



АНАЛИТИЧЕН ДОКЛАД

ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕТО НА МНЕНИЕТО НА ГРАЖДАНИТЕ НА ОБЩИНА ИВАНОВО, ОБЛАСТ РУСЕ, 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. Това несъмнено означава да се засили гражданското участие при вземането на ефективни управленски решения, което би осигурило по-голяма прозрачност и видимост в действията на общинската администрация. 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 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 общинско 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 пол, възраст, 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 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 ГРАЖДАНИ И НПО ОТ ОБЩИНА ИВАНОВО

(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 широк спектър от публични и бизнес субекти. В този контекст, пред проучването се поставят няколко конкретни цели:

- Установяване на нагласите и оценката, на степента на общественото доверие и удовлетвореността на представителите на различни социални групи от гражданското общество, на техните очаквания при взаимодействието им със служителите на Община Иваново;



- 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 14 (четирнадесет) 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, освен ако самите те не желаят да се идентифицират. При набирането на информацията ще бъдат използвани специално назначени анкетъори.

ИЗПОЛЗВАН ИНСТРУМЕНТАРИУМ

1. Анкетни карти, съставени съобразно характеристиките на изследваните ключови групи: – **граждани от всичките 13 населени места на 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 анкетируваният сам свободно да запише какъвто си иска отговор.

Групите от въпроси към гражданите могат да бъдат обединени със следните акценти: Обща оценка на състоянието на взаимодействието с Община Иваново; 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 със служителите от администрацията; 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 респондентите със служителите от администрацията.

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

2. Анкетъори за провеждане на изследването.

Анкетъорите 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 и 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 80 граждани и НПО от община Иваново.

ЦЕЛЕВАТА ГРУПА са граждани на общината, като представителната извадка предвижда анкетирането на физически лица - представители на гражданското общество, с различен социален и професионален профил от различни населени места на общината. Основни характеристики на разнообразието да бъдат: пол, възраст, образователен ценз и социално положение.

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

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 ГРАЖДАНИ НА ОБЩИНА ИВАНОВО, КОИТО СА ЖИТЕЛИ НА 13-ТЕ НАСЕЛЕНИ МЕСТА НА НЕЙНА ТЕРИТОРИЯ

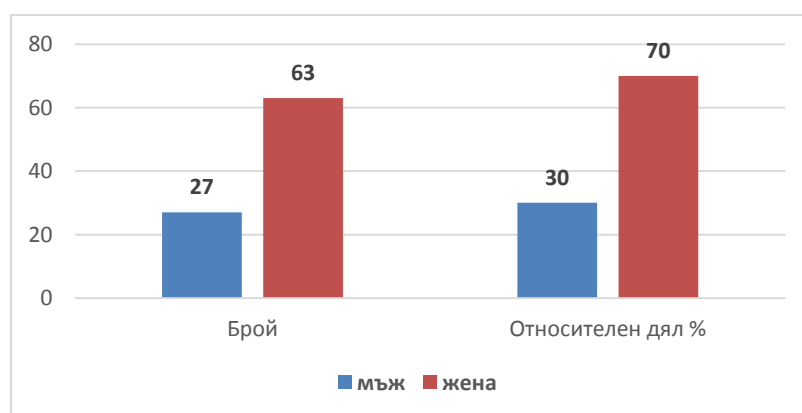
В рамките на анкетата са проучени **общо 90 (деветдесет) респонденти**, представители на гражданството в различните населени места в общината – общо 13 села (броят на анкетираните надвишава с 10 планирания обем). Извадката е с достатъчен обем за допустима представителност, което позволява да се изведат необходимите констатации и изводи.

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ ПО ПОЛ НА АНКЕТИРАНИТЕ ГРАЖДАНИ НА ОБЩИНА ИВАНОВО

Пол	Брой	Относителен дял %
мъж	27	30
жена	63	70
Общо	90	100

От анкетираните в проучването общо 90 жители на община Иваново, мъжете са 27, а жените – 63, т.е. съответно 30% и 70%. Резултатът е случаен и съотношението по пол дава само една обща представа за гражданското представителство в общината. Това съотношение не е от съществено значение за проучването.

Графика 1 Разпределение по пол



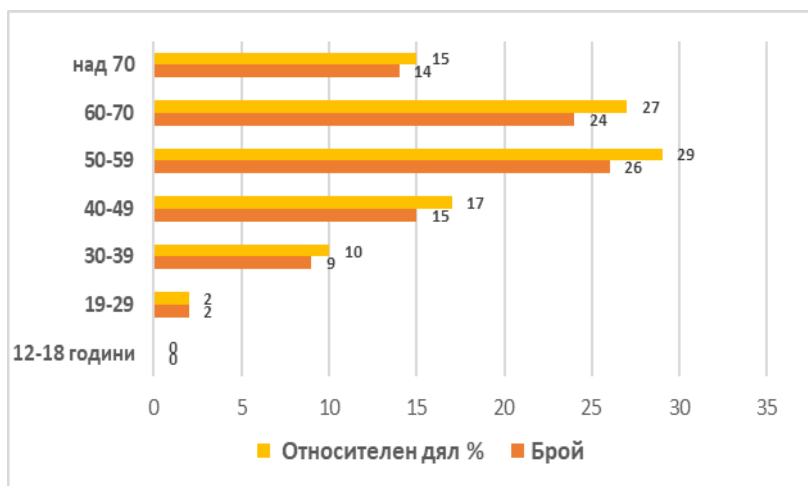


ВЪЗРАСТОВА СТРУКТУРА НА АНКЕТИРАНИТЕ ГРАЖДАНИ НА ОБЩИНАТА

Възрастов диапазон	Брой	Относителен дял %
12-18 години	0	0
19-29 години	2	2
30-39 години	9	10
40-49 години	15	17
50-59 години	26	29
60-70 години	24	27
над 70 години	14	15
Общо	90	100

Резултатите от попълнената анкета в частта възрастов диапазон показват, че повече от половината (общо 56%) от представените в анкетата са във възрастовите граници 50-59 и 60-70 години, а другите 27 на сто от анкетираните са във възрастовия обхват 30-49 години. Над 70 години са 15% от изследваната общност. Сред участниците в проучването няма от първата група – младежи от 12 до 18 години, а в тази от 19 до 29 години са едва двама жители на общината. Това не допринася за достатъчно по обхват представяне на мненията за младите хора по отделните теми. С други думи, възрастовата структура при участвалите в анкетата граждани на община Иваново е с чувствителен превес на лица с по-богат житейски и професионален опит, те са и в активна възраст, което предопределя и по-честите контакти и взаимодействие с общинската администрация.

