



**ЕВРОПЕЙСКИ
СЪЮЗ**



**ИНВЕСТИЦИИ
В ХОРАТА**



**ОПАК. Експерти в действие
ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
“АДМИНИСТРАТИВЕН
КАПАЦИТЕТ”**

**„Анализ на съществуващата практика
за отчетност и прозрачност
в областните и общински администрации
и формулиране на предложения
за оптимизирането им”**

**Изпълнител: Агенция за регионално развитие
Варна**

Варна

м. май. 20

СЪДЪРЖАНИЕ

Област с административен център гр. Търговище.....	стр. 3
Област с административен център гр. Добрич.....	стр. 15
Област с административен център гр. Шумен.....	стр. 38
Област с административен център гр. Варна.....	стр. 54

Настоящият анализ е изготвен в резултат на проучване на нормативни документи, регламентиращи дейността на общинските и областни администрации, анкетиране на служители на администрациите, граждани и представители на бизнеса, разговори по време на организирани приемни от областните администрации във Варна, Добрич, Шумен и Търговище и в общинските администрации в гр. Добрич, гр. Шумен и гр. Търговище. Изследвани са публикациите в местния печат и медии за отразяване работата на администрациите по подобряване на отчетността пред гражданите и бизнеса и мерките за повече прозрачност при обсъждане и решаване проблемите на общините и административното обслужване.

Проучването е по проект А08-12-21/30.07.2008 год. на областна администрация Варна в партньорство с областните администрации Търговище, Добрич и Шумен „За прозрачни и открити областни и общински администрации”, финансиран от Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Област с административен център гр. Търговище

1. Общинска администрация Търговище

Проучени:

Харта на клиента;

Кодекс за поведение на държавния служител и Утвърдените на основа на кодекса Вътрешни правила за поведение на държавните служители в Община-Търговище;

Вътрешни правила за реда за разглеждане на предложения и сигнали, подадени до Община Търговище;

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Търговище;

Правилник за вътрешния ред на Община Търговище;

Устройствен правилник на общинската администрация Община Търговище.

Констатации:

Организацията и условията за обслужване на гражданите в Общинска администрация Търговище са отлични. Общинската администрация е сертифицирана по международния стандарт Система за управление на качеството ISO 9001:2000 до 15.11.2010 год. и по Системата за управление на околната среда ISO 14001:2004 до 18.12.2011 година. Изграден е самостоятелен „Център за административно обслужване” със специална платформа за обслужване на лица в неравностойно положение на входа. Работното време е посочено на входа на центъра, като е заявено, че когато има чакащи потребители на услуги, обслужването може да се извършва с удължено работно време до два часа. Помещенията са просторни със самостоятелни работни места за служителите по видове услуги и със свободен достъп на гражданите до тези работни места. Има отлично подредено информационно табло за обяви, съобщения, заповеди и решения на администрацията. Ясно видими на български и английски език са таблата за различните видове услуги, с поставени образци на заявления. На видно място е поставена харта на клиента и декларация на ръководството-кмет и екип за политика на качеството. Определена е самостоятелна приемна за граждани, оборудвана с всички средства за комуникация и размножителна техника. Обявени са дните за прием през седмицата от кмета, зам. кметовете и секретаря на общината.

В „Центъра за административно обслужване” са поставени интерактивни информационни устройства за различните видове услуги извършвани по служебен път с посочване на правното основание за издаване на документа, комплектовъчни документи, срок за изпълнение и срок за валидност, такса, място за подаване и получаване на документи, място на издаване и отговорно за изпълнението на услугата длъжностно лице. На разположение на гражданите на хартиен носител има и каталог на извършваните услуги с ценоразпис. Поставена е пощенска кутия за мнения и препоръки по повод на административното обслужване.

Електронният сайт на Община Търговище <http://www.targovishte.bg> е разработен много професионално в двуезичен (български и английски език) вариант. В рубриката „Общинска администрация” е посочена структурата, местонамирането на пощенската кутия за сигнали срещу корупцията, тел., факс и ел. адрес за корупционни действия на служители от администрацията с възможност за обратна връзка. Оповестени са Хартата на клиента и Декларацията за политика на качеството и околната среда. Оповестени са и стандартите за обслужване- отношение към клиентите, информация за клиентите, комуникация с клиентите, спазване на сроковете, механизъм за обратна връзка, отговорност и отчетност. Изложен е тел. указател на администрацията и заповедите на кмета. В „Центъра за административно обслужване” са записани извършваните услуги с информация за всяка услуга, отзиви за качеството на обслужването и списък на кодовете за плащане на сметките за данъци и социални осигуровки. Отзивите за оценка на качеството на обслужването се извършват чрез портала за онлайн справки към СЕМКО (Система за Експресно Мнение за Качеството на Обслужване) в община Търговище. Целта на този портал е да публикува оценката на гражданите и бизнеса за качеството на административното обслужване, увеличавайки прозрачността на административния процес и спомагайки за непрекъснатото му усъвършенстване. СЕМКО се състои от устройство, чрез което клиента дава своето мнение, както и софтуерна система за обработка на данните, тяхното съхранение и визуализация.

В „е-услуги” е предоставена възможност за деловодни справки, записване за приеман ден, подаване на сигнали и предложения, заявления за достъп до обществена информация и сигнали срещу корупцията в общинската администрация. Последните три функции не са действащи.

Английската електронна страница дава информация за структурата на администрацията, наименованията на местни такси и видовете цени на административните услуги. Преведена е Хартата на клиента и Декларацията за политика на качеството и околната среда.

В администрацията има действаща система за молби, предложения и сигнали на гражданите. Контролът по изпълнението се осъществява чрез деловодната система, вкл. и в режим онлайн.

Служителите в „Центъра за административно обслужване” са в подходящи облекла, с баджове с имената, длъжността и службата на български и английски език. Има система за обучение и подготовка, която е свързана с тяхната атестация.

Служителите в общинската администрация преобладаващо са жени над 50 години, с висше и средно образование. Имат продължителен общ стаж, но не много продължителен на настоящите длъжности, като повечето са преминали някаква форма на обучение. За информиране на гражданите те преценяват за полезни информационните табла и срещите с обслужваните лица, както и сайта на общината. За отчет на работата на службата с най-голям ефект се смята електронния сайт. Те посочват, че гражданите срещат повече трудности от фирмите при ползването на предоставената информация от администрацията. Като професионализъм, компетентност и психическа подготовка за работа с емоционални граждани

самооценката е за добра способност да се справят. Като средства за по-добро управление те дават предпочитание на системата за вътрешен контрол, етичния кодекс, системата за обратна връзка, хартата за правата на клиента и обслужването на „едно гише“. Материалните условия за работа и обслужване те считат за добри, екипа в който работят като положителен. Не са получавали негативни оценки за работата си. Няма информация за получени сигнали за корупция през мандата. Приемат, че администрацията използва целесъобразно и в пълните им възможности средствата за информиране на гражданите и политиката за прозрачност като положителна.

На поставените въпроси от анкетата гражданите и бизнесът дават почти еднакви отговори. Анкетираният живее в продължително време в централното селище на общината и посещава администрацията за услуги. За информацията те ползват главно информацията на обикновените табла, сайта на общината, средствата за масова информация и посещенията в администрацията. Като източник на информацията бизнесът ползва и специализирани брошури и кореспонденция. По същия начин се определят и информационните канали с най-голям ефект. Мнението на бизнеса за обслужването в общинската администрация е по-добро отколкото при оценката на областна администрация. В отговорите тук се среща оценката, че общината е партньор на бизнеса. Гражданите не познават документите на общинската администрация – стратегията за прозрачно управление, хартата за правата, системата за обратна връзка. Те са получавали информация за корупция като слухове, но самите не са били обект на корупционни практики и не са подавали сигнали за това. Оценяват положително политиката за разширяване на прозрачността и отчетността в работата на администрацията.

Препоръки:

- Да се разработят функциите за подаването на сигнали и предложения, заявления за достъп до обществена информация и сигнали срещу корупцията в общинската администрация в електронната страница на общината;
- Да се използва по-широко пресата за вътрешно-нормативните документи и указания за работа на административните служители с цел повече прозрачност и възможност за граждански контрол върху общинската администрация.

2. Общинска администрация Попово

Проучени:

Морално-етичен кодекс на служителите в община Попово;

Правилник за работата на комисията по етика в община Попово;

Вътрешни процедури за работата на комисията по етика;

Правила за приемане и отчитане на сигнали за корупция на граждани и юридически лица в община Попово.

Констатации:

Сградата на Община Попово е нова и има създадени подходящи условия за административно обслужване на гражданите. Функционира „Център за административни услуги и информация“ с две основни помещения за прием на гражданите: за гражданско състояние и технически услуги и финансови услуги и местни данъци и такси. На входа на центъра за услуги е поставена кутия за мнения, препоръки и сигнали.

Пред помещението за гражданска регистрация и административно обслужване има поставени Етични норми на поведение на български и английски език. В същото

помещение има гише за приемане на сигнали, оплаквания и жалби и регистрация на желаещи за прием от кмета на общината. Следенето на отговорите за подадени сигнали, жалби и препоръки се осъществява чрез системата за деловодство. Помещенията са с два различни входа и с изградени подходи за лица в неравностойно положение. За тях има информация къде могат да бъдат обслужени и на кои телефони могат да заявят желание за получаване на различните услуги. Във всяко помещение има място за попълване на документи и поставено табло с примерни образци. Информацията на таблата се актуализира своевременно. За обслужващите звена има обявено работно време. Но в сградата няма обявени приемни дни и часове за кмета и неговите заместници. Практиката е след като се съберат 7 молби от граждани да се насрочи приемен ден на кмета. Информация за датата и часа на приема се съобщава по телефона от техническия сътрудник на кмета. Зам. кметовете и секретаря на общината нямат приемни дни. На практика при служебно отсъствие на кмета приемните дни се отлагат.

На разположение на гражданите е предоставен каталог под формата на брошура за видовете административни услуги, който съдържа списък на услугите по: гражданска регистрация и административно обслужване, местни данъци и такси, управление на собствеността, териториално и селищно устройство и екология, икономически дейности и защита на потребителите. За всеки документ в брошурата има: записани за всеки документ правното основание за издаване на документа, срок за изпълнение и срок за валидност, такса, необходими окомплектовъчни документи, на кого се дава и място за подаване и получаване на документи, отговорно за изпълнението лице.

