



АНАЛИТИЧЕН ДОКЛАД

ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕТО НА МНЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИ НА ОБЩИНА ИВАНОВО, РУСЕНСКА ОБЛАСТ, КМЕТОВЕ И КМЕТСКИ НАМЕСТНИЦИ ОТ ОБЩИНАТА ЗА НИВОТО НА ОБЩЕСТВЕНО ДОВЕРИЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА И ЕФЕКТИВНОСТТА НА ПАРТНЬОРСКО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В УПРАВЛЕНИЕТО НА ОБЩИНАТА

в изпълнение на проект „За бъдещо развитие на
община Иваново“

Русе, януари 2023 г.

www.eufunds.bg

Проект №BG05SFOP001-2.025-0007, „За бъдещо развитие на община Иваново“ се реализира с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от ЕС чрез Европейския социален фонд



ВЪВЕДЕНИЕ

Проект № BG05SFOP001-2.025-0007, „**За бъдещо развитие на община Иваново**“ е изпълняван от Сдружение „Център „Динамика“ - Русе в партньорство с Община Иваново, област Русе. Той се реализира с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от ЕС чрез Европейския социален фонд по процедура BG05SFOP001-2.025 „Повишаване на гражданското участие в процесите на изпълнение и мониторинг на политики и законодателство“.

Основната цел на проекта е постигането на ефективно и професионално партньорско управление с гражданите и бизнеса и подобряване на социално-икономическата среда в резултат на по-открито и отговорно управление в община Иваново, област Русе. Специфичните цели на проекта са:

1. Повишаване на мониторинга и оценката на провежданите политики от Община Иваново с използването на препоръките от изследвания и анализи.

2. Въвеждане на инструментариум, насочен към създаването на механизми за подобряване на местния потенциал за взаимодействие между структурите на гражданското общество и местната власт за отговорно, споделено и динамично управление.

3. Повишаване на капацитета на партньорските организации за съвместни дейности за постигане на открито и добро управление в общината. Усвояване и въвеждане на добри европейски практики в тази посока.

Проектът се изпълнява на територията на община Иваново.

Проектът е насочен към укрепване на взаимодействието на гражданското общество и местната власт в община Иваново чрез развиване и прилагане на ефективни механизми за създаване на добро, почтено и прозрачно управление в полза на гражданите. Дейностите по проекта са с акцент към активизиране и удовлетворяване на потребностите на всички целеви групи в общината. От събраната база данни се анализират досега съществуващите форми, средства и методи на взаимодействие между управляващи и управлявани в Община Иваново. Прави се оценка на това взаимодействие както от страна на администрацията, така и чрез анкетиране сред широк кръг представители на гражданското общество във всяко от 13-те населени места на общината.



Целеви групи по проекта са: служителите от Община Иваново, НПО, граждани. Дейностите ще допринесат за: повишаване на взаимодействието между администрацията и гражданите; анализиране на мнения и препоръки на гражданите, НПО и местни власти за работата на Община Иваново ; проучване на нагласите на служителите от Община Иваново за подобряване на диалога с гражданите; изработване на инструментариум за подобряване на гражданското участие във формиране на политики на местно ниво, подобряване на работата на администрацията.

Настоящото проучване е съставна част на **Дейност 1 „Провеждане на проучвания и анализи за гражданско участие в управлението на Община Иваново в 13-те населени места на общината“** от изпълнявания Проект № BG05SFOP001-2.025-0007, „За бъдещо развитие на община Иваново“. Проектните цели кореспондират на Стратегическа цел 2 на ОП „Добро управление“ – „Партньорско управление с гражданите и бизнеса“ и Стратегическа цел 3 „Открито и отговорно управление“.

Задачата на проучванията е обобщената информация от анкетираните вътрешни и външни публики на Община Иваново да проследи и евентуална промяна в нагласите, оценките и доверието сред обществеността в бъдещ период от време, както и за предприемане на конкретни корекционни мерки в дейността на институцията.

В обхвата на Дейност 1 попадат задачи/поддейности, които включват изработване на съответната методика за провеждане на проучването, разработка на анкетни карти за всяка целева група, провеждане на анкетирането, събиране, обработка и анализ на получените резултати, изводи и препоръки, оформени като аналитични доклади по отделните целеви групи. Анкетното проучване е сред :

- минимум 80 граждани и граждански организации /НПО/
- поне 30 служители на Община Иваново, кметове и кметски наместници

от 13-те населени места на общината.

Проучването е по метода на пряката анкета, което предполага бързо събиране на много и разнообразна информация. Те са анонимни, съдържат въпроси от затворен тип с предложени отговори към тях, както и въпроси от отворен тип, където се предоставя възможност за отговор в свободен текст. За всяко едно от проучванията има пояснителен



текст, съобразно целевите групи, предвижда се за участниците да бъдат с извадка въз основа на възраст, пол, образование, социално положение.

За **граждани/НПО** анкетата съдържа въпроси като: запознати ли сте с работата на Община Иваново; доколко е прозрачна работата на администрацията; кои са основните проблеми в общуването с институцията; от къде получавате информация за работата на Общината; как оценявате нивото на общественото доверие в Общината и изпълнителната власт като цяло; как може да се подобри нивото на общественото доверие в администрацията и др.

За **служители на Община Иваново, кметове и кметски наместници** от 13-те населени места на общината анкетната карта ще съдържа въпроси като: как оценявате нивото на общественото доверие в администрацията и изпълнителната власт като цяло; какви конкретни мерки са необходими за повишаване на ефективността на работата на институцията; как оценявате служебните си взаимоотношения с гражданите и др.

МЕТОДИКА ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ СРЕД СЛУЖИТЕЛИ НА ОБЩИНА ИВАНОВО, КМЕТОВЕ И КМЕТСКИ НАМЕСТНИЦИ ОТ 13-ТЕ НАСЕЛЕНИ МЕСТА В ОБЩИНАТА

(Методиката за провеждане на анкетното проучване представя общата рамка, обхвата, техническите параметри и технологията на проучването и цели да подпомогне процеса по съставянето на анкетните карти и работата анкетъорите на терен. Тя задава структурата и групата от въпроси, които анкетните карти трябва да съдържат, в зависимост от спецификата на целевите групи, както и изискванията по определянето и осигуряването на представителната извадка от респонденти.)

ЦЕЛ НА ПРОУЧВАНЕТО: Измерване на нивото на общественото доверие в администрацията и ефективността на взаимодействието ѝ с гражданите и бизнеса, както и изследване на оценката на служителите в самата администрация. В този контекст, пред проучването се поставят няколко конкретни цели:

- Установяване на нагласите и оценката, на степента на общественото доверие и удовлетвореността на служителите на Община Иваново, кметове и кметски наместници от 13-те населени места в общината при взаимодействието им с гражданите, структурите на



гражданското общество и бизнес субектите;

- Събирането на достатъчен оценъчен и фактологичен материал за разработване на обстоен анализ, с препоръки и предложения за подобряване на обществения образ и работата на общинската администрация.

ИЗПОЛЗВАН МЕТОД

Пряка анонимна анкета, с 16 (шестнадесет) въпроса от затворен и отворен тип, съобразени със спецификата на целевата група. Формат на структурирано интервю за събиране на информация, чрез комплект от въпроси, оформени в индивидуална анкетна карта в писмен вид, при пряко общуване на анкетъора с изследваните лица.

Използваният метод трябва да осигури висока степен на представителност на получените данни, при запазване анонимността на респондентите. При набирането на информацията ще бъдат използвани специално назначени анкетъори.

ИЗПОЛЗВАН ИНСТРУМЕНТАРИУМ

1. Анкетни карти, съставени съобразно характеристиките на изследваните ключови групи: – **служители на Община Иваново, кметове и кметски наместници от 13-те населени места в общината (общинския център и съставните кметства)**

Анкетната карта съдържа комбинация от предварително дефинирани закрити и открити въпроси. **Закритите въпроси** са с предварително формулирани варианти на отговор, като изследваните лица трябва да отбележат един от тях, който най-пълно покрива тяхното мнение. Когато въпросът позволява посочване на повече от един вариант на отговор, обстоятелството изрично се отбелязва като забележка в анкетната карта. **Откритите въпроси** дават възможност анкетираният сам свободно да запише какъвто си иска отговор.

Групите от въпроси към служители, кметове и кметски наместници могат да бъдат обединени със следните акценти: Обща оценка на състоянието на взаимодействието на служителите на Общината и кметствата с гражданите; Нивото на информираност на изследваните респонденти; Идентифициране на слабите места в работата на служителите от администрацията, с оглед нейното усъвършенстване; Изследване на степента на интензивност на комуникация на целевата група с гражданите и бизнеса; Оценка на достъпа до обслужване и на качеството на административните услуги; Оценка на компетентността и



професионализма на служителите от администрацията; Изследване на използваните канали за комуникация, взаимодействие и връзката на служителите от администрацията с хората.

Анкетните карти съдържат и въпроси, изясняващи профила на анкетираните лица.

2. Анкетьори за провеждане на изследването.

Анкетьорите са предварително подготвени и инструктирани лица, които провеждат анкетата при спазване на постановките на тази методика. Те представят, рязясняват накратко целите на проучването и предоставят уверение за неговата конфиденциалност.