Графика 2 Възрастов диапазон



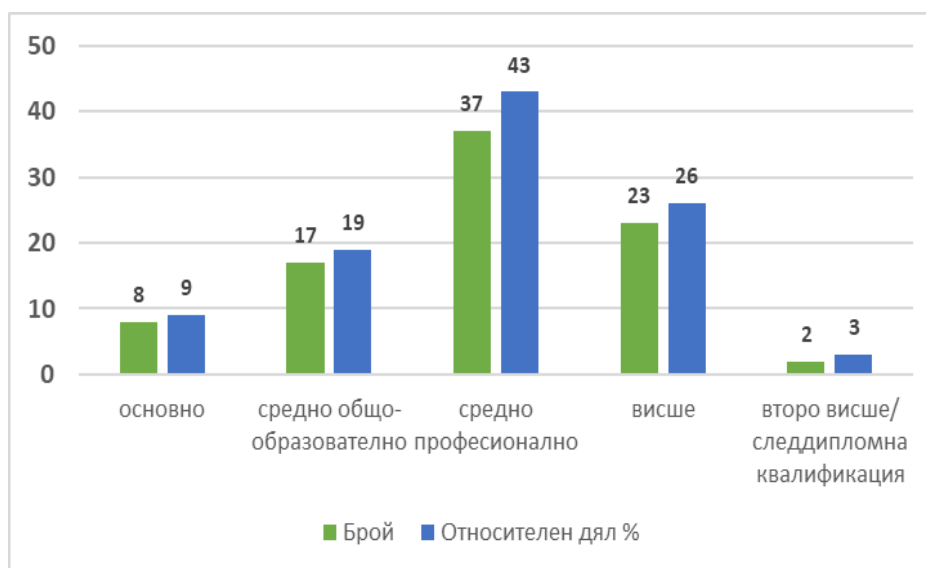


ОБРАЗОВАТЕЛНА СТЕПЕН НА АНКЕТИРАНИТЕ ГРАЖДАНИ НА ОБЩИНАТА

Образование	Брой	Относителен дял %
основно	8	9
средно общообразователно	17	19
средно професионално	37	43
висше	23	26
второ висше или следдипломна квалификация	2	3
Общо	87	100

От анкетираните в проучването общо 90 (87 са отговорилите на въпроса) граждани преобладаващата част са със средно образование - 54 души, като от тях 37 са завършили професионални гимназии (техникуми), а останалите 17 - средно общо образование (профилирани гимназии). Висшистите представляват 29 на сто от изследваната съвкупност. От анкетираните само 8 са с основно образование. Тази силно изразена доминация на респондентите със средно и висше образование предполага по-точен поглед и по-изразено интелектуално ниво, дава известна гаранция за високо качество на изказаните мнения, говори за по-активна гражданска позиция.

Графика 3 Образователна степен





СТАТУС ПО ТРУДОВА ЗАЕТОСТ НА АНКЕТИРАНИТЕ ГРАЖДАНИ НА ОБЩИНАТА

Статус	Брой	Относителен дял %
ученик	0	0
студент	0	0
работещ пълна заетост	40	45
работещ частична заетост	4	5
в отпуск за отглеждане на дете или по болест	2	2
трудоустроен	3	3
безработен	9	10
пенсионер	31	35
Общо	89	100

От общо 90 (89 са отговорилите на въпроса) респонденти преобладаващата част са работещите към момента граждани на община Иваново - 46 души (2 от анкетираните са в отпуск), като съотношението на тези с пълна трудова заетост спрямо тези с частична заетост е съответно 10:1. По-малко на брой са безработните и трудоустроените (13% от общата съвкупност). Сред анкетираните няма ученици и студенти, което до известна степен не може да даде по-ясна представа за наблюденията и становищата на най-младите граждани на общината по зададените въпроси. И обратно, една трета от изследваната извадка са пенсионери (31), чиято социална група изразява мнения по отделните въпроси с едно добро представителство – представителство с натрупан житейски, професионален и социален опит.

Графика 4 Според статуса по трудова заетост





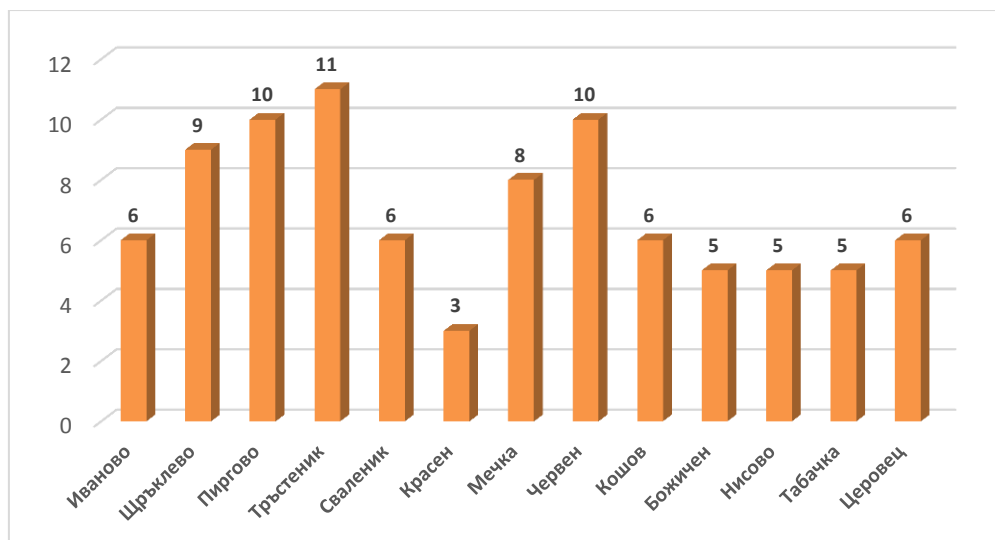
РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ ПО МЕСТОЖИВЕЕНЕ НА АНКЕТИРАНИТЕ ГРАЖДАНИ НА ОБЩИНАТА – по населено място

Населено място	Брой
Иваново	6
Щръклево	9
Пиргово	10
Тръстеник	11
Сваленик	6
Красен	3
Мечка	8
Червен	10
Кошов	6
Божичен	5
Нисово	5
Табачка	5
Церовец	6
Общо	90

Забележка: всички населени места в община Иваново са села

Според местоживеенето им анкетираните граждани на община Иваново се разпределят в диапазона от трима до единадесет (от общо 90), като преобладаващата част са от селата с по-голям брой население.

Графика 5 Анкетирани по местоживеене





АНАЛИЗ НА ОТГОВОРИТЕ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ СРЕД ГРАЖДАНИТЕ НА ОБЩИНА ИВАНОВО

Въпрос 1. Познавате ли работата и функциите, които изпълнява Община Иваново?

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Да, много добре	39	43
Отчасти	41	46
Не мога да отговоря	10	11
Общо	90	100

Малко по-голямата част (46%) от анкетираните представители на гражданското общество са посочили, че познават, но отчасти работата и функциите на Община Иваново. Малко по-малко от респондентите (43%) отговарят, че ги познават напълно. Една десета не могат да отговорят на въпроса, което означава, че те просто не са информирани или пък не се сещат какви са дейностите на тази институция.