Обстановката в звената за обслужване е много делова и приятна. Но се забелязва, че не всички служители, които извършват обслужване на посетителите в двете помещения, носят идентификационните си баджове.

Нормативните документи за работа на администрацията са обявени на сайта на общината <http://www.popovo.bg>. Той се поддържа в актуално състояние и съдържа телефонните номера и електронните адреси на служителите, работното време на общинската администрация, извършваните административни услуги от администрацията, приемните дни на кмета. Електронният сайт е двуезичен, на български и английски език. В английската версия все още има празни рубрики и липса на информация, вкл. няма обяви и съобщения, информация за видовете услуги и условията за обслужване, няма посочено работно време на администрацията. За финансовите услуги са посочени номерата на банковите сметки, кодовете за различните плащания, телефоните за контакт, индивидуални обяви до данъкоплатци. В българския вариант са публикувани и списък на административните услуги с пълната информация за всяка една услуга по направления, но все още не е възможно подаване на документи за електронно обслужване онлайн. На страницата се публикуват заповеди и решения на администрацията и общинския съвет, обяви и съобщения за търгове и конкурси, вкл. и препращания към сайтовете на в-к „Държавен вестник” и Агенцията за обществените поръчки. Посочен е безплатен „горещ”/”зелен” телефон за сигнали на граждани, но той работи само в рамките на работното време. Записано е, че приемът на кмета е в зависимост от неговите служебни ангажименти, което не е много удобно за гражданите когато той отсъства.

Съществува система за атестация на служителите, като ежегодно се оценява тяхната работа. Те имат личен план за обучение и чрез заявка могат да се обучават в Института за публична администрация.

Акетираните служители са мъже между 20 и 50 години, с висше образование, със средно продължителен стаж, но сравнително кратък на заеманата в момента длъжност. В случая преобладават участвали в обучение служители. Преобладават

отговорите за начини за информиране на гражданите чрез информационните табла, електронния сайт, както и всички други възможни форми. Най-голям информационен ефект, според анкетиранияте, имат специализираните брошури, средствата за масова информация и интерактивните табла. Гражданите са сравнително по-неподготвени от фирмите да ползват информацията от службите. Своята подготовка те преценяват като добра от гл. т. компетентност и психическа устойчивост. За положителни в дейността си считат прилагането на Етичен кодекс и на Харта за правата на клиента, както и действието на системата за вътрешен контрол. Считат, че екипът с който работят е добър и службата не е получавала негативни оценки за работата си. Преценяват, че предоставяната на гражданите информация е своевременна и пълна, цялата необходима за решаване на проблемите. Политиката на прозрачност на общината считат за необходима и положителна.

Гражданите и бизнеса са почти единодушни в оценките си за администрацията и провежданата от нея политика на прозрачност и отчетност за дейността. Гражданите предпочитат средствата за информиране чрез информационните табла, книжни носители и едва след това интернет сайта, докато бизнесът предпочита интернета и кореспонденцията, както и посещенията на място. Анкетиранияте лица живеят от дълги години в Попово и може да се каже, че познават практиката на администрацията. Те не са се сблъскали със случаи на корупция и не са подавали такива сигнали. Считат, че служителите са компетентни и внимателни, а те самите подготвени да ползват предоставяната информация от администрацията. Оценката и на двете страни-граждани и бизнес, е за своевременното и в пълен обем предоставяне на информация от администрацията. Участвалите в анкетата дават положителна оценка за качеството на обслужване, макар че не познават всички работни документи на администрацията.

Препоръки:

- Да се подобри организацията за прием на гражданите, да се обявят приемни дни и за зам. кметовете и секретаря на общината и не се допуска нарушаване на регулярността на приема;
- Да се осигури непрекъснатата 24-часова работата на горещия телефон;
- Да се обогати английската версия на сайта на общината, като се обяви най-необходимата информация за дейността на администрацията и нейните решения;
- Да се разработи електронно административно обслужване чрез сайта на общината.

3. Общинска администрация Омуртаг

Проучени:

Етичен кодекс за поведение на служителите в Общинска администрация – Омуртаг;

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Омуртаг;

Система за докладване и отчети в Общинската администрация Омуртаг;

Процедура за докладване на грешки, измами и нередности в Общинска администрация Омуртаг;

Програма за изпълнение на Стратегията за прозрачно управление и за превенция и противодействие на корупцията за 2008 година в Общинска администрация гр.Омуртаг;

Механизъм за получаване на информация в Общинска администрация гр.Омуртаг.

Констатации:

Общинската администрация на Омуртаг е разположена в три различни сгради, няма единно деловодство и подходящи условия за прием на гражданите и за работа на служителите. В сградата на районния съд на партера се намира информационно бюро, което дава информация и за други услуги, извършвани от общинската администрация. Има информационно табло, което е общо със съда, което не е представително, без много пространство за обяви и документи. В основната сграда са разположени службите „ГРАО”, техническите служби, общинска собственост, икономическа политика, търговия. Във втората сграда са разположени службите за проекти и програми, част от службите по устройство на територията, строителство и контрол и част от службите за данъци и такси. В третата сграда е изнесена службата за останалата част от местни данъци и такси. При тези условия няма и създадени условия за достъп в сградите на общината на лица в неравностойно положение. Няма „горещ” телефон за сигнали, предложения и съобщения за корупция в общинската администрация.

Няма брошури и материали за предварително предлагане на обслужваните, както и формуляри, поради липса на място за поставяне и ползване от гражданите. Служителите ги предлагат и много често те ги попълват, помагайки по този начин на обслужваните лица.

Има обявени приемни дни от ръководството на общинската администрация. Кметът и заместниците му приемат в кабинетите си поради липса на приемна. Работното време на администарцията е публично. Сроковете за отговор на предложенията, молбите и сигналите се контролират чрез деловодството на общината. Но няма цялостно завършена централизирана система за молби, сигнали и предложения.

Не се предлага и каталог за извършваните услуги от общинската администрация. Няма обявени на информационно табло или чрез достъп по електронен път на наредби, правилници, инструкции и др. регулиращи дейността на обслужващите административни звена документи

Общината има отскоро електронен сайт <http://omurtag.naymex.com>, в който ще има действащи рубрики „Услуги” и „Конкурси”. Сега в сайта се появяват само общите координати за контакти в общината.

Достъп до Интернет страницата имат всички училища и фирми в Омуртаг. Липсва Интернет в съставните кметства на общината. Информацията до тях стига чрез местните радиоточки, като за целта има назначени 2 журналистки на общински щат.

Анкетираните служители са на средна възраст жени с висше образование и с продължителен стаж в администрацията. Преминали са определени форми на обучение. За информиране на гражданите те използват материалите на информационното табло и средствата за масова информация (общината сега разработва електронната си страница). Но затова пък посочват като най-ефектен начин за информиране на гражданите и бизнеса - Интернет сайтовете. Преценяват себе си като достатъчно компетентни за изпълнение на функциите си. Оценката им за подготовката на гражданите и фирмите за участие в обслужването е, че последните са достатъчно добре информирани. От възприетия инструментариум те считат, че най- добре влияят на управлението прилаганата система за вътрешен контрол, спазването на Етичния кодекс, приложението на стратегията за прозрачно управление и Хартата за правата на клиента. Преценяват, че администрацията разполага със сравнителни добра материална база и работят в добър екип. Службата им не е получавала негативни оценки, но един счита, че понякога има основание за някои сигнали за работата на службата. Оценката им за целесъобразно и пълно информиране на гражданите е, че това може да се прави

още по-добре. Има колебание в това, че администрацията предоставя своевременно цялата информация, но провежданата политика на прозрачност и отчетност посочват за положителна.

Гражданите и бизнесът считат, че администрацията се старее да бъде компетентна и внимателна при обслужването. Служителите подпомагат попълването на документите на достатъчно подготвените. Най-удобната форма за информация са посещенията на място и средствата за масова информация. Бизнесът ползва и средствата за комуникация и кореспонденцията. Разработените от администрацията документи не се познават от всички, но се оценява положително политиката за прозрачност и по-голяма отчетност на дейността.

Препоръки:

- Да се подобрят материалните условия за обслужване на гражданите и работа на общинските служители чрез кардинално решаване на въпроса за общинска сграда или самостоятелно обособено изнесено звено за административно обслужване;
- Въвеждане на електронен сайт на общината с пълна информация за извършваните услуги, нормативните документи за осъществяване на дейността на общинската администрация и всички форми на публичност и прозрачност за гражданите и бизнеса на общината;
- Подготовка и размножаване на брошури, информационни листи и материали за различните видове услуги и начина за извършването на услугите от общинската администрация.

4. Общинска администрация Антоново

Проучени:

Правилник за организацията и дейността на общинския съвет неговите комисии и взаимодействието му с общинската администрация;

Инструкция за документационната и деловодната дейности в общинската администрация.

Констатации:

Условията за обслужване в общинската администрация Антоново са много добри. Има създаден „Общински център за услуги и информация” на партера на сградата на общината. Центърът е създаден с финансовата подкрепа на USAID (Американска агенция за международно развитие) и Фондация за реформа на местното самоуправление (ФРМС) през 2002 година. Пред входа на общинския център има информационно табло с обща информация. Обявления с мероприятията на общината и администрацията се излагат на видно място. В помещението на центъра са поставени документи и образци в раздели за териториално и селищно устройство и строителство, гражданско състояние, търговия и лицензии, общинска собственост и приватизация. Обявени са и Харта и Вътрешни правила за обслужване на територията на общината. Оформено е „гише на предприемача” със самостоятелно информационно табло за бизнеса. В отделно помещение се извършва обслужването по гражданско състояние и ЕСГРАОН, като заявките за обслужване се приемат също и на гише в центъра. Съществува система за сигнали, молби и предложения. В залата за обслужване няма обявени документи, като Харта на клиента и др. регламентиращи обслужването на гражданите правилници, инструкции и указания поради малката площ за излагане.