3. Организация на провеждане на проучването

Проучването се провежда в рамките на Проект № BG05SFOP001-2.025-0007, „За бъдещо развитие на община Иваново“, с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от ЕС чрез Европейския социален фонд. Дейностите по неговото провеждане се осъществяват чрез партньорското сътрудничество между Сдружение „Център „Динамика“ - Русе в партньорство с Община Иваново, област Русе.

4. Обем на представителната извадка:

Планираният обем на изследваната съвкупност е в зависимост от характеристиката на целевите групи и се определя на минимум 30 длъжностни лица - служители на Община Иваново, кметове и кметски наместници от всички населени места в общината. Препоръчва се респондентите, обхванати в изследването, да притежават разнообразни характеристики по отношение на пол, възраст, образователен ценз и професионален статус – служителите да са на различни длъжности позиции (директори, началници на отдели, експерти в изпълнителски функции).

(Методиката се предоставя като базов документ за ползване на съставителите на анкетните карти и анкетьорите!)

Аналитичният доклад се основава на анкетно проучване по метода на пряко анкетиране, проведено на територията на община Иваново в периода октомври – ноември 2022 година. Той представя оценка на резултатите от проведените анкети за установяване степента на общественото доверие и на обществените очаквания от работата на Община Иваново и съдържа изводи и препоръки за преодоляване на посочени и разграничени проблеми в дейността на общинската администрация, за подоряване на обществения й образ и предложения за усъвършенстване на административните практики.



ПРОФИЛ НА АНКЕТИРАНИТЕ СЛУЖИТЕЛИ В АДМИНИСТРАЦИЯТА НА ОБЩИНА ИВАНОВО

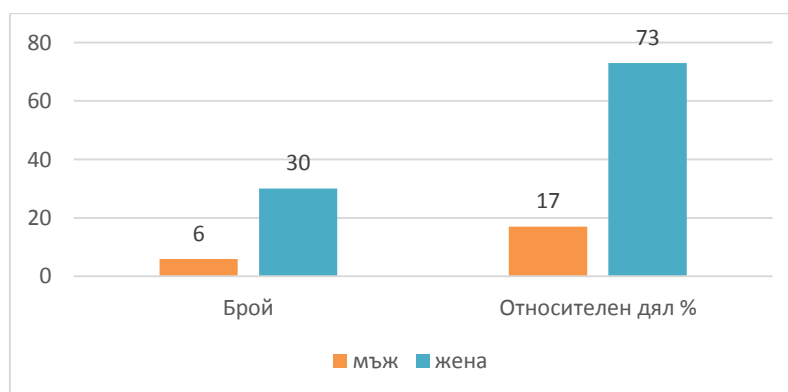
В рамките на анкетата са проучени **общо 36 (тридесет и шест) респонденти**, представители на местното самоуправление и на различни служебни позиции в общинската администрация – в повечето от общо 13-е населени места (броят на анкетираните надвишава с 6 планирания обем). Преобладават експертните длъжности, които са двойно повече от участвалите в допитването специалисти и ръководни дейци. Извадката осигурява достатъчна представителност, както и представя нужното разнообразие на избраната съвкупност (като служебна позиция, образователен ценз, възраст и пол), което позволява да се изведат необходимите констатации и изводи.

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ ПО ПОЛ НА АНКЕТИРАНИТЕ СЛУЖИТЕЛИ НА ОБЩИНА ИВАНОВО

Пол	Брой	Относителен дял %
мъж	6	17
жена	30	83
Общо	36	100

От анкетираните в проучването общо 36 (тридесет и шест) служители в администрацията на Община Иваново, мъжете са 6, а жените – 30, т.е. съответно 17% и 83%. Резултатът е случаен и съотношението по пол дава само една обща представа за представителството в общинската администрация. Това съотношение не е от съществено значение за проучването.

Графика 1 Разпределение по пол



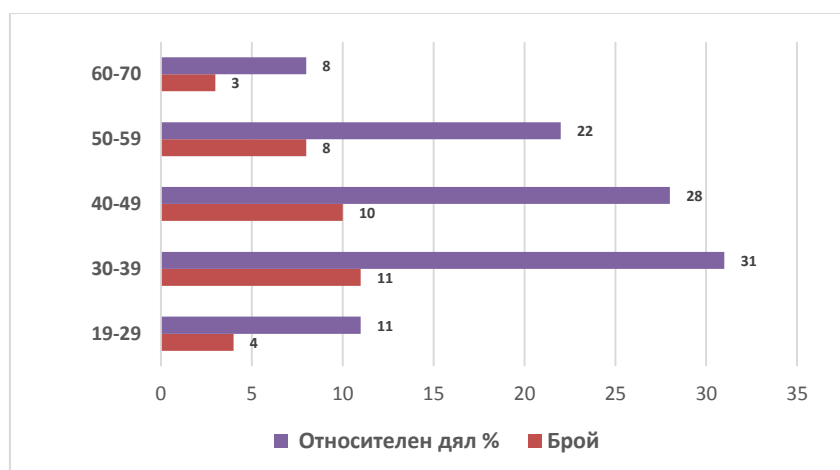


ВЪЗРАСТОВА СТРУКТУРА НА АНКЕТИРАНИТЕ СЛУЖИТЕЛИ НА ОБЩИНАТА

Възрастов диапазон	Брой	Относителен дял %
19-29 години	4	11
30-39 години	11	31
40-49 години	10	28
50-59 години	8	22
60-70 години	3	8
Общо	36	100

Резултатите от попълнената анкета в частта възрастов диапазон показват, че повече от половината (общо 59%) от представените в анкетата са във възрастовите граници 30-39 и 40-49 години, а другите 22 на сто от анкетираните са във възрастовия обхват 50-59 години. Във възрастовия диапазон 60-70 години са 11% от изследваната общност. Сред участниците в проучването от младежката група – 19 до 29 години са едва трима от анкетираните служители на Общината. С други думи, възрастовата структура е с превес на служители със значителен житейски и професионален опит, но пък носи доста по-малка представителност на мненията за младите им колеги по темата.

Графика 2 Възрастов диапазон



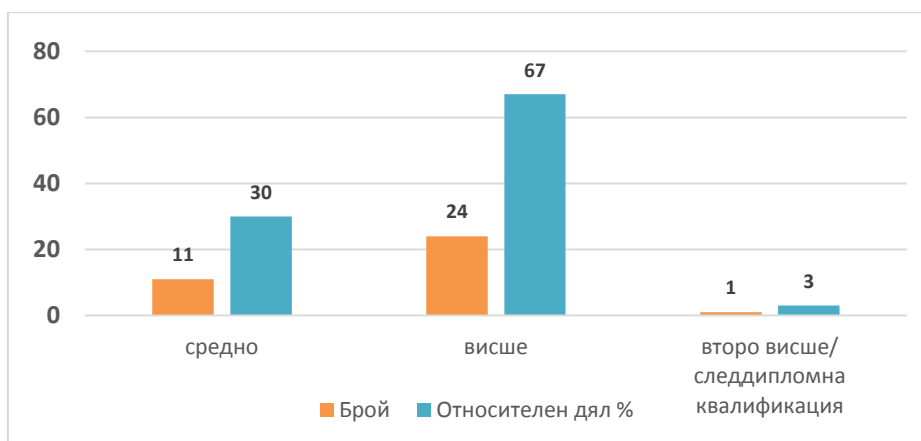


ОБРАЗОВАТЕЛНА СТРУКТУРА НА АНКЕТИРАНИТЕ СЛУЖИТЕЛИ НА ОБЩИНАТА

Образование	Брой	Относителен дял %
средно	11	30
висше	24	67
второ висше или следдипломна квалификация	1	3
Общо	36	100

Преобладаващата част от анкетираните в проучването общо 36 служители в Общината и кметствата са с висше образование – общо 25 или 70% от съвкупността. Останалите 11 представители на администрацията са със средно образование. Тази силно изразена доминация на респондентите с висше образование съответства на важното условие в общинската администрация да работят образовани служители, което говори и за по-висок административен капацитет, предполага и по-точен поглед, качество на изказаните мнения.

Графика 3 Образователна структура



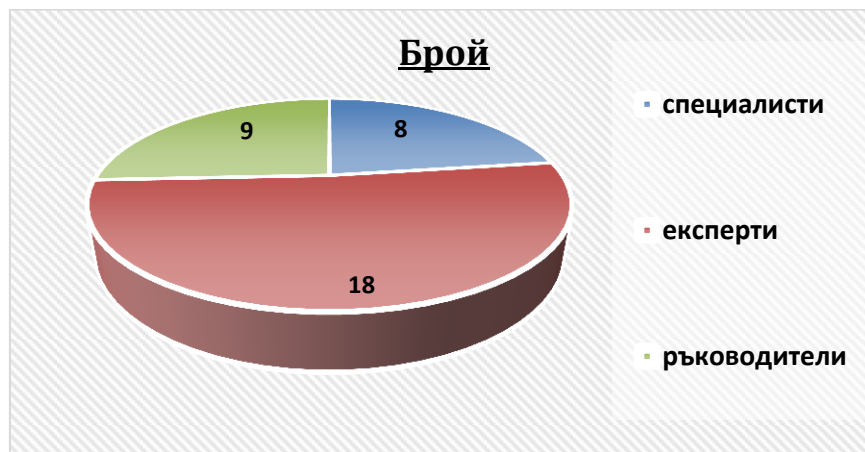
СЛУЖЕБНА ПОЗИЦИЯ НА АНКЕТИРАНИТЕ СЛУЖИТЕЛИ НА ОБЩИНАТА

Позиция	Брой	Относителен дял %
Специалисти	8	23
Експертни длъжности	18	51
Ръководни длъжности	9	26
Общо	35	100

От общо 36 (35 са посочили служебната си позиция в администрацията) респонденти преобладаващата част са работещите на експертни длъжности в Община Иваново – 51 на сто

от анкетираните, като съотношението на останалите от съвкупността - тези на ръководни длъжности и на специалистите - е съответно 26% и 23%. От изследваната извадка е видно, че от експертните длъжности най-много са младшите експерти - 9, главните са 4, а един е старши експерт. В тази служебна класификация са още 1 старши юриконсулт и 3 инспектори. По отделните въпроси с едно добро представителство е и групата на ръководните длъжности – трима кметове, един заместник-кмет и 5 кметски наместници в различни населени места в общината.