Графика 6 Познаване на работата на Община Иваново





Въпрос 2. Кои са източниците Ви на информация за дейността на Община Иваново?

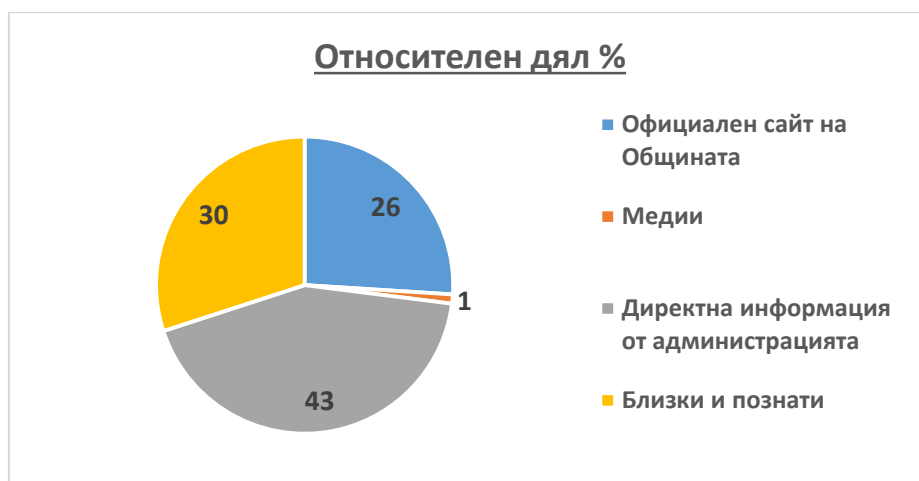
(допуска се повече от един отговор)

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Официален сайт на Общината	29	26
Медии	1	1
Директна информация от администрацията	49	43
Близки и познати	34	30
Общо	113	100

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

На този въпрос, касаещ източниците на информация за дейността на Община Иваново, като алтернативни отговори от анкетираните граждани са посочени всички дадени възможности. Най-масово се визира директната информация от администрацията – 43%, докато 30% ползват казаното от свои близки и познати. От сайта на институцията необходимата им информация получават 26% от анкетираните. От алтернативните отговори са посочени още „медии“, които обаче са отбелязани като източник едва от 1 респондент.

Графика 7 Източници на информация за дейността на Общината





Въпрос 3. Какви проблеми срещате при получаване на необходимата Ви информация от Община Иваново?

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Не ми беше предоставена необходимата информация	8	10
Получих разнопосочна информация	27	34
Прехвърляха ме към различни служители	14	17
Друго, моля, посочете	31	39
Общо	80	100

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

Една трета (34%) от анкетираните граждани отговарят, че са получили информация, макар и разнопосочна. По-малък е делът на тези, които изразяват друг тип недоволство (общо 27% от съвкупността) – те са заявили, че въобще не им е била предоставена необходимата информация или пък, че са били прехвърляни към различни служители в администрацията. На този въпрос №3 отговорилите са само 80 граждани, като 31 от тях са се възползвали от възможността и са дали друго, различно от посочените варианти мнение, което обаче почти изцяло се препокрива с положителната оценка – примерно, „нямах/м проблеми“, „не съм срещал/а проблеми“, „нямам забележки“, „получавам информация“, „всичко, което ме интересува, ми бива разяснявано“, „доволна съм“ и др., т.е. Има само едно изключение, което се чете в една от анкетите, че попълнилият я не е ползвал услугите на администрацията. Така, макар и по доста специфичен начин, една не малка част от констатациите се променят със знак плюс – 39 на сто от поискалите информация от Общината са я получили безпроблемно.

Графика 8 Проблеми при получаване на информация



Въпрос 4. Какви са впечатленията Ви от отношението на служителите, с които сте комуникирали?

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Вежливо и професионално	70	80
Формално и нелюбезно	15	17
Грубо	0	0
Друго, моля, посочете	3	3
Общо	88	100

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

Въпросите за оценка на обслужването на клиентите от общинската администрация са не малка част от анкетното проучване. Те дават представа дали наистина дейността е насочена към хората и решаването на техните проблеми, или се отчита разминаване между служители и граждани. В случая положителен е фактът, че цели 80% от анкетираните заявяват, че служителите в Община Иваново се държат вежливо и професионално с клиентите. На противоположното мнение са много по-малко - 17% от респондентите, а отговорът „грубо“ не е посочен от никого! В три анкети са дали като отговор т.нар. друго, което – както и при този алтернативен отговор при следващи въпроси, например, като че ли няма много общо с питането („има какво са желае“, „не“, „нормално“!).

Графика 9 За отношението на служителите в Общината



Въпрос 5. В каква връзка сте взаимодействали с администрацията?*(допуска се повече от един отговор)*

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Внасяне на сигнал или жалба	9	8
Ползване на административна услуга	70	58
При участие в съвместен проект или инициатива	5	4
За съдействие, при решаване на общественозначими проблеми	15	12
За съдействие, при решаване на личен проблем	20	17
Друго, моля, посочете	1	1
Общо	120	100

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

От отговорите е видно, че само един от анкетираните граждани не е взаимодействал с администрацията (посочено в отговора „друго“), най-вероятно същият, отговорил по този начин и в предишен въпрос (№3). Значителната част от респондентите са били потребители на административна услуга (58%), други 29% отговарят, че са потърсили съдействие от Община Иваново при решаване на общественозначими проблеми или на личен проблем. Внеслите сигнал или жалба са 8% от съвкупността, а 4% са взаимодействали с администрацията при участие в съвместен проект или инициатива.

Графика 10 Вид взаимодействие с администрацията





Въпрос 6. Кои от посочените канали за комуникация сте ползвали за връзка с администрацията?