Чрез електронна система за деловодство и контрол се осъществява автоматизиран контрол за сроковете за изпълнение на административните услуги.

Липсват официално обявени приемни дни от ръководството на общинската администрация, но се осъществява редовен прием на желаещите. Работно време на административните служби в Центъра за услуги е обявено за гражданите.

Общината има сайт <http://www.antonovo.bg/site/> с информация на български и английски език. На водещата страница е обявена информация за проекта „За прозрачни и открити областни и общински администрации”. За момента няма възможност за обслужване чрез Интернет. В рубриката „Услуги” е обявен списъка на услугите и техните цени, без по-подробна информация. Разработен е и предстои изпълнението на проект, финансиран от Европейското икономическо пространство, за онлайн (изнесено) обслужване чрез обща база данни в кметствата на общината. С изпълнението на проекта връзките между общинската администрация и кметствата ще позволят ползването на услуги по места независимо от мястото на съхранение и поддържане на информацията. По проекта е предвиден и зелен телефон за случаи на нарушения от страна на служителите от администрацията. На сайта не са записани приемни дни часове за общинската администрация. Частта за конкурсите е в процес на разработване.

Служителите в Общински център за услуги и информация са добре подготвени. Отношението им към гражданите е внимателно и вежливо. Имат идентификационни баджове, но не ги носят постоянно.

Анкетираните служители са жени над 50 години, със средно и висше образование, с продължителен стаж в администрацията и сравнително продължително време на настоящата длъжност. За това време повечето са преминали някаква форма на обучение. Те посочват, че ползват почти всички средства за информиране на обслужваните лица, но за конкретната изпълнявана от тях дейност преценяват най-полезни срещи с гражданите в приемни дни и кореспонденцията с тях. С най-голям ефект като канал за информация се преценява ползването на сайта на общината. Те се колебаят дали гражданите са достатъчно компетентни да се ориентират в информацията, която им се предоставя. За фирмите те преценяват, че по-добре се ориентират в информационните материали от гражданите. За по-добри резултати в управлението на обслужването, те смятат въвеждане обслужването на „едно гише”. Администрацията разполага с добри условия за работа и форми за комуникация, оценката за екипа е добра. Въпреки това, някои посочват, че са получавани негативни оценки за обслужването, макар и невинаги с основание. Отговорите за целесъобразно и в пълни възможности използване на информационни средства за дейността на администрацията са разпределени между „да”, по-скоро „да” и по-скоро „не”. Подобни отговори се дават и на въпроса дали се предоставя своевременно и цялата информация за проблемите и начина за тяхното решаване. Политиката за прозрачност се оценява положително.

Гражданите и бизнесът считат, че администрацията е компетентна и внимателна. Информацията за услугите те получават от центъра за обслужване и разположената по информационните табла документи. Бизнесът ползва и средствата за комуникация и кореспонденцията на специализираното гише на предприемача. Разработените от администрацията документи не са познати на всички, но се оценява положително политиката за прозрачност и по-голяма отчетност за дейността.

Препоръки:

- Да се подобри системата за прием на гражданите - обявяване на приемни часове, системата за обратна връзка; регистрацията на сигнали, молби и препоръки;

- Да се обогати съдържанието на сайта на администрацията, като се обявят всички нормативни документи регламентиращи обслужването на гражданите в общинската администрация.

5. Общинска администрация Опака

Проучени:

Харта на клиента;

Устройствен правилник на общинска администрация Опака;

Правилник за вътрешния ред;

Инструкция за документационната и деловодна дейност.

Констатации:

Общинската администрация е достъпна за хора в неравностойно положение до партера. На партера е разположено информационно табло за общи обяви, а на етажите пред помещенията за обслужване има списъци с услугите и техните цени - гражданско състояние, финанси. Няма въведено обслужване на „едно гише”, но условията в сградата не позволяват това да се изпълни. Условията за самостоятелно попълване на заявления и документи пред помещенията на са много подходящи. Посочено е работното време на администрацията и приемните дни и часове на кмета, зам. кмета и секретаря на общината. Обявен е „горещ” телефон за сигнали и мнения пред службата по гражданско състояние. Администрацията има разработени и утвърдени нормативни документи, свързани с работата по административно обслужване на гражданите. В Хартата на клиента са записани видовете услуги, извършвани от администрацията, права на гражданите и пътя по който да защитят правата си, заложи са стандарти за административно обслужване и какво предлага общинската администрация на гражданите. Правилникът за вътрешния ред включва правата и задълженията на административното ръководство, задълженията и правата на служителите, организация на труда с работно време, дисциплинарна отговорност на служителите. Има поставена пощенска кутия за мнения и препоръки. Инструкцията за документационна и деловодна дейност включва реда за извършване на деловодното обслужване, организация на административното обслужване, срокове за съхранение на документите в архив. Всеки от документите е подписан от служителите, че е запознат със съдържанието, задълженията и правата си. В съответствие с Инструкцията за деловодната дейност сроковете за изпълнение на услугите и процедурите се контролират от секретаря на общината.

Служителите в администрацията са компетентни и носят баджове с имената и длъжностите на български и английски език. Те участват в организираните от МДААР езикови курсове по английски език и в обявените обучения от Института за публична администрация.

Електронният сайт на общината <http://www.opaka.bg/site/> е много добре оформен. Но от нормативните вътрешни документи в него е обявена единствено Хартата на клиента. Не е предвидено да се извършва обслужване на клиенти чрез интернет. В рубриката за администрацията има обяви за конкурси, но няма архивни данни за тези конкурси. Има списък на услугите с необходимите документи за издаване и заплащаните от потребителите такси. Посочени са данъците и таксите, заедно с Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги на територията на общината. Прозрачността в разпоредването с общинските имоти е осигурена чрез Публичния регистър за разпоредителни сделки с имоти-общинска собственост. Посочени са данни за работно време на администрацията, телефони, факс и електронен адрес за връзка.

В анкетата участват преобладаващо служители – мъже от 18-30 години, различни степени на образование, с неголям стаж и то само на настоящата длъжност. Преминали са обучение за дейностите, които изпълняват. За информация за обслужваните лица предлагат електронно табло, средствата за масова информация, срещи с гражданите. Тези средства за информиране предпочитат за своите отчети и считат, че същите са с най-голям ефект. Отговорите им за подготовката на гражданите и фирмите да възприемат и разбират предоставената им информация са разнопосочни - между „да”, по-скоро „да” и по-скоро „не”. Във взаимоотношенията с гражданите те се считат достатъчно компетентни и подготвени. Като положителен инструментариум за постигане на прозрачност оценяват системата за вътрешен контрол, приетата стратегия за прозрачно управление, етичния кодекс и хартата на потребителя. Разполагат с добри материални условия и добър екип. Службата им не е получавала негативни оценки, гражданите са подавали сигнали за нередности, но теза сигнали не са потвърдени. Подкрепят политиката на прозрачност, като преценяват че се предоставя необходимата информация на гражданите, въпреки някои колебания в отговорите.

Мнението на гражданите и бизнеса за администрацията е, че тя е подготвена и компетентна. Като най-удобната форма за информация определят информационните материали по таблата в сградата, посещенията на място и средствата за масова информация. Бизнесът ползва освен това и средствата за комуникация и кореспонденцията. Макар да се говори за случаи на корупция, няма подадени сигнали и констатирани случаи. Разработените от администрацията документи не са познати на всички анкетирани, но се оценява положително политиката за прозрачност и по-голяма отчетност за дейността на общинската администрация.

Препоръки:

- Да се създадат по-добри условия за изчакване при обслужването от страна на гражданите и по-подходящи места за самостоятелно попълване на документи от тях;
- Да бъдат обявени всички нормативни документи на общинската администрация на сайта на общината;
- Да има възможност за ползване на архива с обяви и данни за проведени търгове и конкурси от сайта на общината;

Областна администрация Търговище

Проучени:

Харта на клиента на Областна администрация Търговище;

Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация – Област Търговище;

Процедура за предоставяне на достъп до обществена информация в Областна администрация Търговище;

Стратегически план за дейността на Областна администрация - Област Търговище за периода 2009-2011 година;

Етичен кодекс на служителите и лицата, заемащи висши длъжности в Областна администрация Търговище (взаимоотношения с граждани, професионално поведение, конфликт на интереси, взаимоотношения с колеги, лично поведение, прилагане на кодекса);

Анкетна карта за проучване състоянието на административното обслужване;

Процедура за регистрация, разглеждане, анализ и предприемане на действия по сигнали за прояви на корупция в Областна администрация – Област Търговище;

Система за вътрешна комуникация на Областния управител на Област Търговище.

Констатации:

Сградата на областната администрация е достъпна за всички граждани, вкл. и за лица в неравностойно положение. На входа има информационно табло за обяви. Липсва информация за приемни дни и работно време. Администрацията приема граждани на „едно гише“ при организация за непрекъснато работно време. Има място за самостоятелно попълване на заявления и документи от гражданите, които имат достъп до формулярите и образците документи. Каталогът с видовете услуги и цени е изчерпан и предстои ново издание по проекта „За прозрачни и открити областни и общински администрации“. Поставена е кутия за мнения, предложения и антикорупция. Има обявен „горещ“ телефон, който е вписан и във формулярите за обслужване. Води се дневник за сигнали, мнения и препоръки. В Хартата на клиента е посочен приемен ден на областния управител и на заместниците с тел. номер за записвания, стандарти за обслужване-отношение към клиентите и информация за обслужването („едно гише“ за обслужване, работно време на гишето, информационни табла, телефони за връзка).

Областна администрация Търговище има сайт <http://www.tg.government.bg>. Сайтът на администрацията се поддържа с актуална информация, с новини и прессъобщения. На първата страница е обявена информация за изпълнявания проект по ОПАК „За прозрачни и открити областни и общински администрации“. В рубриката „Административно обслужване“ е обявена Хартата на клиента, извършваните административни услуги, данни за кореспонденция-тел., факс, е-мейл, работно време на администрацията и на звеното за административно обслужване, информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби, ред за подаване на искания за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри, основни нормативни актове, свързани с дейността на Областната администрация, анкетна карта с цел подобряване състоянието на административното обслужване, антикорупционна кутия с денонощен телефон и адреса на пощенската кутия за сигнали за корупция. В частта за административните услуги са посочени данни за кореспонденция, работно време на администрацията и звеното за обслужване, списък на административните услуги, информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби. Обявена е анкетна карта за качеството на обслужване. Поставена е антикорупционна кутия за обществени сигнали и предложения.