Графика 4 По служебен статус



АНАЛИЗ НА ОТГОВОРИТЕ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ СРЕД СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА, КМЕТОВЕ И КМЕТСКИ НАМЕСТНИЦИ В ОБЩИНА ИВАНОВО

В така очертаните по-долу четири раздела (*наименованието е взето произволно, за по-добра отчетливост*) от анкетата **въпросите са групирани по няколко признака** - да се установят поводите за комуникиране и взаимодействие на общинската администрация и кметствата с гражданското общество и бизнес структурите, степента им на информираност и нивото на обществено доверие и удовлетвореността на гражданите от работата на администрацията; оценка за организацията на административното обслужване, от какво то се нуждае за усъвършенстване; разбирането на респондентите за компетентност, ниво на информираност и професионализъм на служителите от общинската администрация,



необходимостта от обучения; за развитието на общината, възпрепятстващите го проблеми и фактори, усилия за подобряване на работата за решаване на проблемите на гражданите.

За удобство и прегледност в края на всяка една от отбелязаните по-долу групи ще се извличат общи констатации, изводи и препоръки, които са съществената част от анализа на анкетното проучване.

Раздел 1. Взаимодействие на общинската администрация и кметствата с гражданското общество и бизнес структурите, услуги и общественото доверие

Въпрос 1. По какъв повод обикновено комуникирате и взаимодействате с представители на бизнеса, с НПО и гражданите в община Иваново?

(допуска се повече от един отговор)

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
При оказване на административна услуга, отговор на запитване, жалби и др.	33	52
За съдействие по изпълнение на техни задачи или решаване на местни или регионални проблеми	21	33
При партньорство и участие в съвместни проекти, разработване на стратегически документи и др.	8	13
Друго, моля посочете	1	2
Общо	63	100

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

Значителната част от респондентите са обслужвали представители на бизнеса, НПО и граждани на общината главно при оказване на административна услуга, отговор на запитвания, жалби и подобни (52%). За съдействие по изпълнение на техни задачи или решаване на местни/регионални проблеми е бил поводът да комуникират с потребителите 33% от анкетираните служители. По-малко са случаите на взаимодействие при партньорство и участие в съвместни проекти, разработване на стратегически документи и др. (13%). От отговорите е видно, че само един от анкетираните служители на Община Иваново не е комуникирал/взаимодействал с граждани, НПО и бизнеса - в опцията „друго“ е посочил „не съм запознат“?!

Графика 5 Комуникиране и взаимодействие с жители на общината



Въпрос 2. Как оценявате нивото на обществено доверие в администрацията на Община Иваново?

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Много добро	16	44
Добро	16	44
Задоволително	2	6
Незадоволително	0	0
Не мога да преценя	2	6
Общо	36	100

Нивото на обществено доверие в администрацията на Община Иваново 88% от анкетираните нейни служители оценяват поравно като много добро и добро! За 6% от тях то е само задоволително, докато останалите 6% от съвкупността не могат да преценят нивото на обществено доверие в администрацията. Няма нито една оценка с алтернативния изцяло отрицателен отговор „незадоволително“! Явно, налице е добро ниво на обществено доверие към местната общинска администрация. Така правилото, че всеки кмет целенасочено работи за спечелването на това важно условие за добро управление. И тъй като хората по принцип са силно критични и почти винаги недоволни, може да се каже, че онова, което не достига за спечелване на високо доверие е в детайлите. Те от своя страна не са едностранчиви, по-скоро са многопластови и администрацията следва да ги анализира, да реагира адекватно и своевременно.

Графика 6 За нивото на обществено доверие

**Въпрос 3. Как установявате степента на удовлетвореност на гражданите от резултатите от работата на администрацията?**

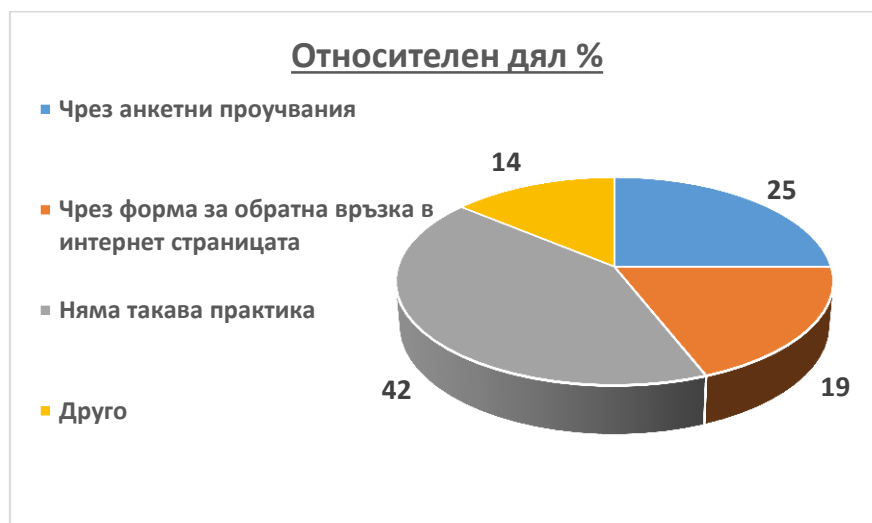
Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Чрез анкетни проучвания	9	25
Чрез форма за обратна връзка в интернет страницата	8	19
Няма такава практика	15	42
Друго, моля посочете	6	14
Общо	38	100

**Относителният дял в проценти е на базата на дадените отговори, а не на база на анкетираните лица! За разлика от въпросите, където изрично е указано, че се допуска повече от един отговор, тук без да се посочва това условие някои от анкетираните също са дали по повече от един отговор.*

Отговорите на този въпрос, които до известна степен съдържат в себе си и препоръки към общинската администрация, не случайно предизвикват като че ли противоречива представа за мненията на анкетираните служители. От една страна 44% от съвкупността отговарят конкретно – степента на удовлетвореност на гражданите от резултатите от работата на администрацията се установява чрез анкетни проучвания и/или чрез форма за обратна връзка в сайта на Община Иваново. В същото време други 42% са отбелязали, че „няма такава практика“ да се отчита мнението на гражданите?! Това означава, че анкетираните или не познават с детайли тази важна част от комуникацията и взаимодействието на

ползвателите на услуги с администрацията, или са погледнали повърхностно на въпроса и посочените алтернативни отговори. Интересно е и това, че в обичайния възможен отговор „друго“ 14% от участниците в проучването са написали със свои думи как те установяват степента на удовлетвореност на гражданите – „питам ги лично“, „в повечето случаи с пряк контакт и чрез разговори с гражданите“, „всеки доволен/недоволен гражданин има право да напише имейл, да звъне и да каже, да подаде сигнал чрез сайта и т.н., като всеки сигнал се разглежда и му се отговаря, предприемат се действия според закона и възможностите“. Тези собственооръчно изписани думи показват, че всъщност има практика, която в предходния отговор на въпроса се отрича от посочения значителен брой респонденти. Нещо повече, в открития въпрос „друго“ има и такъв отговор „чрез установената практика на Общината“, което директно е в противовес на посочените конкретни първи два алтернативни отговора.

Графика 7 За степента на удовлетвореност на гражданите



Въпрос 4. Общинската администрация предоставя ли електронни услуги?

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Да, предоставя	33	92
Не, не предоставя	1	3
Не ми е известно	2	5
Общо	36	100

Анкетираните служители тук са почти единодушни и категорично отговора „да, предоставя“ са дали 92% от тях. По-скоро останалите трима от съвкупността, които са отбелязали, че не

предоставя или че не им е известно, са го направили поради някакви съмнения, неориентираност в интернет страницата, може би и поради неясната представа за самото понятие. След тези констатации от категоричните отговори от практиката на Община Иваново изводите се налагат от само себе си. Особено след като в сайта ѝ може да се научи всичко, да се влиза в Единния портал за електронно управление, да се ползват електронни услуги, да се прочетат и извадят всички формуляри и други документи, необходими за попълване и представяне пред различни инстанции, и т.н.

