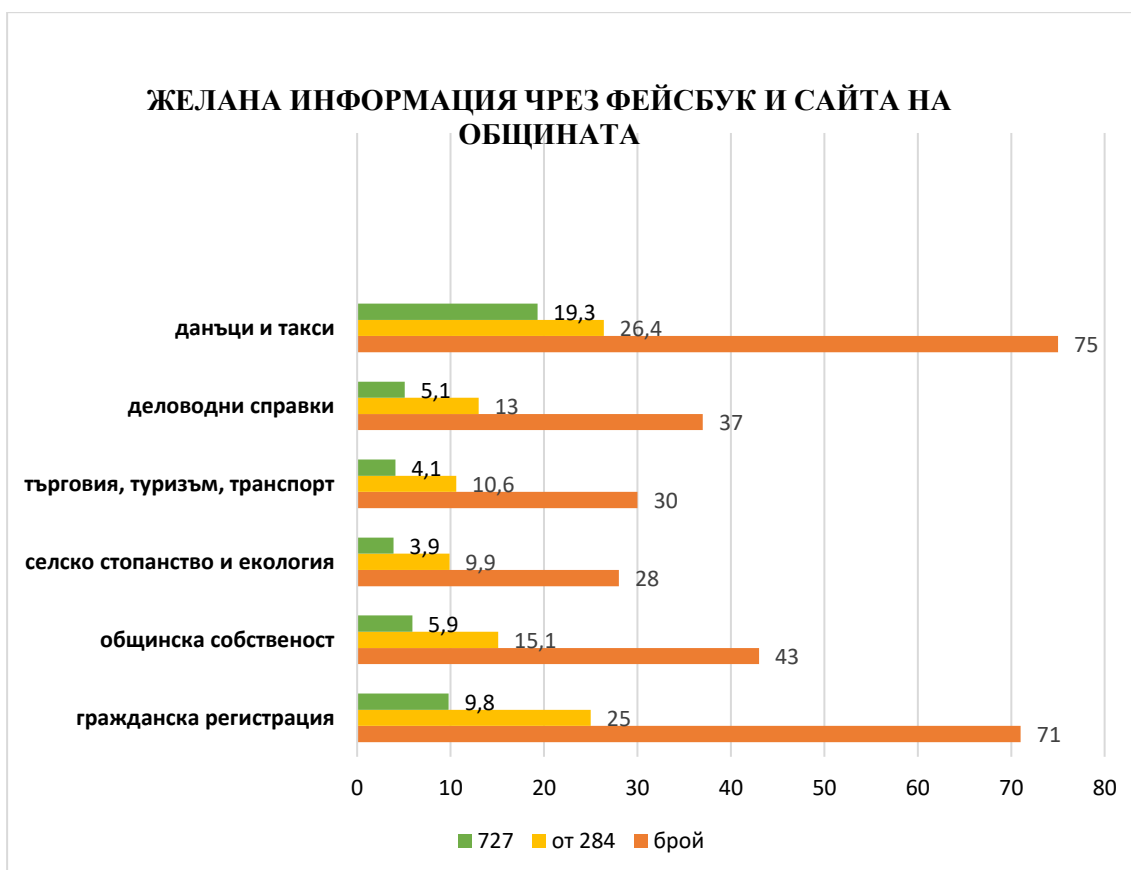


клони или отсичане на дървета, заявяване за издаване на превозен билет за транспортиране на добита дървесина извън горските територии)				
ТЪРГОВИЯ, ТУРИЗЪМ, ТРАНСПОРТ (заявление за категоризиране на заведения за хранене и развлечения; заявления за категоризиране на места за настаняване)	30	10,6		4,1
ДЕЛЕВОДНИ СПРАВКИ	37	13,0		5,1
ДАНЪЦИ И ТАКСИ (плащане на данъци, издаване на удостоверения ца липса на задължения)	75	26,4		10,3
ВТОРА ГРУПА: ПУБЛИЧНИ УСЛУГИ (отбележете 5 като най-важни за вас)	443			
УСЛУГИ, СВЪРЗАНИ С ТЕХНИЧЕСКАТА ИНФРАСТРУКТУРА – улична пътна мрежа, паркинги и др.	59		13,3	8,1
УСЛУГИ, СВЪРЗАНИ С КУЛТУРАТА включително места за провеждане на културни дейности и събития	39		8,8	5,4
УСЛУГИ, СВЪРЗАНИ С ОБРАЗОВАНИЕТО	54		12,3	7,4
УСЛУГИ, СВЪРЗАНИ С БЛАГОУСТРОЯВАНЕ И КОМУНАЛНИ УСЛУГИ – почистване, озеленяване	37		8,4	5,1
УСЛУГИ, СВЪРЗАНИ СЪС ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО – болници, здравни служби в селата, профилактични прегледи	66		14,9	9,1
УСЛУГИ, СВЪРЗАНИ С ОКОЛНАТА СРЕДА -ниво на замърсяване (прах, шум)	25		5,7	3,4
УСЛУГИ, СВЪРЗАНИ С ОБЩЕСТВЕНИЯ ТРАНСПОРТ И ТРАНСПОРТНАТА ДОСТЪПРОСТ	51		11,5	7,0
УСЛУГИ СВЪРЗАНИ С ВОДОСНАБДЯВАНЕ И КАНАЛИЗАЦИЯТА	27		6,1	3,7



УСЛУГИ, СВЪРЗАНИ СЪС СПОРТА, ОТДИХА И ТУРИЗМА – спортни съоръжения, паркове и алеи	19		4,3	2,6
СОЦИАЛНИ УСЛУГИ – услуги за деца и възрастни	60		13,6	0,8
НЯМА ОТГОВОР	5		1,1	0,8
<b>ОБЩО:</b>	<b>727</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Фигура 20/1





Фигура 20/2



35

**ОТГОВОРИ НА ВЪПРОС 17: За кои от посочените услуги на общината бихте използвали изцяло електронен начин за заявяване и получаване на административна услуга след въвеждането на улеснена електронна идентификация, при която с телефона си или чрез личните си карти ще идентифицираме за ползването на всички електронни услуги?**

Таблица 17в