Съществен елемент от прозрачността на областната администрация, което не е установено в другите областни администрации, е публичността на сайта за докладите за дейността на администрацията през 2006, 2007 и 2008 година.

Английският вариант на сайта на областта съдържа най-необходимата информация за административните услуги, телефонен указател, антикорупционна кутия.

Анкетиранияте служители са в средните възрастови категории и преобладаваща висока степен на образование с непродължителен стаж в администрацията. За информиране на гражданите служителите използват преди всичко информацията в електронния сайт и специализираните брошури. Но за най-ефективен канал за информация се считат средствата за масово осведомяване. Служителите считат, че гражданите и бизнеса имат известни познания по процедурите за обслужване в администрациите. От инструментариума за добро управление те оценяват за най-подходящи спазването на Етичния кодекс, Хартата за правата на клиентите и обслужването на едно гише. Оценка за работата на екипа, в който работят са добри и няма основания за отрицателни оценки на обслужването. Те преценяват, че

недостатъчно се използват възможностите за информиране на гражданството за дейността на администрациите, но въпреки това те подкрепят провеждането на политика на разширяване на прозрачността в работа им.

Мнението на гражданите и бизнеса за качеството на обслужването в повечето позиции се покрива. Анкетираният са от населеното място-общинския център. Гражданите използват като източници за информация преди всичко книжни носители, информацията на таблата, срещите, средствата за масова информация. Бизнесът ползва преди всичко сайта, специализирани брошури и срещи в администрацията. Бизнесът получава кореспонденция от администарцията и се информира от Интернет, а гражданите ползват преди всичко средствата за масова информация. Това по техните преценки са и най-ефективни канали и средства за комуникация. Гражданите преценяват, че предоставяната им информация е разбираема от тях и служителите, които ги обслужват са достатъчно компетентни. Хората на бизнеса считат, че се ориентират добре в информацията, но тази информация специално за обществените поръчки не е достатъчна. Те са имали проблеми с областната администрация по повод на актове за санкции и поради недостатъчна и своевременна информация. Те смятат, че администрацията „по-скоро не е добър партньор” на бизнеса. Те са получавали информация като слухове за прояви на корупция. Преценяват, че в работата на областната администрация не се прави достатъчно за облекчаване обслужването на бизнеса.

Гражданите смятат, че служителите в администрацията на областта са компетентни, вежливи и внимателни и подпомагат незнаещите при попълване на документите. Чрез слухове те също са чували за случаи на корупция, но самите не са подавали такива сигнали. Те се съмняват, че им се предоставя своевременно и пълната информация за проблемите и начина на тяхното решаване.

Препоръки:

- Да се направи преглед на информационното състояние от съдържателна страна на входа на администрацията и подготви ново табло с цялата необходима на обслужваните информация за административното обслужване;
- Да се разработи възможност за електронно обслужване чрез сайта на областната администрация;
- Да се подготвят нови каталози/брошури за административните услуги извършвани в областната администрация.

Анализ на материалите в местната преса в община Търговище за периода от 11.05.2008 год. до 11.05.2009 год.

Общински администрации Търговище издава в-к „Знаме”. На него се публикува информация и за дейността на другите общински администрации и общински съвети в областта. Насочеността на материалите е преди всичко с информационно-развлекателен характер. Вестникът излиза в понеделник, сряда и петък. На страниците на вестника преобладават снимки, пожелания и поздравления от ръководството на общината. Срещат се кратки материали информиращи за заседания на общинските съвети в Търговище, Попово и др. общини в областта. Ръководителите на общината и общинската администрация често дават интервюта, провеждат пресконференции по определени поводи, брифинги. Често се появяват снимки от откриване на нови обекти и срещи по конкретни поводи с гражданството и бизнеса. Срещат се информационни материали за спечелени проекти по европейските програми. На страниците на вестника

се публикуват обяви за търгове и конкурси, материали за приемането и изпълнението на общинския бюджет.

Това, което прави впечатление е липсата на критични материали за администрацията и общинския съвет. Обяснението е в това, че вестникът е общинска собственост и такива материали предварително се преглеждат или репортерите и работещите журналисти се самоцензурират. Не се срещат аналитични материали по въпроси на управление на общината, предложения за по-добра организация на администрацията. Между малкото критични материали е публикацията в бр. 32 от 25.03.2009 год. за общинската приватизация и прозрачността, където се поставя въпроса за недостатъчно информация за конкурс за оценители. В бр. 22 от 25.02.2009 год. е публикуван отговор на зам. кмет на читателски въпрос „Ще тръгне ли тролейбус в Търговище?“.

Смятаме, че страниците на вестника могат да се ползват по-полезно за информация за видовете услуги, цени, начин на ползване на интернет сайта на общината за информация и обслужване и др. подобни.

Област с административен център гр. Добрич

1. Общинска администрация гр. Добрич

Проучени:

- Инstrukция за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в община град Добрич;
- Етичен кодекс на служителите в община град Добрич;
- Инstrukция за определяне на лицата, мерките и средствата за защита на личните данни в информационната система за гражданска регистрация и административно обслужване на община град Добрич;
- Харта на клиента;
- Инstrukция за установяване, докладване и преустановяване на нередности и отстраняване на вредните последици от тях при изпълнението на проекти и програми, финансирани от ЕС;
- Вътрешен механизъм за контрол на декларациите за избягване на конфликт на интереси на държавните служители в община град Добрич;
- План за ефективно и прозрачно управление (с дейности за изпълнение през 2009 г.);
- Вътрешни правила за организация на административното обслужване в община град Добрич;
- Вътрешни правила за реда на работа и съхраняване на електронни документи, подписани с универсален електронен подпис, в община град Добрич

Констатации:

От 1995 г. насам общинската администрация на град Добрич демонстрира пред местната общност и в национален мащаб стремеж към прозрачност в управлението като прилага разнообразни практики и процедури за гарантиране на прозрачно управление и отчетност за дейността си, за регламентиране на ясни и ефективни правила за взаимодействие между гражданите и служителите в администрацията, за увеличаване на прозрачността при вземане на решения на управленско ниво, за утвърждаване на ценности като почтеност и морал в обществените отношения, за предотвратяване на

корупционни практики, за повишаване на общественото доверие в институциите и засилване на гражданския контрол.

Първите изяви, които продължават до днес, са откритите за журналисти кметски оперативки и ежегодните публични обсъждания на проекта за общински бюджет. Първата стъпка на Общинския съвет е възможността на гражданите да участват в заседанията на общинския съвет и вземат думата без всякаква цензура и предварителни записвания. През 2004 г. Община град Добрич участва в Кампания за прозрачност в работата на общините. Община град Добрич е пилотна община в проекта на Националното сдружение на общините в Република България (НСОРБ) „Гражданите и общината – партньори за прозрачна и ефективна местна администрация”. Общината има План за ефективно и прозрачно управление, съответстващ на принципите за добро демократично управление на местно ниво.

Общинската администрация Добрич отговаря на всички критерии за прозрачност и откритост. Служителите ѝ са учтиви и приятелски настроени, имат лични баджове и делово облечени. Достъпът в сграда за хората с увреждания е улеснен чрез изградена рампа.

Информацията върху информационните табла е актуална към дадения момент. Създаден е информационен център с обслужване на „едно гише” и „гише на предприемача”. Предоставя се информация и на английски език за чуждите граждани, живеещи на територията на общината. Информация за предстоящи търгове и конкурси за продажби може да се получи в информационния център, на информационните табла и на сайта на общината.

Сайтът на общината е много добър и предоставя полезна информация за видовете услуги, предлагани от центъра за услуги и информация и техните цени, приемните дни, предстоящи търгове и конкурси и др. Гражданите и бизнесът на общината имат възможност да ползват 13 услуги онлайн без универсален електронен подпис (УЕП) напр. записване за приемните дни, заявление за достъп до обществена информация, пощенска кутия за сигнали срещу корупция в общинска администрация, теглене на образец на заявление за услуга, др.и 16 е-услуги с УЕП.

Информираност на гражданите по електронен път

1.1. Наличен сайт - www.dobrich.bg, който представя:

- 1.1.1. Общинската администрация и дейността ѝ – структура, отчети, бюджет, ръководство, политика по управление, приемни дни, достъп до информация и т.н.
- 1.1.2. Общински съвет и дейността му – база данни от всички приети решения, наредби, правилници, програми, планове, както и докладни записки за предстоящо заседание;
- 1.1.3. Център за услуги и информация – всички услуги, извършвани от администрацията по направления на дейност, с необходими документи, цени/такси и срокове за изпълнение, както и образци на формулярите за изтегляне;
- 1.1.4. Икономическо развитие с проекти, планове и програми, бизнес- и маркетингов профил на общината, Информационно гише за предприемача, общински гаранционен фонд, общински дружества и т.н.;
- 1.1.5. Предстоящи търгове и конкурси за продажба, учредяване право на строеж, отдаване под наем, отдаване на концесия, възлагане на обществени поръчки;
- 1.1.6. Публични регистри – приватизационен и концесионен;
- 1.1.7. Полезна информация за Добрич, актуални теми и много други.

1.2. Наличие на електронно информационно табло - във файето на Общината може да се ползва и електронно информационно табло от типа touch screen. но информацията в него е статична, т.е. не е създадена технологична възможност за самостоятелно администриране, с оглед поддържането на актуалност

- 1.2.1. Не е направено достатъчно за подпомагане информираността по електронен път на групите хора с увреждания;
- 1.2.2. В сайта не е достатъчно пълна информацията относно договори за дейности с изразен обществен интерес; актове на кмета от интерес за местната общност; дейността на общински експертни съвети в различни области, информация по екологични проблеми; публични регистри – за общинска собственост, за търговски дружества с общинско участие, общинските предприятия, за НПО, в които участва общината, даренията;
- 1.2.3. Сайтът и електронното табло не са адаптирани за ползване от хора с увреждания;
- 1.2.4. Липсва информация за социалните услуги и интерактивно ползване на формуляри за различните социални дейности.