Графика 8 За предоставянето на електронни услуги



Анализ на резултатите от въпроси 1-4

С тази група от въпроси анкетното проучване цели да установи кои са най-честите поводи за комуникиране на служителите с граждани, НПО, представители на бизнеса, каква е степента на удовлетвореност на тези ползватели на административни услуги от работата на служителите, предоставя ли Общината електронни услуги, както и нивото на обществено доверие в администрацията. От тяхното (не само моментно) състояние и гъвкавост ще зависи по-нататъшното развитие в положителна посока на взаимодействието между администрацията и гражданите. Взаимният процес, при който двете заинтересовани страни не само да поддържат активна комуникация помежду си, но и да повишат нейната ефективност. В този смисъл Община Иваново цели широката общественост да бъде запозната с нейната работа, обществото, гражданските и бизнес организациите да получават достатъчно, компетентни и прозрачни административни услуги.



Резултатите от проучването дотук водят до извода, че Община Иваново, с съвременна осмислената помощ на своя сайт, провежда добра информационна политика, старее се рационално да използва възможните канали за информиране и комуникация с гражданите, бизнес структурите, нестопанските организации и т.н. За това са показателни и публикуваните в интернет страницата информационни масиви, които включват най-разнообразни и многопосочни рубрики с полезна за работата на администрацията информация, необходими упътвания и уточнения, анкети за обратна връзка и контакти, разбира се, и постоянно допълвана с нови данни и възможности за електронни услуги.

Интересен извод може да се направи от така поставения въпрос пред служителите за нивото на обществено доверие в администрацията. Защото те самите работят за спечелване на общественото доверие, трябва сами да оценяват неговата степен. Но от друга страна пък, те имат предимството да направят своята оценка от две различни позиции – вътрешна позиция, в качеството им на служители в администрацията, и като външни наблюдатели – граждани на общината. В случая тяхната оценка е комплексна, но като резултат до голяма степен се прекрива с оценката на другите анкетирани обществени групи – граждани, НПО и бизнес структури. А това е показателно, че тя не е пристрастна, а по-скоро правдоподобна. Може да се подчертае, че измерването на удовлетвореността на гражданите от работата на администрацията е постоянен процес, защото тяхната оценка е най-меродавна, тя така да се каже е от непосредствената практика. А използването на различни форми, методи и инструменти за това я прави по-пълноценна, обогатява обратната информация. Според резултатите от анкетата е видно, че администрацията използва някои от тях – анкетни проучвания, форми за обратна връзка в интернет страницата, специална пощенска кутия. Но явно това не е достатъчно, щом остава „незабелязано“ от цели 42% от анкетираните служители, отговорили, че не знаят за такава практика на администрацията?!

Естествено има какво още да се изисква по отношение на осигуряването на по-добра информираност на обществеността. От друга страна гражданите и отделните юридически лица могат и следва да проявяват и те по-голям интерес и повече разбираемост към работата на местното самоуправление и местната администрация, и то на Община Иваново в частност. С така направената уговорка могат да се извлекат няколко, макар и общи ПРЕПОРЪКИ за подобряване степента на информираност:



- Общинската администрация трябва още по-активно да използва различните - познати и неформални - комуникационни канали за информиране на широката общественост относно целия процес от своята работа;
- Осигуряване и поддържане на ефективна комуникация между служителите в общинската администрация, гражданите, НПО и бизнес структурите, въвеждане на иновативен механизъм за обратна връзка помежду им;
- Публикуването на интернет страницата на Общината текстове да се редактират по-прецизно и поднасят по възможност по-кратки и на по-ясен език, тъй като една, макар и малка част от тях не са напълно разбираеми за много от субектите на гражданското общество.

Раздел 2. Аспекти от административното обслужване, които се нуждаят от усъвършенстване, принципи за добро управление за администрацията

Въпрос 5. Според Вас, кой аспект от административното обслужване най-много се нуждае от усъвършенстване?

(допуска се повече от един отговор)

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Достъпност, точност и пълнота на информацията	10	20
Бързината на обслужване	12	23
Компетентност на служителите	7	14
Въвеждане на електронни услуги	8	16
Работното време	2	4
Достъпът до деловодството на лица в неравностойно положение	8	16
Друго, моля, посочете	4	7
Общо	51	100

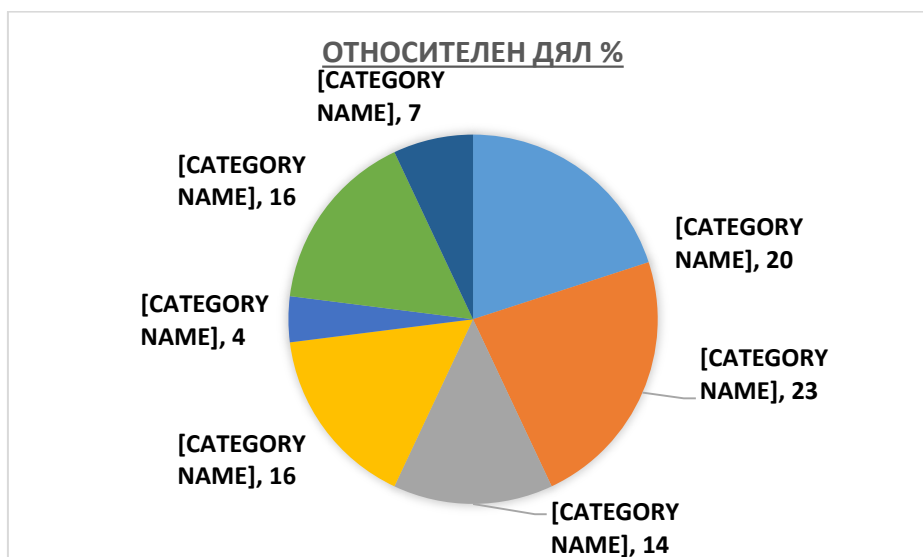
**Относителният дял в проценти е на базата на броя на дадените отговори, а не на база броя на анкетираните лица!*

„Бързина на обслужването“ е отговорът, който са дали 23% от анкетираните на един от доминиращите за анализа въпрос. С близък относителен дял е и посоченият аспект „достъпност, точност и пълнота на информацията“ - 20%, което е често споделяно желание на гражданското общество. На следващо място според служителите е необходимо да се подобри достъпът до деловодството на лица в неравностойно положение (16%), което



наистина е един от все още нерешените проблеми в национален мащаб. Малко учудващо третото място със същия относителен дял от отговорите е „въвеждане на електронни услуги“. Това е така поради факта, че предоставянето на електронни административни услуги за потребителите е факт за 92% от анкетираните?!, посочен от тях в предходния въпрос №4. Компетентността на служителите е другият аспект от административното обслужване, който според 14% от попълнителите анкетата се нуждае от усъвършенстване. Макар и доста по-малко служители са посочили работното време на Общината, което да бъде съобразено с възможността на потребителите на услуги да я посетят. Интерес представляват две от „друго ваше предложение“, където един от работещите в администрацията е отбелязал, че за подобряване на обслужването трябва да се провеждат повече обучения и въвеждане на новости, както и по-целенасочено и разбираемо да бъдат информирани гражданите за правомощията на Общината като институция.

Графика 9 Какво в административното обслужване да се усъвършенства



Въпрос 14. Кои от принципите за добро управление са присъщи на вашата администрация?
(допуска се повече от един отговор)

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Върховенство на правото и неутралност	7	5
Устойчивост и дългосрочна ориентация	16	11
Стабилно финансово управление	20	13
Ефективност и ефикасност	16	11

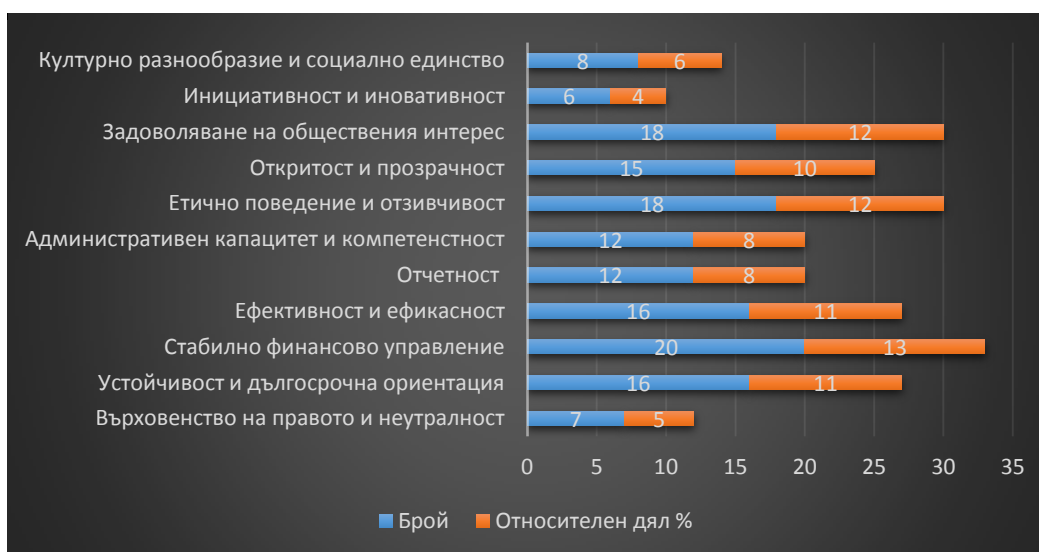


Отчетност	12	8
Административен капацитет и компетентност	12	8
Етично поведение и отзивчивост	18	12
Откритост и прозрачност	15	10
Задоволяване на обществения интерес	18	12
Инициативност и иновативност	6	4
Културно разнообразие и социално единство	8	6
Общо	148	100

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

Отговорите на този въпрос са най-многобройни, може би защото респондентите оценяват собствената си администрация. С някои изключения, отделните алтернативни отговори са почти поравно по брой – като относителен дял между 10 и 13%. За залегнали като присъщи и допринасящи за доброто управление във всекидневната им дейност анкетираните служители отчитат принципите откритост и прозрачност, ефективност и ефикасност, устойчивост и дългосрочна ориентация, етично поведение и отзивчивост, задоволяване на обществения интерес, стабилно финансово управление. Според участниците в проучването като принципи за добро управление следва да се прибавят и компетентността, отчетността, инициативността и иновативността, върховенството на правото и неутралността, както и културното разнообразие и социалното единство (тук отговорилите варират между 4 и 8%).