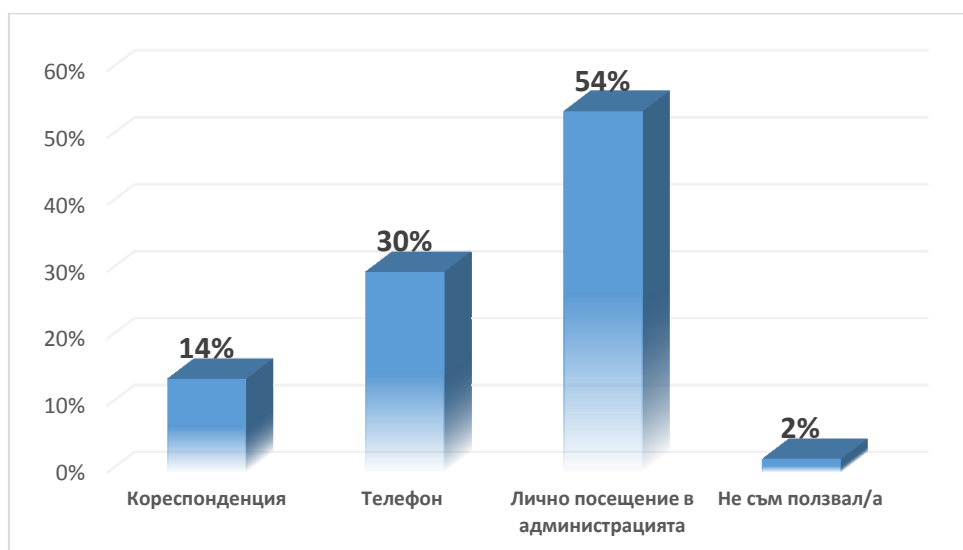
(допуска се повече от един отговор)

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Кореспонденция (на хартиен носител или по електронна поща)	18	14
Телефон	38	30
Лично посещение в администрацията	67	54
Не съм ползвал/а	2	2
Общо	125	100

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

„Лично посещение“ е най-често срещаният отговор на въпроса кои от каналите за комуникация са ползвани за връзка с общинската администрация – дали са го повече от половината респонденти (54%). Като втори по масовост на използване комуникационен канал е посочен телефонът – (30%), а 14% от анкетираните са предпочитали кореспонденцията като такъв способ за връзка с администрацията. Двама от попълнителите анкетата граждани са отбелязали, че не са ползвали нито един от трите вида комуникация (в следващия въпрос именно те са отговорили, че не могат да преценят какъв комуникационен канал предпочитат).

Графика 11 Ползвани канали за комуникация





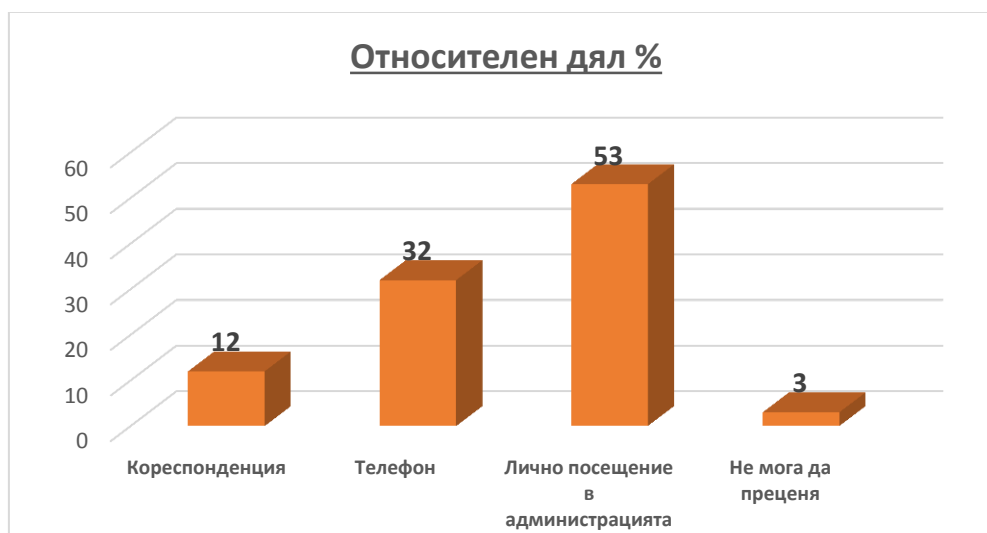
Въпрос 7. Кои от посочените канали за комуникация предпочитате?

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Кореспонденция (на хартиен носител или по електронна поща)	14	12
Телефон	36	32
Лично посещение в администрацията	61	53
Не мога да преценя	3	3
Общо	114	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 анкетираните също са дали по повече от един отговор.*

И в отговорите на този въпрос съотношението е почти в същите рамки, те се препокриват с отговорите от предходния въпрос №6, което не изненадва. Анкетираните граждани предпочитат като канали за комуникация най-вече личното посещение в администрацията, като второ предпочитание е посочен телефонът, накрая и кореспонденцията.

Графика 12 Предпочитани канали за комуникация





Въпрос 8. Бихте ли ползвали услуги по електронен път?

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Да	21	31
По-скоро да	10	15
По-скоро не	10	15
Не	19	28
Не мога да преценя	7	11
Общо	67	100

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

Отговорите тук са почти с равна тежест, тъй като 46% от анкетираните са с положително мнение по въпроса за електронните административни услуги, а 43% дават негативна оценка, като посочилите категорично твърдо „не“ на така зададения въпрос са двойно повече от тази съвкупност. Останалите 11% от представителите на гражданското общество на община Иваново не могат да преценят дали биха ползвали такъв способ. Разбира се, общинската администрация и сега предоставя услуги по електронен път, но явно и това създава съмнение относно представата на респондентите за понятието „електронна услуга“. В крайна сметка предпочитанието на респондентите, отговорили в полза на електронните услуги като канал за комуникация с адиминистрацията, може да се приеме като изключително рационално.

Графика 13 За ползването на услуги по електронен път





Въпрос 9. 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	33	31
Бързината на обслужване	31	30
Компетентност на служителите	10	9
Въвеждане на електронни услуги	20	19
Работното време	2	2
Достъпът до деловодството за лица в неравностойно положение	5	5
Друго Ваше предложение	4	4
Общо	105	100

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

„Достъпност, точност и пълнота на информацията“ е отговорът, който са дали почти една трета от анкетираните (31%) на един от доминиращите за анализа въпрос. Със съвсем близък относителен дял е и посоченият аспект „Бързина на обслужването“ - 30%, което е може би най-силното желание на гражданското общество. Малко учудващо на трето място (19%) са „електронните услуги“, чието въвеждане предоставя най-голямото удобство за потребителите на административни услуги. Тук може да се посочи, че още в предходния въпрос №8 анкетираните не са единодушни в отговорите си относно биха ли ползвали услуги по електронен път! А както е известно, те са важен елемент от развитието на електронното управление, което е застъпено в правителствените програми.

Компетентността на служителите е другият аспект от административното обслужване, който според 9% от попълнителите анкетата смятат, че се нуждае от усъвършенстване. Доста по-малко са посочили работното време на Общината, което да бъде съобразено с възможността на потребителите на услуги да я посетят. Да се подобри достъпът до деловодството на лица в неравностойно положение пък са пожелали 5 на сто от анкетираните. В отговора „друго ваше предложение“ един от тях е отбелязал, че трябва да се съкращават сроковете за получаване на необходимите документи. Други трима просто са написали, че всичко е наред, че нямат заележки и т.н. Тези аспекти ще се срещнат и в отговорите на следващи

въпроси, което показва, че гражданското общество „напипва“ какво е нужно да се подобри в общинската администрация.