Откритост на дейността пред местната общност

- 2.1. Сайт на Общината
- 2.2. Електронно табло от типа touch screen;
- 2.3. Открити за журналисти седмични оперативки на кмета на общината;
- 2.4. Ежеседмични приемни дни на кметския екип;
- 2.5. Кутия за подаване на сигнали за корупция във фоайето на общинската администрация и електронна пощенска кутия за сигнали за корупция в сайта;
- 2.6. Електронен регистър за устно и писмено подадени сигнали и жалби и електронна система за обратна връзка;
- 2.7. Вътрешна нормативна база - Етичен кодекс за поведение на служителите в администрацията; Харта на клиента; Вътрешен механизъм за контрол на декларациите за избягване на конфликт на интереси на държавните служители в Община град Добрич; Вътрешни правила за планиране, възлагане и мониторинг на обществените поръчки в Община град Добрич; Вътрешни правила за планирането, координирането и провеждането на концесионните процедури в Община град Добрич и др.;
- 2.8. Обслужване на «едно гише» в Центъра за услуги и информация и във Филиал ГРАОН за услугите по гражданско състояние;
- 2.9. Електронни услуги с ползване на универсален електронен подпис и без универсален електронен подпис - около 30 броя, вкл. и интегрирана услуга с областната администрация;
- 2.10. Като се изключат обявите в местните вестници, липсва достатъчно публична информация относно общински процедури за обществени поръчки.

Прозрачност на взаимодействието с бизнеса и структурите на гражданското общество

- 3.1. Информационно гише за предприемача, актуализирано през 2008 година;
- 3.2. Програма за благоустройствени мероприятия върху обекти общинска собственост с участие на местното население – ново издание 2008 – 2011 г. – представена на Петата международна конференция за качество на публичните администрации в ЕС в Париж `2008 като практиката за добро управление и прилагане на публично-частно партньорство;
- 3.3. Продължава действието на Програма за финансиране на граждански инициативи в полза на местната общност от бюджета на община град Добрич по приети от Общински съвет ред и условия за финансирането им;
- 3.4. Ползена информация за бизнеса, вкл. и на английски език - «Бизнес-зони в град Добрич» и «Маркетингов профил на общината».

Други канали за информираност на местната общност – критерий за прозрачност

- 4.1. Предоставят се около 20 вида дигитални с информация за административните услуги и други общински дейности от обществен интерес, но само на място в офисите, където се изпълняват услугите;
- 4.2. Печатна информация се предоставя на информационните табла пред сградата на общината, във фоайетата пред помещенията на звената за административно обслужване и вътре в офисите;
- 4.3. Информационното табло пред сградата на общината е с недостатъчна площ и недобро цялостно решение;
- 4.4. Липсват достатъчно рекламno-информационни печатни издания, представящи общината, кметството, общинския съвет, общинските дейности и тяхната дейност от обществен интерес – този канал за прозрачност не се прилага пълноценно.
- 4.5. Заседанията на общинския съвет не се излъчват онлайн.

Гражданско участие и обратна връзка с гражданите и бизнеса

- 5.1. Постоянно действаща анкета в Центъра за услуги и информация;
- 5.2. Постоянна анкета в сайта на общината;
- 5.3. Публични обсъждания на бюджета;
- 5.4. Приемни дни на кметския екип и ръководството на общинския съвет – в сградата на общината и в изнесени приемни;
- 5.5. Всяко шестмесечие се анализират постъпилите в общината сигнали, жалби и предложения. Информацията се предоставя на средствата за масова информация;
- 5.6. Не се използват възможностите на местните вестници или на неправителствените организации за разпространение на анкетни карти за проучване на общественото мнение по значими за местната общност въпроси;
- 5.7. Общественото допитване е рядко ползвана практика – велоалеи, транспортната схема.

Анкетирани бяха четири служители на различни длъжности. Всички те преминават през различни форми на обучение за повишаване на квалификацията съгласно графика и личния план за развитие. Според резултатите от анкетата средствата, които служителите използват за информиране на гражданите са табло на входа на общината, сайт, средства за масова информация, специализирани брошури и срещи с гражданите. За основен източник на информация се смята сайта на общината и средствата за масова информация. Според анкетираните, гражданите имат достатъчна компетентност за да се ориентират в информацията, която им се предоставя. Представителите на общинската администрация оценяват положително собствената си подготовка и компетентност. Възприети са различни документи и инструментариум за подобряване дейността на общинската администрация. Анкетираните са посочили и приетата система за ротация на служителите в службите, за която те имат положителна нагласа, но отбелязват, че понякога тази ротация води до забавяне обработката на документите. Не са получавани негативни оценки и сигнали за корупция. Общинската политика за прозрачност и отчетност се приема положително. Веднъж на месец се отваря кутията за антикорупционни сигнали. До този момент такива не са получавани. Като проблеми на общинската администрация се посочват липсва на електронен архив, което води до затруднено обработване на входящи документи и понякога до забавяне на услуга..

Препоръки:

- Да се въведе електронен архив;

- Да се постигне пълна публична достъпност до всички общински актове;
- В сайта да се помества пълна информацията относно договори за дейности с изразен обществен интерес; актове на кмета, от интерес за местната общност; график за заседанията на постоянните комисии към Общински съвет; дейността на общински експертни съвети в различни области, информация по екологични проблеми; публични регистри - общинска собственост, за търговските дружества с общинско участие, общинските предприятия, за НПО, в които участва общината; даренията;
- Сайтът и електронното табло да се адаптират за ползване от хора с увреждания.

2. Общинска администрация гр. Ген. Тошево

Проучени:

- Общинският план за развитие на община Генерал Тошево (2007-2013 г.);
- Инструкция за информационно-деловодната дейност, работата с документите и съхранението им в общинска администрация Генерал Тошево;
- Вътрешни правила за приемане и отчитане сигнали за корупция на граждани и юридически лица в общинска администрация Генерал Тошево;
- Етичен кодекс на служителите в община Генерал Тошево;
- Харта на клиента в общинска администрация гр. Ген.Тошево

Констатации:

Обстановката в общинската администрация Ген. Тошево е приветлива, служителите вежливи. По-голямата част от служителите имат лични баджове. Налице са форми и средства за облекчаване обслужването на гражданите и особено на възрастните хора, хората с увреждания и бременни жени. Община Генерал Тошево притежава сертификат за управление на качеството на услугите за гражданите ISO 9001:2000

Информацията върху информационните табла е върху хартиен носител и е актуална към дадения момент. Съществува информационен център с обслужване на „едно гише”. Предоставя се информация и на английски език за чуждите граждани, живеещи в общината. В общинската администрация работи служител, който се занимава с проблемите на чуждите граждани. Не съществува специално информационно гише на предприемача. Информация за предстоящи търгове и конкурси за продажби може да се получи в информационния център или на информационните табла.

Сайтът на общината е добър и предоставя полезна информация за видовете услуги и цени предлагани от центъра за услуги и информация, приемни дни, общински съвет, може да се види Стратегически план за дейността на звено „Вътрешен одит” в Община Генерал Тошево за периода 2008 – 2010 г.г. Гражданите на общината имат възможност да подават сигнали за корупция онлайн. В същото време е-услуги, обявени на сайта не могат да се ползват, тъй като препратка към <http://oadobrich.egov.bg/piseo/> не работи. Не е възможно гражданите да се информират от сайта на общината за нейните решения, структура, наредби и правилници.

Провеждането на анкетите и разговорите със служителите на общинската администрация бе осъществено по предварително уговорен ред и време с пълното съдействие от страна на общината в лицето на г-жа Светла Стоянова.

Анкетирани бяха трима служители на длъжност - заместник кмет, началник отдел и главен специалист, на възраст между 51 и 60 години, един мъж и две жени. Двама от

анкетирани са завършили висше образование степен магистър, третият е със средно образование. Двама от тях работят по 21 години в общинската администрация, като на съответната длъжност са съответно 19 и 21 години, третият анкетирани работи в администрацията от 10 години, като на съответната длъжност е от 5. Всеки един от тях е преминал през някаква форма на обучение във връзка с дейността, която изпълнява. За информиране на гражданите с актуално действащите закони и нормативни документи, регламентиращи дейността на службата, която изпълняват и тримата са посочили книжните носители на информационното табло на входа на общината, средствата за масова информация, срещи с гражданите и приемна за консултации. Двама от служителите са посочили информационно електронно табло на входа на общината, като вероятно са имали предвид това, което се очаква да бъде поставено тепърва и сайта на общината, а един е посочил и предаванията по кабелната телевизия два пъти седмично.

Като използвани средства за информиране на гражданите за решенията на общинския съвет и общинската администрация, които трябва да бъдат изпълнявани от тяхната служба, трима са посочили информационното табло пред входа на общината, сайта на общината, средствата за масова информация, срещите с гражданите и приемна за консултации и изпращане на уведомителни писма до заинтересованите лица. Един от анкетирани е посочил таблото за информация пред вратата на службата.

За информиране на гражданите за отчета на дейността на своята служба трима от анкетирани са посочили средствата за масова информация, срещите с граждани и приемна консултация, двама са посочили електронно информационно табло пред входа на общината, имайки предвид съществуващото в момента обикновено такова и сайта на общината, а един от тях е посочил също информационното табло електронно и обикновено пред вратата на службата и информационното табло с хартиен носител на входа на общината.

Според анкетирани най-голям ефект от информационните канали имат средствата за масово осведомяване. На това мнение са двама от анкетирани. Сайтът на общината е считан за информационен канал с най-голям ефект от един служител.