Графика 10 Присъщи на Вашата администрация принципи за добро управление





Анализ на резултатите от въпроси 5 и 14

Групата от тези два въпроса са насочени към проучване на мнението на служителите за административното обслужване и принципите за добро управление, като акцентът е от какво се нуждае то и доколко те са присъщи на тяхната администрация. Ако се приемат отговорите на въпрос №5 в тяхното многообразие и се отчете близостта на предпочитанията, то това говори за добра атестация за работата в Общината, от една страна, и за адекватна оценка кой аспект от административното обслужване трябва да се усъвършенства, от друга страна.

Когато се заговори за прилагането на принципите за добро управление, фокусът несъмнено се пренася в полето на общественото доверие – именно то пряко зависи от тяхното спазване и се оценява от гражданите, НПО, бизнеса, т.е. практически от всеки потребител на административни услуги. В анкетната карта като възможни отговори са включени основните и общоприетите принципи за добро управление и попълнилият я респонденти са направили един сполучлив опит за самооценка на собствения си стил на работа. Прави впечатление, че в полезрението на служителите са влезли основно онези принципи на добро управление, които са измерими по някакъв начин и са обект на т.нар. обществен контрол – задоволяване на обществения интерес, стабилно финансово управление, отчетност, устойчивост и дългосрочна ориентация, ефективност и ефикасност, етично поведение и отзивчивост, откритост и прозрачност. Към други принципи са се отнесли някак по-пестеливо, може би са ги прочели като по-обща или са се колебали доколко именно те – административният капацитет и компетентността, върховенството на правото и неутралността, инициативността и иновативността, културното разнообразие и социалното единство, трябва да са водещи, тъй като и без това за тях е сигурно, че са присъщи на администрацията и не би могло да не се спазват... В крайна сметка, принципите за добро управление са тези, които скъсяват пътя, преодоляват съществуващо недоверие между граждани и администрация. Тяхното успешно прилагане повдига степента на удовлетвореност от работата на служителите, увереността, че администрацията действа законосъобразно, а не своеволно.

От направените изводи става ясно, че по отношение на административното обслужването служителите в Община Иваново добре визират, че има какво още да се желае и че това е свързано с организацията на работа в самата институция, с осигуряването на обучение за



повишаване на професионалната компетентност, с постигането на повече разбираемост в предлаганите за попълване документи. Като по-обща ПРЕПОРЪКИ би могло да се дадат:

- Ако работното време е проблем за гражданите, да се въведе удължено работно време на Центъра за административно обслужване, чрез осигуряване на дежурство в часовете, които са извън обсега на обичайното работно време на гражданите;
- По-осезателно наличие на екипност на работата в административната и колективно решаване на проблемите - като гарант за устойчиво развитие и задоволяване на очакванията на гражданите.
- Повишаване капацитета на партньорските организации за съвместна работа при осъществяване на принципите на добро управление на администрацията.

Раздел 3. Компетентност, ниво на информираност и професионализъм на служителите от общинската администрация, необходимост от обучения

Въпрос 6. Запознати ли сте с нормативните актове, уреждащи дейността на органите на местното самоуправление?

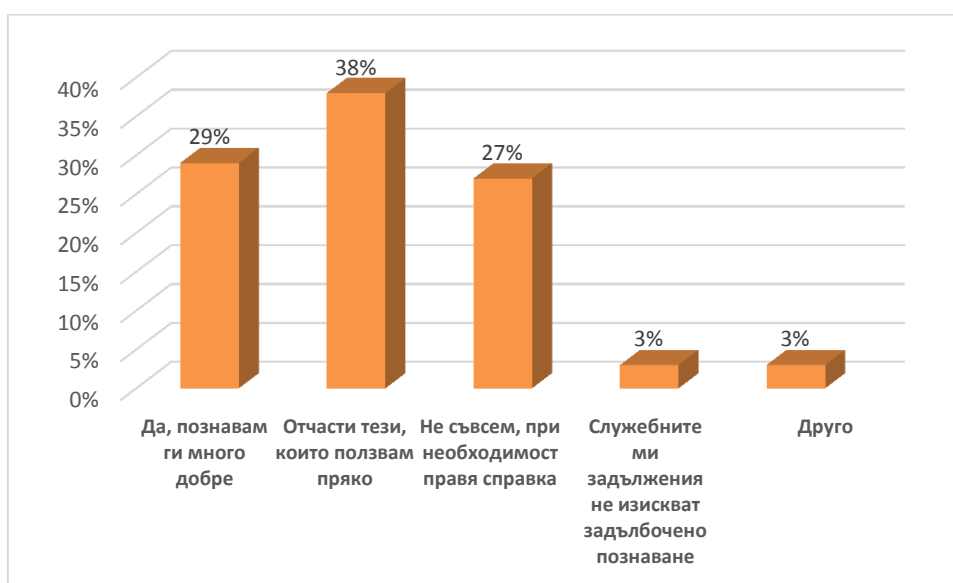
Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Да, познавам ги много добре	11	29
Отчасти тези, които ползвам пряко при изпълнение на служебните си задължения	14	38
Не съвсем, но при необходимост правя справка или ползвам консултация с други експерти	10	27
Служебните ми задължения не изискват задълбочено познаване	1	3
Друго, моля посочете	1	3
Общо	37	100

**Относителният дял в проценти е на базата на броя на дадените отговори, а не на база на анкетираните лица! За разлика от въпросите, където изрично е указано, че се допуска повече от един отговор, тук без да се посочва това условие някои от анкетираните също са дали по повече от един отговор.*

Повечето от анкетираните служители на общинската администрация (39%) са посочили, че познават само отчасти нормативните актове, уреждащи дейността на органите на местното самоуправление, онези, които ползват пряко във всекидневната си работа. Ако се прибавят към тази категория и отговорилите „не съвсем, но при необходимост правя справка или ползвам консултация с други експерти“ (27%), както и онези 6%, чиито мнения са същите, но са отбелязани в други два от посочените алтернативни отговора, става видно, че повече от

две трети от респондентите са запознати предимно с нормативните актове, които полват пряко. В крайна сметка останалата част от служителите (30%) отбелязват, че познават напълно нормативната база за функционирането на тази институция.

Графика 11 Познаване на нормативните актове



Въпрос 7. Запознати ли сте със стратегическите документи за развитие на общината и вътрешните нормативни документи?

(допуска се повече от един отговор)

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
План за интегрирано развитие на община Иваново	16	16
Общ градоустройствен план	13	13
Бюджет на общината	19	19
Програма за енергийна ефективност	6	7
Устройствен правилник	20	20
Вътрешни нормативни документи и процедури	25	25
Общо	99	100

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

С този въпрос анкетното проучване допълва информацията за степента на познаване на материята, с която служителите в Община Иваново работят. Те отбелязват най-разнообразни отговори, и то по два и повече, тъй като въпросът им дава такава възможност. Не е изненада, че най-много (25%) са обявили, че са наясно с вътрешните нормативни документи и

процедури. Вероятно на служителите по-малко им е позната програмата за енергийна ефективност, тъй като едва 7% от тях са я отбелязали. Останалите отговори са почти с еднаква тежест за степента на владееене на стратегическите документи за развитие на общината.

Графика 12 Познаване на стратегическите документи и вътрешните нормативи



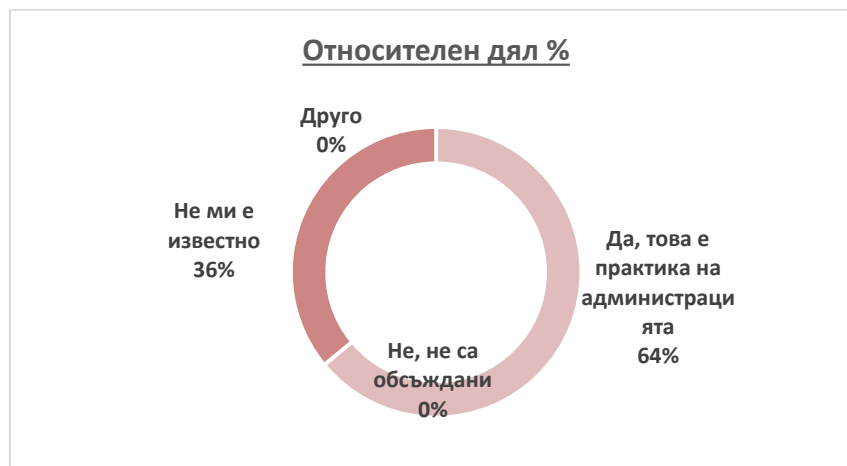
Въпрос 8. Известно ли Ви е тези документи или някои от тях да са били публично обсъждани с гражданите на общината?