Графика 14 Какво в административното обслужване да се усъвършенства



Въпрос 10. На база Вашите лични впечатления определете професионалната компетентност на служителите в Общината?

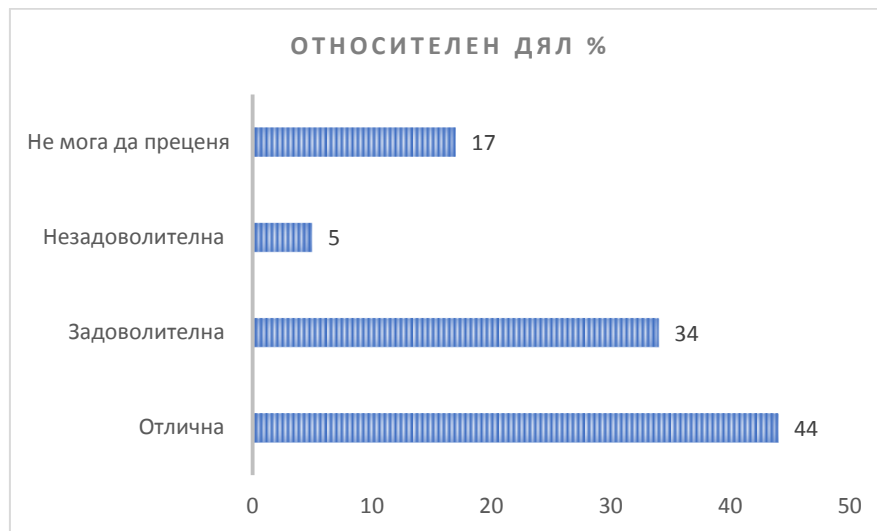
Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Отлична	40	44
Задоволителна	31	34
Незадоволителна	4	5
Не мога да преценя	15	17
Общо	90	100

Компетентността е предпоставка за качествено обслужване, като освен професионалната подготовка на лице следва да са още моралните ценности, възпитанието, добрата обща култура, емпатията. Затова и така поставен, въпросът дава възможност за една макар и по-обща оценка на база личните впечатления на потребителите на административни услуги. Общо 44% от анкетираните определят като отлична професионалната компетентност на служителите в Общината. 34% от респондентите я оценяват като задоволителна и едва 5% са дали отговора „незадоволителна“. И при този въпрос обаче не е за пренебрегване делът на



посочилите опцията „не мога да преценя“ (17%). Вероятно не са ползвали никаква услуга, в противен случай е логично да са придобили все пак някакво впечатление.

Графика 15 За компетентността на служителите в Общината



Въпрос 11. Според Вас, до колко работата на Общината се ползва с обществено доверие?

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Високо обществено доверие	41	48
Незадоволително обществено доверие	15	18
Липса на доверие	0	0
Не мога да преценя	29	34
Общо	85	100

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

Общественото доверие в работата на Община Иваново е на високо ниво според 48% от анкетираните лица. За 18% от анкетираните то е незадоволително, докато останалите 34% от съвкупността не могат да преценят дали администрацията се ползва с доверие. И при този въпрос познатият безучастен отговор като че ли е даван ей така, на ангрот?! Няма нито една оценка с алтернативния изцяло отрицателен отговор „липса на доверие“!

Графика 16 За нивото на общественото доверие

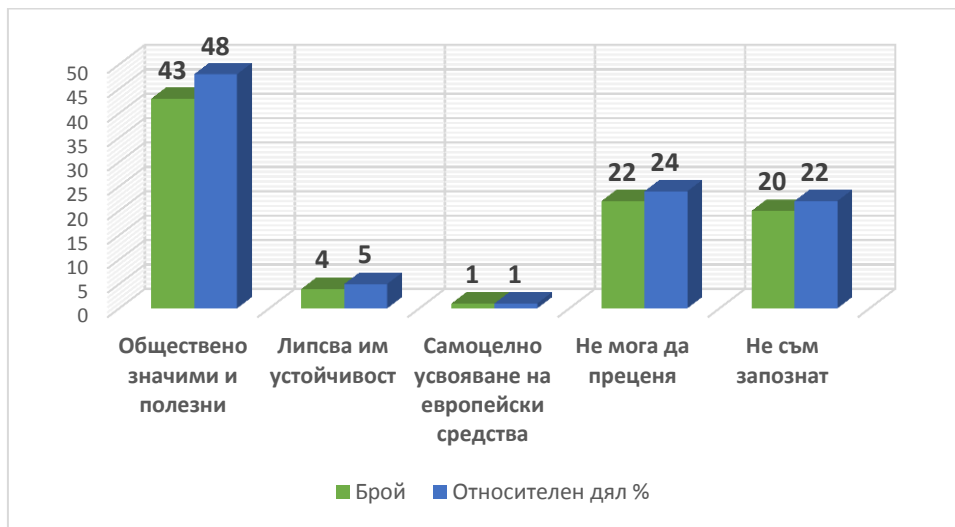


Въпрос 12. Как оценявате реализираните от Общината проекти, финансирани със средства от Европейски фондове и програми?

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Обществено значими и полезни	43	48
Липсва им устойчивост	4	5
Самоцелно усвояване на европейски средства	1	1
Не мога да преценя	22	24
Не съм запознат	20	22
Общо	90	100

Почти половината от анкетираните граждани (48%) оценяват европейските проекти като обществено значими и полезни. Само 5% от лицата казват, че липсва устойчивост на проектите, макар че въпросът за устойчивостта на проектите е основен. Има и един служител, определил усвояването на европейски средства за общината като „самоцелно“, което едва ли идва от „тънко познаване“ на материята. Някак странно е, че цели 46% от анкетираните не са в състояние да направят преценка или не са запознати с тази проблематика?!

Графика 17 Оценка за реализираните от Общината европейски проекти



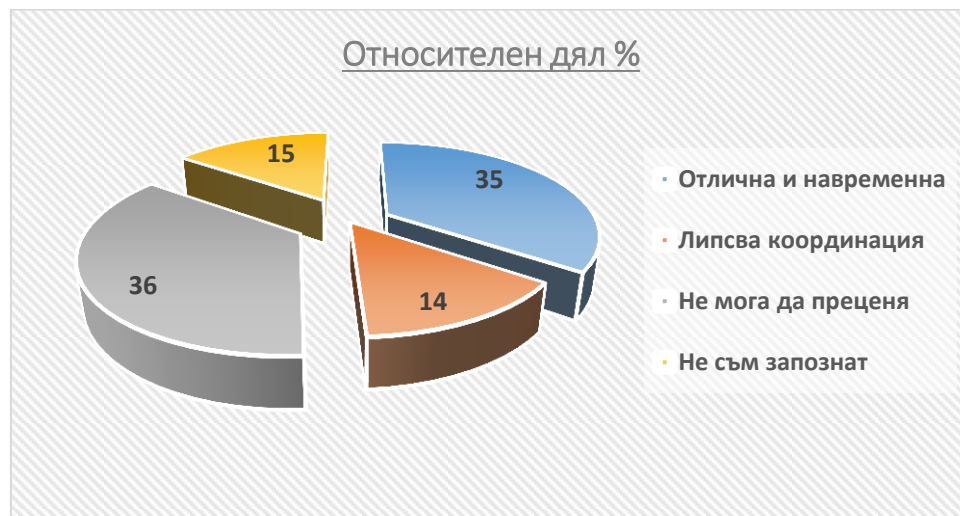
Въпрос 13. Как оценявате реакцията на администрацията при бедствия и аварии на територията на общината?