Анкетирани са на мнение, че гражданите притежават в голяма степен компетентност за да се ориентират в предоставената им информация. Според дадените отговори по същият начин стоят нещата по този въпрос и с фирмите. Културата на поведение на гражданите, при прякото им взаимодействие с общинската администрация, се оценява от анкетирани по-скоро като положително. Себе си анкетирани общински служители считат за достатъчно подготвени и компетентни в професионално отношение и в състояние психически да понесат стреса, на който са подложени при работа с емоционално напрегнати граждани. Като инициативи на общината за по-добро управление и дейност на общинската администрация са посочени: разработената система за вътрешен контрол на дейността на служителите в общинската администрация, Етичният кодекс на служителите, разработената стратегия за прозрачно управление и противодействие на корупцията, осъществяването на мониторинг върху дейността на служителите, системата за оценка на служителите от гражданите, обнародване на Хартата на правата на клиента, организирането на обслужване „на едно гише”. Един от анкетирани е посочил и приетата система за ротация на служителите в службите, за които има негативни оценки. Анкетирани общински служители считат, че общината разполага с необходимата материална база и ресурси за осъществяване на съвременни форми на комуникация с гражданите. Оценките за екипа, в който работят са положителни, като посочват, че не са получавали негативни оценки от гражданите, а ако е имало такива, то те не са били основателни. Според техните отговори през настоящия мандат не са подавани сигнали

за корупция в общинската администрация. Анкетираните смятат, че средствата за информиране за дейността им се използват по-скоро целесъобразно и в пълните им възможности. Те считат също, че общинската администрация предоставя своевременно цялата информация за наличните проблеми и тяхното решаване. Оценката им за политиката на общинската администрация за повече прозрачност и отчетност на дейността и е изцяло положителна. Двама от анкетираните не посочват налични проблеми в това отношение. Един от тях посочва ежегодното отчитане пред гражданите, изнасянето на приемни по селата и даването на информация за всички търгове и обществени поръчки, като начин за решаването на тези проблеми.

След провеждане на анкетата бяха проведени индивидуални разговори със служителите, с цел добиване на още по-пълна представа за прозрачността в работата на общинската администрация. Беше уточнено, че общината няма свой печатен орган. Необходимата информация се публикува в регионалния вестник „Добруджански глас“, който излиза веднъж седмично. Като средство за информиране общинската администрация използва местната кабелна телевизия, която излъчва два пъти седмично във вторник и четвъртък, с повторения в сряда и петък. Както бе посочено в анкетите основен източник на информация за гражданите е сайта на общината. Услугите, които извършват отделните обслужващи отдели се оповестяват чрез печатане на различни видове брошури. Съществува и местна радиоточка, която на този етап не се ползва поради финансови проблеми.

Гражданите могат да присъстват на заседанията на общинския съвет. От две години в дневния ред присъства точка „Въпроси и предложения на граждани“. Гражданите могат да вземат участие в обсъждане на проектобюджета на общината, но както бе отбелязано в анкетите, не проявяват особена активност.

Приемният ден на кмета е понеделник от 13 до 15 часа, но на практика той приема постоянно граждани.

В общинската сграда има две кутии на сигнали за корупция. Кутиите се отварят веднъж месечно от комисия. На анонимно подадени сигнали принципно не се отговаря, само в изключителни случаи.

В Общината има Младежко телевизионно студио, което също се използва за информиране на гражданството. Ежегодното провеждане на деня на ученическото самоуправление е друг начин на осъществяване на прозрачност в дейността на общинската администрация.

Препоръки:

- За подобряване стила и методите на работа в службата, в която работят, анкетираните предлагат регулярното провеждане на обучения и семинари и работа с гражданите за вземане на по-активно участие от тяхна страна в подготовка на управленските решения;
- Електронният сайт на общината да бъде актуализиран и информацията, предвидена в него да е достъпна. Да са налице бутони за различни възможности за работа с файлове – изтегляне, разпечатване, изпращане, прослушване, уголемяване на текста, синтезиран глас и текстова версия за да може да се прослушва текст нормално или чрез синтезиран глас – услуги важни за хора със силни зрителни увреждания;
- Да се постави електронно информационно табло в сградата на общинската администрация.

3. Общинска администрация Крушари

Проучени:

- Етичен кодекс за поведение на служителите в общинска администрация Крушари;
- Харта на клиента в общинска администрация Крушари;
- Общинският план за развитие на община Крушари за периода 2007-2013 г.;
- Вътрешни правила за организация на административното обслужване;
- Инструкция за приемане и разглеждане на сигнали за корупция в общинска администрация Крушари-Област Добрич.

Констатации:

Обстановката в общинската администрация Крушари е приветлива, служителите вежливи. Нямаха личен бадж. Поради извършване на ремонтни работи, не бяха налични на видно място информационните табла и кутията за сигнали за корупция. В момента се изгражда информационен център, където ще има информация на български и на английски език и ще се осъществява обслужване на „едно гише“.

На сайта на общината www.krushari.bg може да се намери информация за Община Крушари - общинска администрация, общински съвет, правилник на общинския съвет, административни услуги, природни ресурси, инфраструктура, програми, проекти, планове, търгове и конкурси. Сайтът не предлага е-услуги, не дава информация за приемни дни, въпреки, че има съответното прозорче и потенциалът, който е заложен в него не се използва напълно.

Провеждането на анкетите и разговорите със служителите на общинската администрация бе осъществено в обстановка на ремонтни дейности, извършвани в общинската сграда. Анкетирани бяха три служителки на длъжност директор дирекция, секретар на община и младши специалист, една на възраст между 31 и 40 години и две между 41 и 50 години. Двама от анкетираните са завършили висше образование-единият степен магистър, другият степен бакалавър, третият е с колежанско образование. Един от тях работи от 21 години в общинската администрация, като на съответната длъжност е от 13 години, другите двама анкетирани работят в администрацията от съответно 2 и 3 години, като на съответната длъжност са-единият от 2 години, а другият от 2 месеца. Двама от тях са преминали през някаква форма на обучение във връзка с дейността, която изпълняват, третият не е преминал никаква форма на обучение.

За информиране на гражданите за актуално действащите закони и нормативни документи, регламентиращи дейността на службата, двама са посочили книжните носители на информационното табло на входа на общината, двама електронно табло (вероятно информационното табло) на входа на общината, двама средствата за масова информация, трима сайта на общината и един издаването на специализирани брошури.

Като използвани средства за информиране на гражданите за решенията на Общинския съвет и общинската администрация, които трябва да бъдат изпълнявани от тяхната служба двама са посочили информационното табло пред входа на общината, сайта на общината, срещите с гражданите и приемна за консултации и изпращане на уведомителни писма до заинтересованите лица. Един от анкетираните е посочил информационните табла по кметствата.

За информиране на гражданите за отчета на дейността на своята служба един от анкетираните е посочил обикновеното информационно табло, един електронно информационно табло, двама сайта на общината, един средствата за масово осведомяване и един издаването на брошури. Според анкетираните най-голям ефект от информационните канали имат сайта на общината, средствата за масова информация и срещите с гражданите и приемните за консултации.

Анкетиранияте са на мнение, че гражданите притежават в голяма степен компетентност за да се ориентират в предоставената им информация, един е на мнение, че такава компетентност по-скоро липсва. Според дадените отговори по същият начин стоят нещата по този въпрос и с фирмите.

Културата на поведение на гражданите при прякото им взаимодействие с общинската администрация се оценява от анкетиранияте като по-скоро положителна. Себе си анкетиранияте общински служители считат за достатъчно подготвени и компетентни в професионално отношение и психически в състояние да понесат стреса, на който са подложени при работа с емоционално напрегнати граждани.

Като инициативи за по-добро управление и дейност на общинската администрация са посочени разработената система за вътрешен контрол на дейността на служителите в администрацията, Етичния кодекс на служителите, разработената стратегия за прозрачно управление и противодействие на корупцията, осъществяването на мониторинг върху дейността на служителите, системата за оценка на служителите от гражданите, обнародване на Хартата на правата на клиента, организирането на обслужване „на едно гише”. Един от анкетиранияте е посочил и системата за обратна връзка с гражданите за оценка на дейността на служителите.

Анкетиранияте общински служители са на различно мнение по въпроса, дали общинската администрация разполага с необходимата материална база и ресурси за осъществяване на съвременни форми на комуникация с гражданите.

На екипа, в който работят, анкетиранияте дават положителна оценка и двама от тях посочват, че не са получавали негативни оценки от гражданите, а ако е имало такива, то те не са били основателни. Един от анкетиранияте посочва, че службата, в която работи е получавала негативни оценки от гражданите, но те не са били основателни.

През настоящия мандат не са подавани сигнали за корупция в общинската администрация.

Анкетиранияте смятат, че средствата за информиране за дейността им се използват по-скоро целесъобразно и в пълните им възможности. Те считат също, че общинската администрация предоставя своевременно цялата информация за наличните проблеми и тяхното решаване. Един от анкетиранияте смята, че това не е така. Оценката им за политиката на общинската администрация за повече прозрачност и отчетност на дейността и е изцяло положителна. Двама от анкетиранияте не посочват налични проблеми в това отношение. Един от тях посочва липсата на регламент за отчитане, сгрешена система за комуникация между ръководството на администрацията и служителите.

След попълване на анкетите бяха проведени индивидуални разговори със служителите, с цел добиване на по-пълна представа за прозрачността в работата на общинската администрация. Беше уточнено, че общината няма свой печатен орган. Необходимата информация се публикува в областния ежедневник „Добруджанска трибуна”. Както бе посочено в анкетите основен източник на информация за гражданите е сайта на общината. Противоречието тук идва от факта, че голяма част от жителите на общината не ползват интернет-услуга, поради което сайта остава на заден план като средство за информиране само за ползващите интернет. Съществува и местна радиоточка, която не се ползва поради финансови проблеми. Широко използван начин за информиране на обществеността е **устното предаване на информацията**, което поради факта, че това е малка община и населението е с нисък социален статус, играе съществена роля. Гражданите могат да присъстват на заседанията на общинския съвет, но не проявяват особена активност.

Не съществува специално информационно гише на предприемача. Информация за предстоящи търгове и конкурси за продажби може да се получи в сайта на общината, на информационните табла и в областния ежедневник.

Служителите считат, че като цяло обществеността не е запозната с работата на общинската администрация. Обществеността "натоварва" с очаквания общинската администрация. В същото време общинската администрация не полага достатъчно усилия да „осветли“ своята дейност. Не се използват пълноценно кметовете и кметските заместници, обществените съвети. Липсата на общински вестник, който в миналото е доказал ползата си, също възпрепятства процеса на създаване на прозрачност в дейността на общинската администрация.