АЛТЕРНАТИВНИ ОТГОВОРИ	БРОЙ	ОТНОСИТЕЛЕН ДЯЛ/ %
ГРАЖДАНСКА РЕГИСТРАЦИЯ (свидетелства за раждане, брак и др.; удостоверения за наследници; заявяване на настоящ адрес и др.)	75	36,9

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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



ОБЩИНСКА СОБСТВЕНОСТ И УСТРОЙСТВО НА ТЕРИТОРИЯТА (разрешение за лично строителство или ремонт и др.)	23	11,3
СЕЛСКО СТОПАНСТВО И ЕКОЛОГИЯ (декларация за собственост на пчелни семејства, позволително за ползване на лечебни растения, заявления за окастрияне на клони или отсичане на дървета, заявления за издаване на превозен билет за транспортиране на добити дървета извън горските територии)	17	8,4
ТЪРГОВИЯ, ТУРИЗЪМ, ТРАНСПОРТ (заявление за категоризиране на заведения за хранене и развлечения или за категоризиране на места за настаняване)	11	5,4
ДЕЛОВОДНИ СПРАВКИ	22	10,8
ДАНЪЦИ И ТАКСИ (плащане та данъци, издаване на удостоверения за липса на задължения)	46	22,7
НЯМА ОТГОВОР	9	4,4
<b>ОБЩО:</b>	<b>203</b>	<b>100</b>

Фигура 21





## 8. КОНСТАТАЦИИ

Тази група въпроси има за цел да проучи нагласите на гражданите за използване на електронни комуникационни средства за получаване на административни услуги и информация и участие във формирането на местни политики. Цели се още, да се събере достатъчен оценъчен и фактологически материал за извършване на обстоен и задълбочен анализ с препоръки за използване изцяло електронен начин за заявяване и получаване на съответните услуги след въвеждането на улеснена електронна идентификация.

На съответния ясен и конкретен въпрос Смятате ли, че Общината трябва да има Фейсбук страница“, респондентите ясно и категорично отговарят „Да, трябва“ – 81,4%. Едва 2,5% смятат, че не трябва и 15,3% не могат да преценят. Колкото и субективни да са отговорите на анкетираните граждани, очевидни са нагласите им за ползване от тях и от общината съответния електронен комуникационен канал.