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Отлична и навременна	23	35
Липсва координация	9	14
Не мога да преценя	24	36
Не съм запознат	10	15
Общо	66	100

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

За съжаление, проучването не представя по-точна оценъчна картина за степента на ефективност на администрацията, нейната реакция при бедствия и аварии, тъй като повече от половината от анкетираните лица, помолени да направят оценка, са отговорили на въпроса съответно „не мога да преценя“ и „не съм запознат“. 35% оценяват реакцията на общинската администрация при подобни ситуации като отлична и навременна, докато 14% от респондентите смятат, че липсва координация в организацията и нейните действия. Тук може да се очертае един извод, който не е в полза на анкетираните, работещи макар и на различни позиции в тази същата администрация и реакцията на Общината при бедствия и аварии не може да им е толкова безразлична или непозната?!

Графика 18 Оценка за реакцията на Общината при бедствия и аварии



Въпрос 14. Според Вас, в каква насока трябва да се насочат усилията на Общината за решаването на проблемите на хората?

Алтернативни отговори	Брой	Относителен дял %
Грижа за пътищата в общината	58	38
Транспортна свързаност между населените места	21	14
Грижа за възрастните хора	17	11
Развитие на социалните услуги за уязвими групи	4	2
Привличане на инвестиции	12	8
Грижа за задържане на младите хора в общината	36	24
Не мога да преценя	5	3
Друго, моля, посочете	0	0
Общо	153	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 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. За съпричастността на анкетираните говори и фактът, че без да е посочена възможността за даване на повече от един отговор, те са го направили. Най-масово се предлага да се положат повече грижи за пътищата в общината –



38%, нещо характерно като бленувано желание на жителите на всяко населено място в страната . За други от респондентите като конкретни стъпки в положителна посока биха допринесли грижата за задържане на младите хора в общината (24%), грижата за възрастните хора (11%), развитието на социалните услуги за уязвимите групи (2%). Трети залагат на транспортната свързаност между населените места (14%), както и на привличането на инвестиции (8%). Не липсват и такива, които са дали познатия безличен отговор „не мога да преценя“ (3%).

Графика 19 *Накъде да се насочат усилията на Общината за решаване на проблемите*



ОБОБЩЕН АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ ОТ ОБЩИНА ИВАНОВО

ОБЩИ ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ

Въпросите от анкетата са изведени в различни групи по сходни признаци, като при всяка една от групите се цели да се изследват най-важните аспекти от функциите и всекидневната работа на Община Иваново, на комуникирането и взаимодействието на администрацията с гражданите, НПО и бизнеса. Разбира се, тези аспекти са в постоянна и неразривна връзка, често се преплитат, но отговорите на представителите на гражданското общество в крайна



сметка очертават една макар и моментна картина и поставят добра основа за гражданско наблюдение, контрол и ефективно партньорство с общинската администрация.

За удобство и прегледност за всяка една от отбелязаните по-долу групи са извлечени общи констатации, изводи и препоръки, които са съществена част от анализа на анкетното проучване.

Анализ на отговорите на гражданите/НПО за степента и познаване и начините на информиране за работата и функциите на Община Иваново (въпроси 1, 2)

Познаването и умението да се ползват различните източници на информиране за работата и функциите на Община Иваново несъмнено са от значение за по-доброто взаимодействие между администрацията и гражданите. В този смисъл институцията цели широката общественост да бъде запозната с нейната работа, за да получават потребителите навременни и компетентни административни услуги.

Резултатите от първия от тези взаимно свързани въпроси от анкетата показват, че много по-малката част от участниците обявяват, че не могат да отговорят дали познават работата и функциите на Общината. Ако това изразено мнение от 10 от общо 90 анкетирани е достатъчно достоверно, то е възможно тези граждани да не са допирали до услугите на общинската администрация. Останалите, които смятат, че много добре или отчасти познават функциите и работата на Общината, явно четат и се интересуват от нормативната уредба – правомощията, отговорностите и задълженията на служителите, вътрешните правила и процедури, хартата на клиента, направените изменения и допълнения в съответните регламенти и прочее.

Разбира се, за степента на познаване на работата и функциите на администрацията говорят и видимите усилия на самата администрация да дава, да поднася подобаваща информация на гражданите. Може да се обобщи от анализирания резултат, че Община Иваново провежда добра информационна политика, старее се рационално да използва възможните канали за информиране и комуникация с гражданите, НПО и бизнес структурите. За това са показателни и отговорите, че информация за нейната дейност анкетираните черпят директно от самата администрация (43% от отговорите), което е едно очаквано предпочитание на респондентите за пряк контакт със служителите. Интересен е фактът, че



следващ източник на информация са „близки и познати“, което вероятно е типично за общностите в малките населени места, където хората повече се познават и си имат доверие. На трето място като източник на информация за дейността на Общината е посочен нейният сайт. Прави впечатление, че той е обновен и допълнен с нови акценти, данни и полезна информация, с възможности за електронни услуги, които всеки гражданин, НПО или бизнес може да ползва в удобен вид. За хората от село, каквито са участвалите в анкетата, може би е обяснимо защо само 1 е с източник медийни публикации... Добра практика са вече провежданите редовно обществени осъждения на предстоящи промени в общински наредби, на проектите за изпълнение и съответно за приемане на бюджетите, публичното обсъждане на плана за интегрирано развитие на общината до 2027 г. и подобни. Могат да се извлекат няколко, макар и общи ПРЕПОРЪКИ за подобряване степента на информираност, като се направи уговорката за взаимност в тази посока: че от своя страна гражданите, НПО и бизнесът могат и следва да проявяват по-голям интерес и повече разбираемост към работата и функциите на Общината.

- Общинската администрация трябва още по-активно да използва различните комуникационни канали за информиране на широката общественост относно целия процес от своята работа;
- Текстовете, които се публикуват на интернет страницата на Общината, да се поднасят на по-ясен език, да са напълно разбираеми и практически усвоими;
- В рубриките „новини“, „фестивали и празници“, „обяви“ и подобни в сайта да се публикуват по-редовно информации за дейността, за прояви и интервюта с участието на представители от различни общински структури, да се препечатват не само важни и интересувачи гражданите новоприети нормативни документи, но и правни и социално-икономически казуси от българската и европейската практика.