Препоръки:

- За подобряване стила и методите на работа в службата, в която работят анкетираните предлагат да се спазва установената йерархична структура на администрацията, да се създаде и приложи вътрешна система за наблюдение работата на администрацията;
- Електронният сайт на общината да бъде актуализиран и информацията, предвидена в него да е достъпна. Пред вид, че е този източник на информация не е много популярен, то би било целесъобразно средствата за неговото подобряване да се насочат към изграждането на информационните табла.

4. Общинска администрация Шабла

Проучени:

Етичен кодекс

Констатации:

Общината не е осигурила достатъчно средства, начини и форми за облекчаване обслужването на хора с увреждания. Във входното помещение на сградата са разположени информационни табла от електронен и обикновен тип (с хартиени образци). На първото от таблата, разположено на едната стена на помещението се изнасят решенията на Общинския съвет, а второто се ползва за информиране на гражданите с актуално действащите закони и нормативни документи. Налице са брошури със систематизирана информация,, целящи да информират гражданите по отделни въпроси. Създадено е място, където клиентите могат да се запознаят с предоставяната им информация. Служителите са приветливи, вежливи с добри обноски и разполагат с личен бадж. Външният им вид е делови и съобразен със спецификата на работа с хора. На видно място е поставена кутия за жалби и оплаквания.

Служителите са позитивно настроени, като са обединени в желанието си за подобряване начина на обслужване на клиентите. В тази връзка са направени предложения за подобряване на вътрешната организация, с цел равномерното разпределение на ангажираността на отделните служители. При необходимост е желателно увеличаване на персонала в натоварените служби. Община Шабла е в процес на въвеждане на серия от стандарти ISO. Представителите на общинската администрация посещават различни семинари и курсове с професионална насоченост, спомагащи за работата им. За инициатор на обучението може да се приеме, както общинската администрация, така и отделните служители. В отделни случаи, сроковете за поставените задачи са кратки, което предполага възможност от просрочване на времето за извършването им. Общо мнение е ниската информираност на гражданите относно услугите, които общинската администрация предоставя и начините за тяхното ползване. Компетенциите на гражданите касаят единствено конкретния проблем, който

в момента искат да решат. Общината издава вестник (в. „Изгрев“), в който помества различни проблеми, решения и обявления. В тази връзка се предлага увеличаване на каретата с информация, както и увеличаване броя на издаваните диплянки.

Община Шабла ползва успешно сайт <http://www.shabla.info/> на български език за информирани на обществеността.

Анкетираните са по трима представители на служители от общинската администрация, граждани на общината и представители на бизнеса.

При анализа на резултатите от анкетите, оценката на общинска администрация Шабла е положителна. Съществуват известни разминавания по някои от въпросите, което говори за недостатъчно обсъждане по различните належащи проблеми. В по-голямата си част е обединено негативното мнение на служителите, относно компетентността на гражданите за да се ориентират в предоставяната им информация. Съответно на същият въпрос касаещ фирмите, всички категорично отговарят положително. Всички служители считат, че са достатъчно подготвени що се отнася професионализма, компетентността и възможността им да се справят в ситуации с емоционално напрегнати граждани. Оценката на служителите за екипа, в който работят е положителна. Въпреки това, на въпроса имат ли основание негативните оценки и сигнали на гражданите, в една от анкетите отговорът е „по-скоро да”. По същия начин разногласия има в мнението за своевременното и пълно предоставяне на информация от администрацията. Политиката на администрацията за подобряване на прозрачността се оценява положително. Маркирани са някои проблеми относно прозрачността и отчетността в общинската администрация: дистанцираност между администрацията и гражданите, липса на заинтересованост и в двете страни, предубеденост, проблеми в служби кадастър, обществена собственост и ТСУ.

По-голямата част от гражданите се обединява около положителното мнение за достъпност и съдържание на подаваната от администрацията информация, както и за компетентността на служителите. Всички граждани получават консултации в случаите, когато не са наясно как да постъпят или попълнят необходимите документи. Един от анкетираните е имал проблеми с общинската администрация, касаещ получаване на пълна и своевременна информация. Анкетираните не участват в семинари организирани от Общината. Разногласия се открояват относно пълнотата на подаваната информация, политиката на администрацията касаеща прозрачността и отчетността в дейността и.

В отговорите на анкетите от представителите на бизнеса се забелязва по-голяма увереност по отделните въпроси. Анкетираните са наясно по кои информационни канали могат да получат информацията, която им е необходима. Всички представители на бизнеса ползват сайта на общината, като основен източник за информирани. Анкетираните са доволни от съдържанието на подаваната информация и използваните канали, по въпроси свързани с обществени поръчки и проекти по еврофондове. Един от участниците в анкетата е имал проблеми във връзка с достатъчна и своевременна информация. Всички участници оценяват положително утвърждаването на документи и инструменти, с цел подобряване на прозрачността и откритостта на управление на общината. Маркирани са различия в отговорите касаещи формите и средствата за облекчаване на бизнеса. Всички анкетираните отговарят отрицателно за наличие на корупционни практики в общинска администрация Шабла.

Препоръки:

- Създаване на по-добра организация и целесъобразно разпределяне на задачите с оглед спазване на поставените срокове и постигане еднаква натовареност на различните служители;

- Предприемане на мерки за ускорено внедряване на комплекта от стандарти за качество ISO;
- Повишаване тиражите на информационните брошури;
- Предоставяне на по-пълна и навременна информация в местния вестник „Изгрев” и на сайта на общината за работата и условията за обслужване в общинската администрация;
- Намаляване на дистанцираността между общинската администрация и гражданите посредством различни обществени прояви-срещи, отчети, допитвания;
- Изготвяне на английска версия на сайта и средствата за информация, където това е целесъобразно;
- Подобряване формите и средствата за облекчаване обслужването на гражданите, особено хора с увреждания, възрастни и бременни жени.

Общинските администрации Добричка, гр. Тервел и гр. Балчик не са предоставили никакви документи за предварително проучване, поради което запознаването с дейността на тези общински администрации се осъществи единствено въз основа на публикуваните документи в сайта на общините.

5. Общинска администрация Добричка

Констатации:

Обстановката в община Добричка е приветлива, служителите вежливи. По-голямата част от служителите имат лични баджове. Достъпът в сграда за хората с увреждания е улеснен чрез изградена рампа.

Информацията върху информационните табла е актуална към дадения момент. Съществува информационен център с обслужване на „едно гише”. Предоставя се информация и на английски език за чуждите граждани, живеещи в общината. Информация за предстоящи търгове и конкурси за продажби може да се получи в информационния център, на информационните табла и на сайта на общината.

Сайтът на общината е добър и предоставя полезна информация за видовете услуги и цени предлагани от центъра за услуги и информация, приемни дни, предстоящи търгове и конкурси и др. Гражданите на общината имат възможност да ползват следните услуги онлайн: записване за приемните дни, заявление за достъп до обществена информация, пощенска кутия за сигнали, жалби, молби и предложения, да попълнят анкетна карта за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в община Добричка.

Провеждането на анкетите и разговорите със служителите на общинската администрация бе осъществено по предварително уговорен ред и време с пълното съдействие от страна на Общината.

Анкетиран бяха трима служители от общината. Всеки един от тях е преминал през някаква форма на обучение във връзка с дейността, която изпълнява. За информиране на гражданите с актуално действащите законови и нормативни документи, регламентиращи дейността на службата, която изпълняват и тримата са посочили книжните носители на информационното табло на входа на общината, срещи с гражданите и приемна за консултации, електронното табло, брошури. Планира се да се сложат информационните табла в три кметства на общината. Като използвани средства за информиране на гражданите за решенията на общинския съвет, които касаят изпълняваните от тях дейности трима са посочили информационното табло пред входа на общината, средствата за масова информация, срещите с гражданите и приемна за

консултации, брошури. В момента на посещението такива липсваха в фоайето на общината. Обяснението е, че през първата половина на деня имало среща на кметове и кметски намесници, които обикновено взимат със себе си брошури и други информационни материали за кметствата си. За информиране на гражданите за отчета на дейността на своята служба трима от анкетираните са посочили средствата за масова информация, срещите с граждани и приемна консултация,

Според анкетираните най-голям ефект от информационните канали имат средствата за масово осведомяване. На това мнение са двама от анкетираните. Сайтът на общината е считан за информационен канал с най-голям ефект от един служител.

Анкетираните са на мнение, че гражданите притежават в голяма степен компетентност за да се ориентират в предоставената им информация. Според дадените отговори по същият начин стоят нещата по този въпрос и с фирмите. Културата на поведение на гражданите при прякото им взаимодействие с общинската администрация се оценява от анкетираните по-скоро като положително.

Анкетираните общински служители се считат за достатъчно подготвени и компетентни в професионално отношение и психически в състояние да понесат стреса, на който са подложени при работа с емоционално напрегнати граждани.

Като инициативи на Общината за по-добро управление и дейност на общинската администрация са посочени разработената система за вътрешен контрол на дейността на служителите в общинската администрация, Етичния кодекс на служителите, разработената стратегия за прозрачно управление и противодействие на корупцията, осъществяването на мониторинг върху дейността на служителите, системата за оценка на служителите от гражданите, обнародване на Хартата на правата на клиента, организирането на обслужване „на едно гише“.

Анкетираните общински служители считат, че общината разполага с необходимата материална база и ресурси за осъществяване на съвременни форми на комуникация с гражданите.

На екипа, в който работят анкетираните дават положителна оценка и посочват, че не са получавали негативни оценки от гражданите, а ако е имало такива, то те не са били основателни.

През настоящия мандат не са подавани сигнали за корупция в общинската администрация.

Анкетираните смятат, че средствата за информиране за дейността им се използват по-скоро целесъобразно и в пълните им възможности. Те считат също, че общинската администрация предоставя своевременно цялата информация за наличните проблеми и тяхното решаване. Оценката им за политиката на общинската администрация за повече прозрачност и отчетност на дейността и е изцяло положителна. Анкетираните не посочват налични проблеми в това отношение. Като добра практика се посочва ежегодното отчитане пред гражданите, изнасянето на приемни по селата и даването на информация за всички търгове и обществени поръчки, като начин за решаването на тези проблеми.