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Да, това е практика на администрацията	23	64
Не, не са обсъждани	0	0
Не ми е известно	13	36
Друго, моля посочете	0	0
Общо	36	100

Въпрос №8 до голяма степен допълва предходните два, които дават представа доколко служителите са наясно с практиките в дейността на администрацията като цяло. Почти две трети (64%) от респондентите са отговорили в чисто положителна посока – че публичното обсъждане на цитираните вече стратегически и вътрешни нормативни документи или само на някои от тях с гражданите е практика на общинската администрация. Отговорът „не, не са

обсъждани“ не е отбелязан нито един път, но за сметка на това на 36% от служителите не им е известно дали това се прави?! Явно, най-вероятно те не са се интересували, не са „забелязали“ или просто не им се е налагало да участват в такива обсъждания, инициирани и организирани от институцията, в която работят.

Графика 13 Обсъждани ли са тези документи с гражданите



Въпрос 15. Как оценявате нивото на компетентност на служителите в администрацията?

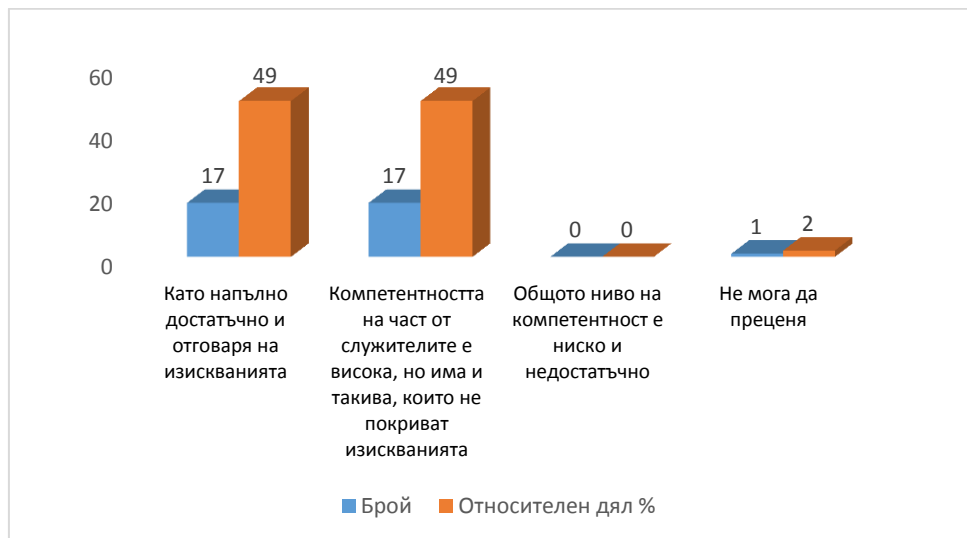
Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Като напълно достатъчно и отговаря на изискванията	17	49
Компетентността на част от служителите е висока, но има и такива, които не покриват изискванията	17	49
Общото ниво на компетентност е ниско и недостатъчно	0	0
Не мога да преценя	1	2
Общо	35	100

*Сборът от броя на отговорите е по-малък от броя на анкетираните граждани, тъй като някои не са посочили нито един от отговорите.

С категоричен отговор, че общото ниво на компетентност е ниско и недостатъчно, не се е ангажирал нито един от участниците в проучването. Напротив, общинските служители, които са представители на различни позиции в йерархията и в „скалата на знанията и уменията“, конкретизират и всъщност поравно оценяват нивото на компетентност като напълно достатъчно и според изискванията или пък като високо, но за част от служителите, и недостатъчно – за другата част, които не покриват изискванията за длъжността. А „не мога да

преценя“ като отговор е даден от само един чиновник, което може да се тълкува и като даден ей-така – за цвят при този въпрос...

Графика 14 За компетентността на служителите



Въпрос 16. От какви краткосрочни обучения имат нужда служителите, за да повишат капацитета си за обслужване на бизнеса, НПО и гражданите?

(допуска се повече от един отговор)

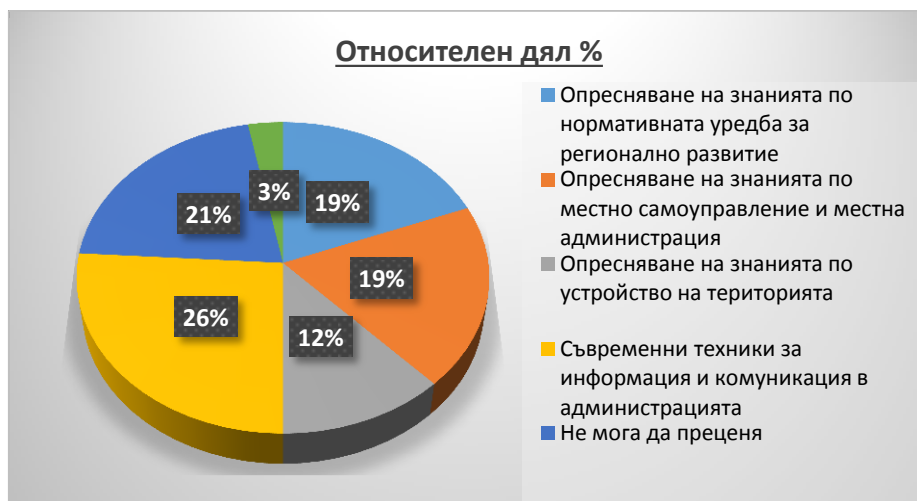
Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Опресняване на знанията по нормативната уредба за регионално развитие	11	19
Опресняване на знанията по местно самоуправление и местна администрация	11	19
Опресняване на знанията по устройство на територията	7	12
Съвременни техники за информация и комуникация в администрацията	15	26
Не мога да преценя	12	21
Друго, моля посочете	2	3
Общо	58	100

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

Краткосрочното обучение по „съвременни техники за информация и комуникация в администрацията“ са посочили като предпочитание 26% от анкетираните. Според други за повишаването на капацитета им за обслужване на бизнеса, НПО и гражданите ще допринесе

опресняването на знанията по нормативната уредба за регионално развитие и на знанията по местно самоуправление и местна администрация (по 19%). Част от работещите в адиминистрацията, попълнили анкетата, добавят и необходимостта от актуализация на знанията по устройство на територията - 12%. Двама от участниците в допитването залагат на „друго“, като са посочили нуждата от усвояване на „практики относно международното сътрудничество“, и на обучение „по нормативната уредба при важни промени на законодателството в конкретна област“. Макар и с малки условности, породени от факта, че не малка част от представителите на администрацията (21%) не могат да преценят какво да отговорят на въпроса, разбирането за необходимостта от краткотрайни обучения на служителите е налице.

Графика 15 Какви краткосрочни обучения да се проведат със служителите



Анализ на резултатите от въпроси 6-8 и 15-16

Ясно е, че администрацията упражнява и развива дейности, които подпомагат работата на органите на изпълнителната власт. В този смисъл тя е с точна организационна и йерархична структура, функциите и служебните задължения на служителите са регламентирани в нормативната уредба и вътрешните устройствени документи, която те трябва, а и добре познават. Резултатите от проучването показват, че на това задължително условие специалистите, експертите и ръководителите от Община Иваново категорично отговарят. Едва ли е нужно да се подчертава, че този извод се прави с уговорката, че изявленията на служителите са откровенни и обективни. Обстоятелството, че по-голямата част от тях са



заявили познаване само на нормативната уредба, пряко свързана с преките им задължения или ползват консултация при необходимост, също е приемливо, въпреки че по-широка правна култура и умение правилно да се тълкуват и интерпретират нормите никога не е излишна?! По отношение на стратегическите документи за развитие на общината, с които служителите в работят, се оказва, че са им като че ли по-малко познати – например, програмата за енергийна ефективност са отбелязали едва 7% от тях. Естеството на всекидневната работа на отделните специалисти, експерти или ръководни кадри е различна, което и обяснява до известна степен нееднаквата тежест на владееене на стратегическите документи за развитие на общината – като общия градоустройствен план, бюджета на общината, плана за интегрирано развитие и др. Но, устройствения правилник, който урежда организацията на дейността на общинската администрация, функциите и числеността на отделните структурни звена, както и взаимодействието с гражданите и другите институции, е документ, чието непознаване (макар и само от по-малко от половината респонденти) не е добър атестат.

Като че ли винаги една самооценка се приема с известни резерви. Не само защото се смята, че тя е плод на субективизъм, на излишно себелюбие или на напompено самочувствие от страна на близко обкръжение. Всъщност, хубаво е, че служителите имат самочувствие и лична убеденост за притежаването на определени качества, но и че в оценката за личната им подготвеност и професионалната годност се изтъква необходимост от още обучение, което осигурява надграждане на тяхната квалификация, придобиване на нови познания и умения, усвояване на добри практики. Още повече, че днешната динамика на развитие във всички сфери на живота налага непрекъсната промяна на нормативните актове, повишени изисквания към управлението и обслужването, приемането на нови стандарти. В този смисъл само организираното системно, макар и краткосрочно обучение може да гарантира бързото навлизане на служителите в новостите и адаптивност към очевидните нови изисквания. Че то не бива да се приема като самоцелно и непотребно, е видно от конкретиката в отговорите на анкетираните, макар че една трета от тях са посочили, че не могат да преценят от какви обучения имат нужда служителите, за да повишат чрез това свое допълнително (може и да се нарече) усилие капацитета си за обслужване на гражданите и бизнеса! Прави впечатление обаче и още нещо - че една трета от анкетираните не могат да



преценят в какво да се обучават, което дава съмнение дали пък не отговарят автоматично на въпроса?!