Със следващият въпрос от анкетната карта се уточняват някои предимства от използването на Фейсбук като електронен комуникационен канал за Общината. На въпрос „Какви предимства би имало използването на Фейсбук като електронен комуникационен канал за Вас и за Общината“, 42.4% от анкетираните граждани отговарят „задоволяване потребностите ми от актуална информация“, 29,6% дават отговор „Изявяване личното ми мнение по актуални въпроси и/или проблеми“. Отговор „Не мога да преценя“ са дали 26,4% от анкетираните. Желанието на гражданите е обяснимо. Те искат да знаят повече за случващото се в Общината и в същото време желаят да са част от ставащото в нея. Те желаят не само да получават, но и да дават съответната информация, като намират за най-добро, това да става като използват Фейсбук, като познат и използван от тях канал.

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

При така получените резултати, естественият отговор „ДА“, на въпроса „Бихте ли използвали Сайта на Общината или Фейсбук за получаване на информация и провеждане на актуални допитвания“, даден от 77,1% от анкетираните граждани е напълно обективен. С „НЕ“ са отговорили 19,5% и „друго“, което включва отговори от рода „Предпочитам

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект № BG05SFOP001-2.025-0094-C01

„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





лична комуникация“ дават 0,8%. Отговорите категорично подчертават потребността на гражданите от поддържането на връзката „граждани-община“ и обратно. В същото време поддържаният Сайт на Общината трябва да отговаря на техните изисквания. Категорично се оформя становището за необходимостта от ползването на Фейсбук от двете страни.

Не по-малко категоричен е отговорът на въпроса „Бихте ли заявили електронно в Сайта на Общината нужните Ви административни услуги“ – 67,8% отговарят „Да, бих завил“ и съответно 31,4% казват „Не, не бих заявил.“ Тези категорични становища на реципиентите насочват анализа към два момента. Първо – Сайта на Общината трябва да е изключително добре организиран, за да отговори на потребностите на гражданите. Второ – около една трета от анкетираните не вярват на така получаваната или подавана информация или са притеснени, а може би смятат, че не са подготвени за такава комуникация. И в двата случая се очаква значителна работа и от двете страни.

Отговорите на следващият въпрос насочват Общинската администрация към важните за гражданите въпроси и услуги, които би било добре да бъдат взети под внимание при промените и допълненията на Сайта и включването във Фейсбук.

На въпроса „За кои от посочените услуги на Общината, бихте желали да получавате информация относно новостите, чрез Фейсбук и Сайта на Общината“ отговорите са групирани в две групи. В първата група са въпроси, свързани повече с личностна информация, а втората група касае публичните услуги. За по-голяма яснота ще насочим вниманието към първите пет, предпочетени от гражданите услуги, от двете групи, а следващите може да се проследят в таблиците и графиките.

От първата група въпроси, анкетираните граждани изразяват предпочитание към: 1. „Данъци и такси“ - 26,4%. 2. „Гражданска регистрация“ - 25,0%. 3. „Общинска собственост и устройство на територията“ – 15,1%. 4. „Деловодни справки“ – 13,0%, 5. „Търговия, туризъм, транспорт“ – 10,6%.

От втората група въпроси, анкетираните граждани предпочитат: 1. „Услуги, свързани със здравеопазването“ – 14,9%. 2. „Социални услуги“ – 13,6%. 3. „Услуги, свързани с техническата инфраструктура“ – 13,3%. 4.



„Услуги, свързани с обществения транспорт и транспортната достъпност“ – 11,5%. 5. „Услуги, свързани с културата“ – 10,6%.

Макар и субективни, отговорите биха подпомогнали работата на Общинската администрация.

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

Резултатите от проучването относно вида на услугите, при които анкетираните граждани биха използвали електронния начин за заявяване и получаване на административни услуги след въвеждането на улеснена електронна идентификация показват, че 36,9% са насочени към „Гражданска регистрация“. „Данъци и такси“ са отговорили 22,7% от анкетираните. 11,3% от анкетираните граждани отговарят „Общинска собственост и устройство на територията“ и т.н.

Естествено е отговорите на двата въпроса 16 и 17 да се припокриват, тъй като това са вижданията и желанията и за това е естествено доверието да е насочено към този вид услуги.