Анализ на отговорите на гражданите/НПО за взаимодействието с администрацията и ползваните услуги и предпочитаните канали за комуникация (въпроси 5, 6, 7, 8)

От степента и умението да се ползват различните канали на информиране за работата и функциите на Община Иваново несъмнено ще зависи по-нататъшното развитие в



положителна посока на взаимодействието между администрацията и гражданите. В този смисъл институцията цели широката общественост да бъде запозната с нейната работа, а в случая гражданите да получават достатъчно, компетентни и прозрачни административни услуги. Отговорите в тази група от четири въпроса дават една ясна представа защо гражданите са потърсили взаимодействие с администрацията, какво са ползвали като услуги и в какви проблемни области са получили съдействие. И още нещо важно като информация дава анкетата – за ползваните и предпочитаните канали за комуникация за връзка със същата тази администрация.

Не изненадва фактът, че най-често гражданите са взаимодействали с Общината при ползване на административни услуги – общо 58%. В този смисъл са логични и отговорите в следващите два въпроса, които отчетливо посочват големия процент на онези, които лично са посетили администрацията, а и предпочитат този начин на комуникация за връзка с общинарите. Разбираемо на второ място като канал за делово общуване анкетираните посочват телефона (почти по една трета са го сторили), чак на трето място е респондентите дават като ползван и предпочитан начин за комуникация кореспонденцията. При нея обаче е трудно да се очертае дали става дума за кореспонденция повече на хартиен носител или по електронна поща.

И тук следва важен извод – наложително е да се осмисли бавно или бързо навлизат електронните услуги (част от които е и електронната поща) в административната работа, къде се крият причините за първия и къде за втория начин – в самите потребители или в самата администрация, която е призвана да въвежда и широко информира за съответните процедури, да тиражира добри практики в тази посока. Ако се разгледат по-детайлно отговорите на въпрос №8 за това дали биха ползвали услуги по електронен път, то отношението на гражданите е разделено на две – едните от анкетираните са с положително мнение, а другите с отрицателно. Интересен нюанс внасят и онези 11%, които са отговорили „не мога да преценя“?! Дали обаче те не са част от посочилите като важен аспект именно въвеждането на електронни услуги в един следващ въпрос от анкетата относно от какво се нуждае административното обслужване за усъвършенстването си?!

В анкетата няма отделен въпрос, който да визира и разгледа пред погледа на участниците в нея интернет страницата на Община Иваново, няма фиксирани техни констатации и



конкретна оценка. Те наистина биха били полезни, но прави впечатление, че като важно съвременно средство за информиране сайтът може и трябва да играе важна роля за ефективността на партньорското взаимодействие в управлението на общината.

Имайки предвид мненията на гражданите по повдигнатите в тази група въпроси, като по-обща ПРЕПОРЪКА може да се даде:

- Да се оптимизира разясняването на предимствата, които има предоставянето на административни услуги по електронен път, които и сега са налични в обновения сайт на Общината - образци формуляри, заявления и други документи.

Анализ на отговорите на гражданите/НПО за срещаните проблеми при получаване на необходимата информация, за отношението на служителите и тяхната професионална компетентност (въпроси 3, 4, 9, 10)

В Община Иваново съществуват всички организационни предпоставки за осигуряване на качествено обслужване. Има добре функциониращ Център за гражданска регистрация и административно обслужване и информация на гражданите (ЦГРАОИГ), където услугите са изнесени на принципа „на едно гише“ и където те могат да бъдат заплатени на място. Разбира се, услугите, сроковете за тяхното извършване и размера на таксите са определени в наредба, приета от общинския съвет. „За Ваше улеснение на сайта на Община Иваново, в раздел „Административни услуги“, можете да се информирате за всички административни услуги, които предлага общинската администрация и да изтеглите съответния формуляр на заявление“, е записано любезно още в раздела на центъра. Като добра практика може да се посочи предлаганата на гражданите за попълване анонимна анкетна карта за удовлетвореността им от ползването в ЦГРАОИГ административни услуги. Целта е мнението на потребителите относно качеството на обслужването да помогне на служителите да го подобряват постоянно. Въпросите не са много – пет, но са добре структурирани и насочени – за отношението на служителите, за пълнотата и разбираемостта на исканата информация, за ефективността на обслужването и спазването на сроковете и т.н.

В сайта на Община Иваново в точен порядък е записано необходимото, за да се ориентира всеки – правното основание за предоставяне на конкретната процедура, кой и къде извършва услугата, колко е съответната такса и банкова сметка, срок за получаване и др.



Става дума дали услугата се извършва в ЦГРАОИГ или пък електронно с КЕП чрез портала на Министерството на електронното управление (egov.bg), налице са съответните формуляри, които потребителят може да изтегли, попълни и после изпрати или отнесе в Общината. С други думи, процедурите са достъпни, формулярите за заявяване на услугите са опростени и не създават затруднения при попълване, информацията, свързана с процедурите, е точна и пълна.

Има обаче и някои фактори, които все още дават негативен отпечатък върху обслужването на гражданите и бизнеса. Като че ли изискването на още много съпътстващи документи от потребителите на административни услуги, в т.ч. и за факти и обстоятелства, налични в общинските регистри и бази от данни, затормозява доброто взаимодействие, води до наличието на повторемост на обстоятелствата, които се вписват в заявленията. Разбира се, тук причината не може да се търси само в общинските администрации, в случая на Община Иваново, а в нормативната уредба, която се нуждае от актуализиране съобразно новите изисквания, които идват с развитието на електронното управление.

Да, може да се каже, че сайтът на Община Иваново осигурява достатъчна - като обем и като обхват информация, насочена към различните целеви групи от гражданското общество и бизнеса. Но от отговорите на конкретния въпрос №2 за източниците на информация за дейността на тази най-важна местна институция е видно, че най-предпочитаният източник е директно от администрацията (интернет страницата е трети по предпочитание източник на информация, дори след „близки и познати“). Разбира се, да получиш информация е едно, но тя да е качествена, т.е. да ти послужи ефективно – друго. Голям е броят на анкетираните лица, които твърдят, че са получавали разнопосочна информация или че са били прехвърляни към различни служители, когато са посещавали администрацията, за да ползват съответните услуги. Що се отнася до отношението на служителите, с които гражданите са комуникирали, то определено е окачествено като „вежливо и компетентно“ от 80% от респондентите, докато противоположната оценка „формално и нелюбезно“ е дадена само от 17% от анкетираните.