Трудно е да се даде някаква по-конкретна ПРЕПОРЪКА след тези констатации и направените изводи от практиката на общинската администрация. Но все пак необходимостта от постоянно усъвършенстване на качествата, квалификацията и компетентността на служителите – професионални, комуникационни, работа в екип и т.н., е гаранция за силен административен капацитет, за стриктното и отговорно изпълнение на задачите. А оттам и своевременното решение на проблемите на хората в общността.

- Задълбочен процес и системност в провеждането на образование и перманентно обучение на служителите, ориентирано към развиване на компетентност, професионална годност, етично поведение, покриващо изискванията за поколения напред;
- Поддържане и непрекъснато повишаване на административния капацитет на служителите чрез участия в европроекти, семинари и конференции, обмяна на добри практики.

Раздел 4. Развитие на общината, възпрепятстващи го проблеми и фактори, усилия за подобряване на работата за решаване на проблемите на гражданите

Въпрос 9. Споделете Вашето впечатление относно развитието на общината през последните години.

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Положителното развитие на общината е видимо	31	86
Усеща се развитие в някои сектори, но като цяло не е достатъчно	4	11
Нямам усещането, че текат процеси на развитие	0	0
Не мога да преценя	1	3
Общо	36	100

Отговорът „не мога да преценя“ е даден само в 1 анкета, а „нямам усещането, че текат процеси на развитие“ в нито една, което показва, че служителите имат впечатление относно развитието на общината през последните години. За значителната част от респондентите

(86%) това развитие е положително и е видимо, а за всеки трети развитието като цяло не е достатъчно, а се усеща само в някои сектори, което говори и за желанието им това са бъде преодоляно.

Графика 16 Как се развива община Иваново през последните години



Въпрос 10. Ако имате впечатление, че община Иваново не се развива интензивно, коя според Вас е основната причина?

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Недостатъчен ресурс	12	31
Неефективно управление	0	0
Неподходящи приоритети и мерки в плана за развитие	0	0
Неблагоприятна среда и неадекватна държавна политика за развитие на общините	18	46
Не мога да преценя	9	23
Общо	39	100

*Относителният дял в проценти е на базата на броя на дадените отговори, а не на база на анкетираните лица! За разлика от въпросите, където изрично е указано, че се допуска повече от един отговор, тук без да се посочва това условие някои от анкетираните също са дали по повече от един отговор.

На този въпрос, касаещ основната причина, поради която община Иваново не се развива интензивно, анкетираните служители са посочили два от четирите алтернативни отговора – „недостатъчен ресурс“ и „неблагоприятна среда и неадекватна държавна политика за развитие на общините“ (съответно 31% и 46%). Не изненадва фактът, че никой не е отбелязал останалите два варианта – тези, че причината може да са „неефективно управление“ или

„неподходящи приоритети и мерки в плана за развитие“. Вероятно част от неотговорилите са се „пренасочили“ към удобното „не мога да преценя“, с което фактически не открояват никаква причина.

Графика 17 Причини общината да не се развива интензивно, ако е така



Въпрос 11. Кои са основните проблеми и фактори, които възпрепятстват устойчивото развитие на община Иваново?

(допуска се повече от един отговор)

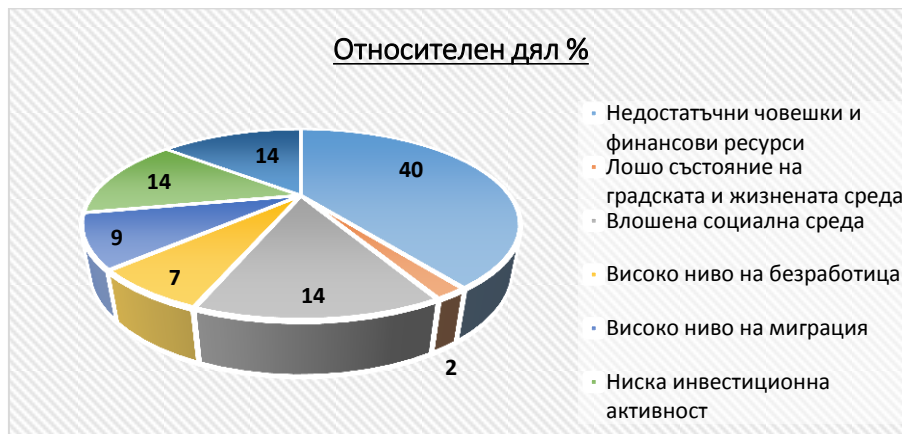
Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Недостатъчни човешки и финансови ресурси	23	40
Лошо състояние на градската и жизнената среда	1	2
Влошена социална среда – образование, култура, здравеопазване, социални дейности	8	14
Високо ниво на безработица	4	7
Високо ниво на миграция	5	9
Ниска инвестиционна активност	8	14
Не мога да преценя	8	14
Общо	57	100

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

Не случайно този въпрос е провокирал голям брой и разнообразни отговори – общо 57. Според участниците в проучването най-много проблеми, които възпрепятстват устойчивото развитие на община Иваново, създават недостатъчните човешки и финансови ресурси (40%). Сред основните проблеми са посочени също ниската инвестиционна активност и влошената социална среда (по 14%), както високите нива на миграция и безработица (съответно 9% и

7%). Осем от анкетиранияте не са изразили своето мнение и са добавили своя познат щрих към въпроса – „не мога да преценя“.

Графика 18 Възпрепятстващи устойчивото развитие на общината проблеми



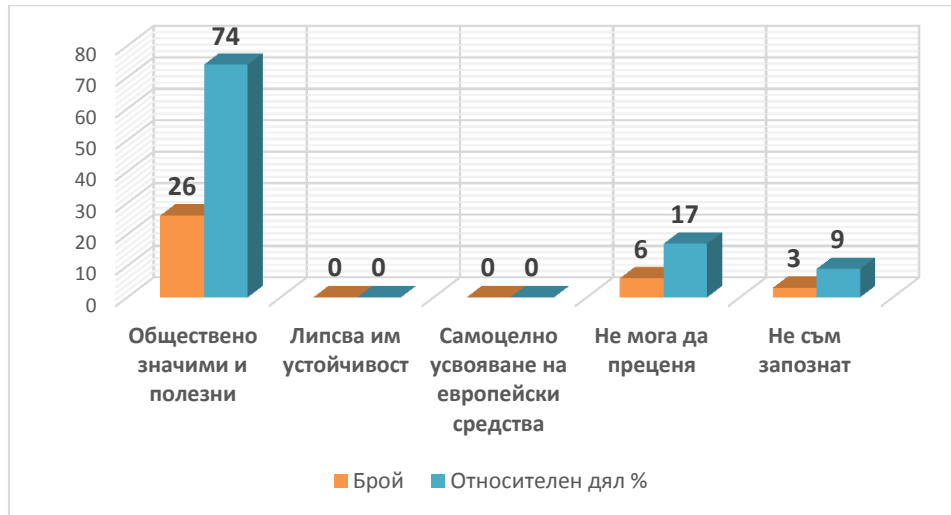
Въпрос 12. Как оценявате реализираните от Общината проекти, финансирани със средства от Европейски фондове и програми?

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Обществено значими и полезни	26	74
Липсва им устойчивост	0	0
Самоцелно усвояване на европейски средства	0	0
Не мога да преценя	6	17
Не съм запознат	3	9
Общо	35	100

*Сборът от броя на отговорите е по-малък от броя на анкетиранияте граждани, тъй като някои не са посочили нито един от отговорите.

Значителното представителство на служителите, попълнили анкетата (74%) оценяват европейските проекти като обществено значими и полезни. С друг алтернативен отговор не се е ангажирал нито един от останалите участници в проучването. Те може би „скрито присъстват“ в отговорите на са другите 26% от съвкупността, които са отбелязали, че не могат да направят преценка или не са запознати с тази проблематика.

Графика 19 За реализираните от Общината европейски проекти



Въпрос 13. Според Вас, в каква посока трябва да се насочат усилията на Общината за решаването на проблемите на гражданите на община Иваново?