39

Чрез отвореният въпрос в анкетата е дадена възможност на респондентите да направят конкретни препоръки към Общинската администрация за подобряване взаимодействието с гражданите. Независимо от това, че относителният дял на далите отговор на този въпрос е малък, то той е красноречив и насочва вниманието към проблеми, които не се забелязват „от вътре“ като: „Пряката информация да се получава от администрацията директно“, „Да се публикуват дните и часовете за свободен прием за граждани при кмета, заместник-кмета, председателя на Общинския съвет“, „Служителите да подобряват квалификацията си“, „Да ни изслушват внимателно“, „Моля, назначавайте служители с поне малко стаж по специалността и умения за работа с хора“.

Участниците в анкетата дават полезни съвети и препоръки, насочени към подобряване на административното обслужване. Тяхното мнение, изразено в свободна форма, може да бъде използвано като ориентир за бъдещи действия, насочени към повишаване доверието на клиентите към община Сливо поле.



## 9. ИЗВОДИ

1. Участниците в проведеното анкетиране имат категоричната нагласа Община Сливо поле да разполага с работещи Сайт и Фейсбук страница, за да получават и дават информация (предложения, виждания, нагласи).

2. На лице е необходимостта от работеща връзка „граждани-община“. Гражданите желаят да са активна страна в процеса на формиране политиките реализирани от Общината.

3. Разработването на уебсайт от общините се разглежда преди всичко като еднократен акт, действие с по-скоро рекламна и/или кампанийна цел, а не като неразделна част от функционирането на администрацията на местно равнище. Резултатите от анкетираните граждани категорично поставят въпроса за промени в сайта, свързани с разширяване и обогатяване. Очертава се необходимост от обучение на гражданите след внасяне на новостите в сайта и разширяване използването на Фейсбук като електронен комуникационен канал.

4. Анкетираните граждани показват добро познаване услугите, предоставяни от Общината и знаят какво биха искали да ползват чрез електронните комуникационни средства.

5. Респондентите са се срещнали с определени проблеми, които са формирали у тях конкретни недоволства. Като решение те имат своите предложения, които може и трябва да се вземат в предвид от общинското ръководство.

### • ПРЕПОРЪКИ

1. Актуален е въпросът с услугите, осигурявани по електронен път. Гражданите предпочитат този начин на обслужване. Налага се мнението за по активно използване на фейсбук страницата и усъвършенстване сайта на община Сливо поле.

2. За да е работеща връзката „граждани-община“ се изискват промени, допълнения и непрекъснато поддържане на същата.



3. Засилване доверието на гражданите към Общината чрез подаване на коректна информация от страна на Общинска администрация Сливо поле.

4. Подобряване комуникацията и осигуряване лесен достъп както до сайта, така и до експертите в Общината. Във връзка с това се очертава необходимостта от осигуряване на по-добър и качествен подбор на експерти и едновременно с това, изискване за непрекъснато усъвършенстване на кадрите.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНА ОЦЕНКА НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТИРАНЕ**

Като цяло, проучването е проведено професионално и методично.

Направен е сполучлив опит за изследване на общественото мнение, като са обхванати достатъчен брой граждани, което придава на проучването всеобхватност и висока степен на обективност.

Чрез това са постигнати планираните резултати от проекта:

1. С проведеното допитване са реализирани възможностите за засилено участие на гражданите в административното управление на Общината.

2. Чрез Аналитичния доклад и изводите в него е въведен иновативен механизъм за обратна връзка с Общинската администрация с акцент върху електронните комуникационни канали /Сайт и Фейсбук страница на община Сливо поле/.

3. Реализирани са предпоставки за увеличаване прозрачността в работата на Общината и подобряване имиджа ѝ като орган на Изпълнителната власт.

4. Установени са, до голяма степен, основните проблеми в общуването с институцията.

5. Констатирано е нивото на предоставените услуги от Общината и конкретните потребности от електронни услуги.



6. Определени са комуникационните канали за информация за работата на Общинска администрация Сливо поле, както и актуалните потребности за предоставяне на електронни услуги от общината и заявяването на административни услуги електронно, както и обратна връзка за планирани политики от страна на Общината.

7. Установена е потребността от повишаване на комуникационните умения на служителите от администрацията и създаване на Фейсбук страница, както на Общината, така и населените места с възможност за обратна връзка.

**Акцентът на препоръките е свързан с осигуряването на постоянно високо качество на административното обслужване при използване на съвременните информационни и комуникационни средства и технологии. Поддържане на висок професионализъм и компетентност на служителите в Общината.**