Доста по-активни са респондентите в отговорите за усъвършенстване на административното обслужване, за това кой аспект би повлиял най-вече, какви трябва да конкретните стъпки. Голяма част от анкетираните считат, че тази общинска дейност се нуждае най-много от



достъпност, точност и пълнота на информацията за потребителите (31%). Други аспекти от обслужването, които според участниците в допитването ще допринесат за качеството на обслужване, е бързината на обслужване, въвеждането на електронните услуги, достъпът до деловодството на лица в неравностойно положение. Разбира се, има акценти върху работното време на администрацията, но и компетентността на служителите, върху техните знания и умения. По отношение на професионалната компетентност на служителите в Общината личните впечатления на гражданите са, че тя отлична - според 44% от отговорите, или задоволителна (34%). От другата страна на мненията – служителите имат „незадоволителна компетентност (според 5% от анкетираните), а с дежурния безразличен отговор 17% не могат да преценят дали хората, призвани да обслужват населението на общината, са с нужните знания и умения да го правят качествено.

От изведените констатации и направените изводи от практиката на Община Иваново става ясно, че по отношение на обслужването има какво още да се желае, а това е свързано с организацията на работа в самата институция, т.е. с повишаването на компетентността на служителите, с развиването на тяхната обща култура, с постигането на повече разбираемост в предлаганите за попълване документи и съответно оказване на помощ при попълването им.

Своевременното огласяване на законовата правна уредба, осигуряването на прозрачност в работата на администрацията, реагирането на жалбите и сигналите на гражданите ще допринесат за по-добрата информираност и за доверието в местното самоуправление. Всичко това се прави, но все пак някои по-обща ПРЕПОРЪКИ биха се отразили благоприятно:

- По-често да се провеждат обществени проучвания по общозначими или конкретни въпроси за улавяне на настроенята и мненията на гражданите и гражданските организации;
- Въвеждане на по-ефективни форми на граждански контрол – дори да е само с цел популяризиране на работата и функциите, които изпълнява Общината, да се стимулира диалогът между гражданите, бизнеса и общинската администрация;
- Работното време на общинската администрация при възможност (поне при някои сектори/отдели, например Центъра за административно обслужване) да бъде съобразено с възможността на потребителите да могат да я посетят и



ползват търсените и предоставени услуги.

Анализ на отговорите на гражданите/НПО за общественото доверие в работата на Община Иваново, за реализираните от нея европейски проекти, реакцията при бедствия и аварии и необходимите усилия на администрацията за решаване на проблемите на хората (въпроси 11, 12, 13, 14)

Участниците в проучването са дали своето мнение доколко работата на Община Иваново се ползва с обществено доверие и с това са допринесли за общата оценка за местната администрация и местното самоуправление у нас, които са сред най-обсъжданите и най-критикуваните в нашата страна. Анкетата определя може би едно средно ниво на обществено доверие, с което се ползва работата на администрацията на Община Иваново – 48% са го определили като „високо“, 18% като „незадоволително“. Но като че ли оценката плюс-минус се изравнява до голяма степен от посоченото от 34% анкетираните лица индиферентно „не мога да преценя“! Излишно е да се казва, че общественото доверие е сред най-значимите критерии за оценка на работата на местните органи на управление и то трябва да бъде обект на по-чести/регулярни изследвания и проучвания в рамките на мандата, за да може да се използва като ефективен коректив на управлението.

Прави впечатление, че в една значителна част представителите на гражданското общество в общината са отговорили и на следващите два въпроса с оценъчен характер, че не могат да преценят. Вероятно анкетираните 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 реализираните европейски проекти, и при въпроса за реакцията на администрацията при бедствия и аварии, където конкретната оценка – положителна или отрицателна, е в еднакво съотношение с 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 говорим за логичен завършек на анкетата и проследим отговорите на последния въпрос, то мненията на гражданите „в каква насока трябва да се насочат усилията на Общината за решаването на проблемите на хората“ 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 гражданското общество смята, че е наложително да се направи. Всъщност, това са добри идеи и приемането им като конструктивни от страна на администрацията би дало добри резултати. Например, осъществяването на лелеяната мечта на местните хора за транспортна свързаност между населените места, повече и адекватни грижи за пътищата в общината, за комуналната инфраструктура; както и двете жизнено необходими насоки в работата на всяка местна управа – грижата за възрастните хора и задържането на младите хора в общината.

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

- Прилагане на механизъм за поддържане на постоянна връзка и ефективен диалог с гражданите, като за целта се разработят правила и процедури за обществено информиране и комуникация;
- Разширяване на кръга от служители, упълномощени да предоставят информация, да притежават по-голяма свобода, прецезиране на процесите по осигуряване и предоставяне на информация на гражданството, свързана не само с предоставянето на административни услуги, но и за кандидатстването и реализирането на проекти по европейски програми и международни фондове.



ИЗВОДИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ СРЕД ГРАЖДАНИТЕ НА ОБЩИНА ИВАНОВО

Работата на органите на местното самоуправление и местната администрация винаги е насочена към хората и решаването на техните проблеми. Затова и огласяването на нейната същност, в частност на Община Иваново, на категоричността и спецификата на правилата и критериите, осигуряването на прозрачност по провеждането на местната политика ще разсеят в известна степен съмненията за перманентната „виновност“ на институцията. И ако това се прави, възниква въпросът дали се прави по подходящ начин?! Защото от приключилото проучване е видно, че нещата се случват в правилна посока, представителите на гражданите, НПО (анкетирани са 90) 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 реализирането 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.

Несъмнено, кметът на Община Иваново и общинската администрация при изпълнение на своите правомощия и задължения се ръководят от принципите на законност, достъпност, качествено административно обслужване и гарантиране на интересите на гражданите, обществения сектор, бизнеса. Проявява се воля за повишаване на прозрачността, публичността и отчетността, както и за утвърждаване на партньорството, като устойчива форма на взаимодействие с гражданското общество. То оценява подобаващо усилията на служителите в администрацията за проява на професионализъм, компетентност и морал при изпълнение на служебните им задължения.

В заключение може да се направи изводът, че проучването е проведено в съответствие с методическите указания и изискванията на проекта; то е осигурило необходимата база от данни, която след обстоен анализ е достатъчна предпоставка за извеждане на достоверни изводи и препоръки. Препоръките, които биха могли да се отправят към администрацията, в една голяма част са известни на служителите от Община Иваново. Те синтезират онова, което искат гражданите на различните населени места и как те виждат развитието на общината. На практика една оценка, която не бива да се пренебрегва, особено когато в нея



изпъкват негативното, наличните проблеми. Защото идеята е ясна - да се подпомогне усъвършенстването на някои управленски и административни процеси.

И оттук от съществено значение може да се окаже следването на последните две ПРЕПОРЪКИ:

- Подобряване на имиджа на местната власт като гарант на върховенството на закона и като власт, осигуряваща защитата на правата и законните интереси на гражданите;
- Повишаване на капацитета на партньорството, засилване на диалога между администрация, граждани и бизнес, за полезно взаимодействие за подобряване на работата на Община Иваново.