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Грижа за пътищата в общината	11	15
Транспортна свързаност между населените места	15	20
Грижа за възрастните хора	6	8
Развитие на социалните услуги за уязвими групи	6	8
Привличане на инвестиции	18	24
Грижа за задържане на младите хора в общината	17	23
Не мога да преценя	1	1
Друго, моля посочете	1	1
Общо	75	100

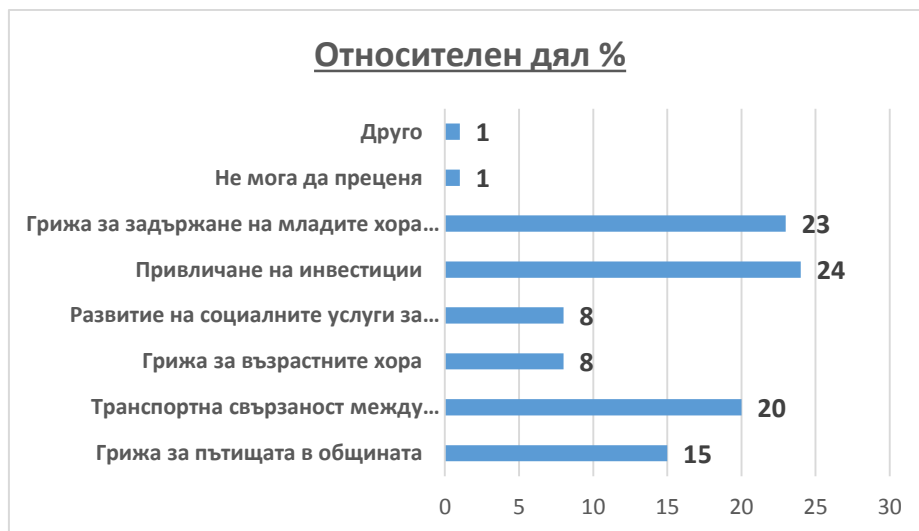
**Относителният дял в проценти е на базата на броя на дадените отговори, а не на база на анкетираните лица! За разлика от въпросите, където изрично е указано, че се допуска повече от един отговор, тук без да се посочва това условие някои от анкетираните също са дали по повече от един отговор.*

На този въпрос, търсещ отговори накъде да се насочат усилията за подобряване на дейността на администрацията за решаването на проблемите на хората в общината, като възможни са посочени и шестте алтернативи. Това е обяснимо, тъй като респондентите в битността си на служители в администрацията конкретно са работили за преодоляването на тези проблеми. Затова и без да е посочена възможността за даване на повече от един отговор, те са го направили. Най-често се предлага да се положат повече усилия за



привличането на инвестиции и за задържането на младите хора в общината (съответно 24% и 23%). За други от анкетиранияте като конкретни стъпки в положителна посока биха допринесли грижата за пътищата в общината (15%) и подобряването на транспортната свързаност между населените места (20%). Трети залагат на грижата за възрастните хора, както и на развитието на социалните услуги за уязвимите групи (по 8%). Разбира се, макар и само да е един, не липсва и безличният отговор „не мога да преценя“.

Графика 20 *Накъде да се насочат усилията на Общината за решаване на проблемите*



Анализ на резултатите от въпроси 9-13

Налагащият се извод от отговорите на първия въпрос от тази група (№9) е, че през последните години Община Иваново се развива положително и това е видимо. Такава е оценката на служителите, макар че някои са с нюанса, че развитието се усеща само в определени сектори. В следващите въпроси се задълбочава „ролята“ в анкетата на онези взаимосвързани звена, които дават своеобразна картина на недостигащото, за да може общината да се развива устойчиво. Един от проблемите, които възпрепятстват това развитие е ниската инвестиционна активност, за наличието на която, разбира се, е необходима подходяща инвестиционна среда. А тя е резултат както от общото влияние на различни политически, икономически и социални процеси, така и от местната/регионалната политика



на управляващите, които макар и да са относително ограничени от различни фактори, трябва да правят повече за привличане на външни инвеститори. Сред проблемните фактори, възпрепятстващи устойчивото развитие на общината, най-много посочвания събират недостатъчните човешки и финансови ресурси – 40%, с по 14% следват ниската инвестиционна активност и влошената социална среда. Високите нива на безработица и на миграция са следващите в списъка на предпочитанията, докато лошото състояние на градската и жизнената среда е осезаем индикатор само за един от анкетиранияте служители. Дали пък една благоустроена и облагородена градска среда не създава видимост в усещането на гражданите за развитие на тяхната община?!

Прави впечатление, че по някои от въпросите в анкетите служителите са отговорили, че не могат да преценят. Вероятно те или наистина не са запознати с детайлите от административната практика, или на преден план излиза навикът да се застраховат с такъв отговор, защото иначе трябва да бъдат по-категорични, а не биха искали да се ангажират с това. Така е при въпроса за основната причина, поради която общината не се развива интензивно, както и при въпроса за реализираните европейски проекти, където в по една четвърт от дадените отговори конкретната оценка е ... липсата на преценка.

Естествено, в този ред за потърсената чрез анкетата оценка не е маловажно и това как администрацията представя пред обществото своята дейност по проекти, финансирани от европейски фондове и програми - как се огласяват възможностите за участие и по какви европроекти кандидатства, печели и изпълнява самата администрация, кои са евентуалните партньори и пр.

Ако се проследят отговорите на последния въпрос от тази група (№13), то мненията на служителите „в каква насока трябва да се насочат усилията на Общината за решаването на проблемите на гражданите“ не изненадват – нито с броя си (въпреки че не е посочено, че се допускат повече отговори, почти всеки от респондентите е дал поне по два), нито с убедителността, с която са дадени. Възможните отговори са конкретни, визират основни и важни аспекти от дейността и функциите на Общината, които загатват, детайлизират какво непосредствено заетите с административното обслужване смятат, че е наложително да се направи. Впрочем, приемането на дадените отговори като конструктивни от страна на местното самоуправление би дало добри резултати. Например, привличането на инвестиции



и задържането на младите хора в общината, както и осъществяването на така мечтатата на тукашните хора за транспортна свързаност между населените места. Естествено, в ползрението на анкетиранияте служители е и необходимостта от повече и адекватни грижи за пътищата в общината, грижата за възрастните хора и развитието на социалните услуги.

Общата съвкупност на резултатите по тези четири последни въпроса от анкетата, направените от служителите оценки и предложения формират и ПРЕПОРЪКИ в обсъжданата посока:

- Въвеждане на по-ефективни форми на граждански контрол – ефективен, дори да е само с цел популяризиране на работата на общинската администрация;
- Засилване на гражданското участие при вземането на ефективни управленски решения, което би осигурило по-голяма прозрачност и видимост в действията на общинската администрация, би довело до повишаване на общественото доверие.

ОБЩИ ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ СРЕД СЛУЖИТЕЛИ В АДМИНИСТРАЦИЯТА НА ОБЩИНА ИВАНОВО

Местното самоуправление и дейността на местната администрация винаги са насочени към хората и решаването на техните проблеми. И огласяването на същността на работата на администрацията на Община Иваново, на категоричността и спецификата на правилата и критериите, осигуряването на прозрачност на работата и функциите на провежданата политика в полза на гражданите на местната общност ще разсеят в известна степен съмненията за перманентната „виновност“ на институцията. Разбира се, ако това се прави, възниква въпросът дали се прави по подходящ начин?! Защото от направеното проучване е видно, че нещата се случват в правилна посока, тридесет и шестте служители не само са очертали съществуващи проблеми и изразили мнения и предложения, но са и доловили тенденции. Затова с анализа на резултатите от анкетата и препоръките в настоящия доклад, може да се подпомогне изпълнението на целите на проекта, основната от които е постигането на ефективно и професионално партньорско управление с гражданите и бизнеса



и подобряване на социално-икономическата среда в резултат на по-открито и отговорно управление в община Иваново, област Русе.

Приоритетите и проблемите относно развитието на общината и участието на гражданите във формирането на политики на местно ниво, доверието в работата на общинската администрация като цяло, степента на общественото доверие, основните аспекти от административното обслужване, които най-много се нуждаят от усъвършенстване, кои мерки биха подобрили и развили компетентността на служителите - са в основата на въпросите и потърсените мнения в анкетата. Те целят да се даде една обща оценка, като се установи и степента на обективност на участниците в проучването – отзовалите се и попълнили анкетата 36 представители на местното самоуправление и на различни служебни позиции в администрация на Община Иваново.

В не малка част от въпросите анкетиранията са отговорили, че един от факторите, които провокират разминаване между Общината като институция, като система и гражданите, е неразбирането как всъщност функционира системата. Водещото в работата на една общинска администрация е спазването на законите и нормативната уредба. За да работят качествено служителите, те трябва да са професионално компетентни, бързи и вежливи. А когато хората виждат, че системата не работи по начин, по който те очакват, веднага критиката е, че адиминистрацията е виновна, че е непрофесионална, некомпетентна, изникват различни подозрения за корупция, шуробаджанащина и подобни. Спокойствието и балансът са много важни за един служител, призван да обслужва гражданите, НПО, бизнеса, стажът, натрупаният чисто житейски опит – също. В този смисъл и респондентите са доловили, че начинът, по който могат да се преодолеят тези различия и неразбиране е чрез повече отвореност на администрацията към гражданското общество. Тя не трябва да е някаква непозната, затворена система, а гражданите, и най-вече младото поколение, трябва да могат да се запознаят с дейността ѝ не само като страни в процес.

Своевременното огласяване на резултатите от попълването на анкети за оценката на гражданите и останалите ползватели на административни услуги, за нормативната уредба, осигуряването на прозрачност по провеждането на търгове и конкурси, процедури за обществени поръчки, реагирането на жалбите и сигналите на гражданите ще допринесат за



по-добрата информираност и за доверието в местната администрация. Знае се, че това се прави, но все пак някои по-обща ПРЕПОРЪКИ биха се отразили благоприятно:

- Да се повишава взаимодействието между местното самоуправление и местната администрация и гражданите, НПО и бизнеса и се стимулира диалогът с тях;
- По-често да се провеждат обществени проучвания по общозначими или конкретни въпроси за улавяне на настроената и мненията на гражданите и бизнес структурите;
- В сайта на Общината своевременно да излизат информации за хода на административни дела с висок обществен интерес, а не те да се коментират като слухове.