След провеждане на анкетата бяха проведени индивидуални разговори със служителите, с цел добиване на по-пълна представа за прозрачността в работата на общинската администрация. Беше уточнено, че общината няма свой печатен орган. Както бе посочено в анкетите основен източник на информация за гражданите е сайта на общината и средства за масова информация. Услугите, които извършват отделните общински отдели се оповестяват чрез печатане на различни видове брошури. Гражданите могат да присъстват на заседанията на общинския съвет. Гражданите могат да вземат участие в обсъждане на проектобюджета на общината, но както бе отбелязано в анкетите, не проявяват особена активност.

В общинската сграда има кутия на сигнали за корупция. Кутиите се отварят веднъж месечно от комисия. На анонимно подадени сигнали принципно не се отговаря, само в изключителни случаи.

Препоръки:

- За подобряване стила и методите на работа в службата, в която работят, се предлага регулярното провеждане на обучения и семинари за служителите;
- Да се използват интерактивни форми на информиране за предизвикване интереса на гражданите за вземане на по-активно участие в обсъжданията по работата на общинската администрация;
- Да се изградят информационни табла в повече кметства на Общината, по възможност електронни и свързани чрез софтуер с Общината.

6. Общинска администрация Тервел

Констатации:

Обстановката в Община Тервел е приветлива, служителите вежливи. По време на посещението служителите нямаха личен бадж.

В момента се изгражда информационен център с обслужване на „едно гише“ и рампа на входа с цел улесняване на достъп до общината на хора в неравностойно положение. Поради извършваните ремонтни работи информационното табло и кутията за сигнали за корупция не можеха да бъдат видяни. Няма информация на английски език за чуждите граждани, живеещи в общината. Те обикновено посещават общинските служби с преводач. Не съществува специално информационно гише на предприемача.

Сайтът на общината (www.tervel.bg) не е функционален от гледна точка на граждани, търсещи информация за услуги и техните цени, търгове, конкурси, приемни дни. Информацията на сайта не се актуализира, например последен протокол и решение от заседанието на Общинския съвет е от 05.09.2008 година. Не са създадени възможности за подаване на сигнали за корупция по електронен път. Общо впечатление, че сайтът не предполага прозрачност.

В Община Тервел бяха анкетирани трима служители на длъжност – младши експерт, директор дирекция и секретар на община, на възраст двама между 51 и 60 години и един между 41 и 50 години, един мъж и две жени. Всички анкетирани са завършили висше образование - степен магистър и са съответно със стаж от 28, 13 и 14 години в общинската администрация, като на съответната длъжност са съответно 6 и 13 и 5 години. Всеки един от тях е преминал през някаква форма на обучение във връзка с дейността, която изпълнява.

За информиране на гражданите с актуално действащите закони и нормативни документи, регламентиращи дейността на службата, която изпълняват двама от анкетираните са посочили сайта на Общината и средствата за масово осведомяване, а по един от тях е посочил срещи с гражданите и приемна за консултации и издаването на брошури. Като използвани средства за информиране на гражданите за решенията на Общинския съвет и общинската администрация, които трябва да бъдат изпълнявани от тяхната служба, трима са посочили сайта на общината, двама информационното табло на входа и по един средствата за масова информация и изпращане на уведомителни писма до заинтересованите. За информиране на гражданите за отчета на дейността на своята служба трима от анкетираните са посочили сайта на общината и средствата за масова информация, а един е посочил още издаването на специализирани брошури и интернет базираната система на Министерството на администрацията. Според анкетираните най-голям ефект от информационните канали има сайта на общината и на второ място издаването на специализирани брошури.

Анкетираните са на мнение, че гражданите притежават в голяма степен компетентност за да се ориентират в предоставената им информация. Според дадените отговори по същият начин стоят нещата по този въпрос и с фирмите. Културата на поведение на гражданите при прякото им взаимодействие с общинската администрация се оценява от анкетираните по-скоро положително. Анкетираните общински служители считат себе си за достатъчно подготвени и компетентни в професионално отношение и психически в състояние да понесат стреса, на който са подложени при работа с емоционално напрегнати граждани.

Като инициативи за по-добро управление и дейност на общинската администрация са посочени разработената система за вътрешен контрол на дейността на служителите в общинската администрация, Етичния кодекс на служителите, обнародването на Хартата на правата на клиента, организирането на обслужване на „едно гише”. По организирането на такъв тип обслужване се работеше в момента на провеждане на анкетите. Един от анкетираните е посочил и приетата система на обратна връзка с гражданите за оценка на дейността на служителите. Анкетираните общински служители считат, че Общината по-скоро разполага с необходимата материална база и ресурси за осъществяване на съвременни форми на комуникация с гражданите. На екипа, в който работят, анкетираните дават по-скоро положителна оценка и посочват, че не са получавали негативни оценки от гражданите, а ако е имало такива, то те не са били основателни. Един от анкетираните е посочил получаването на негативна оценка от страна на гражданите, но счита, че за нея няма основание.

През настоящия мандат не са подавани сигнали за корупция в общинската администрация. Анкетираните смятат, че средствата за информиране за дейността им се използват целесъобразно и в пълните им възможности. Те считат също, че общинската администрация предоставя своевременно и цялата информация за наличните проблеми и тяхното решаване. Оценката им за политиката на общинската администрация за повече прозрачност и отчетност на дейността е изцяло положителна. Двама са посочили липсата на достъп до интернет и кабелната телевизия, както и до местния вестник като причини за недостатъчна прозрачност и отчетност.

След приключване на анкетата бяха проведени индивидуални разговори със служителите, с цел добиване на по-пълна представа за прозрачността в работата на общинската администрация. Беше уточнено, че общината има свой печатен орган – вестник „Тервел” – седмично издание на общинската администрация, разпространяван безплатно. Като средство за информиране на обществеността се използват двата местни кабелни оператора. Както бе посочено в анкетите основен източник на информация за гражданите е сайта на общината. Услугите, които извършват отделните общински отдели се оповестяват чрез печатане на различни видове брошури

Гражданите могат да присъстват на заседанията на общинския съвет и могат да вземат участие в обсъждане на проектобюджета на Общината, но както бе отбелязано в анкетите, не проявяват особена активност. Информация за предстоящи търгове и конкурси за продажби може да се получи в сайта или на информационното табло.

Приемният ден на кмета с граждани на практика е перманентен.

Препоръки:

- Да се преработи сайта на общината с цел да предоставя необходимата информация на гражданите;
- След завършването на ремонтните работи да се сложат информационните табла с необходимата информация и преди всичко Харта на клиента. Така гражданите ще се запознаят със своите права и може би ще се включват по -

активно в различни дейности с цел повишаване на прозрачността и превенция на корупционните практики;

- За подобряване стила и методите на работа в службите да се засили системата за вътрешен контрол на дейността на служителите, което е посочено и в анкетите;
- Да се постави информационно табло за гражданите.

7. Общинска администрация Балчик

Констатации:

Достъпът до сградата на Община Балчик е улеснен, съществува изградена рампа за хора с увреждания. Обособено е място за сядане и запознаване с услугите, които общинската администрация предоставя. На видно място са разположени информационни табла от обикновен тип. Все още няма инсталирано интерактивно, електронно табло. Служителите са приветливи, позитивно настроени. Външният им вид предразполага към доверие. Всеки служител разполага с личен бадж. Предоставени са различни информационни брошури за ползване от гражданите търсещи административни услуги. Поставена е кутия за жалби и оплаквания. Гишетата за обслужване са няколко, което спомага за разпределение на потока от граждани за различните служби и видове услуги.

Екипът е позитивно настроен и разполагат с добра материална база за работа и обслужване. По предложение на общинската администрация и собствена преценка, служителите преминават обучение, пряко или косвено свързано с работните им задължения. Увеличаване на възможностите за обучение и предлаганите семинари и курсове се приема положително. Община Балчик е сертифицирана от международната организация по стандарти за качество ISO. Предстои да се извършат необходимите подобрения за ресертификация, свързани с новите изисквания на комплекта от стандарти ISO. Като възможност за повишаване на прозрачността в дейността на общинската администрация се предлага увеличаване на информационните брошури, засилване участието в средствата за масова информация – вестници, интернет. Негативно е впечатлението на служителите към сайта на Община Балчик - <http://www.balchik.bg/>. Сайтът не предоставя пълен комплект от информация за услуги, цени на услугите, търгове и обяви свързани с процедури, провеждани от общинската администрация. В отделни случаи, сроковете за поставените задачи са кратки, което предполага възможност от просрочване на времето за извършването им. Информираността и интереса на гражданите към предоставяните услуги от общината, могат да бъдат повишени. Общината издава вестник, в който помества различни проблеми, решения и обявления, както и разпространява брошури с информационна цел. Впечатленията на гражданите за работата на общинската администрация са по-скоро положителни. Изказани са препоръки за засилване на интереса от страна на администрацията към граждани, както и подобряване на социалната политика.

Анкетираните са представители на служители от общинската администрация, граждани на общината.

По-голяма част от служителите в общинската администрация преминава през различни форми на обучение за повишаване на квалификацията. Средствата които служителите използват за информиране на обществеността са табло на входа на общината, сайт, средства за масова информация, специализирани брошури и срещи с гражданите. В по-голямата си част служителите намират сайта на общината за основен информационен канал. Гражданите обаче нямат достатъчна компетентност за да се ориентират в информацията, която им се предоставя. Представителите на общинската администрация оценяват положително собствената си подготовка и компетентност.

Възприети са различни документи и инструментариум за подобряване дейността на общинската администрация. Не са получавани негативни оценки и сигнали за корупция. Общинската политика за прозрачност и отчетност се приема положително. Като проблеми на общинската администрация се посочват сайта на общината, недостатъчната етичност и толерантност между колегите. Не е въведен софтуер за отчетност удовлетвореността на клиентите от обслужването в общинската администрация (СЕМКО).

Гражданите са запознати със средствата за предоставяне на информация, които общинската администрация ползва, като в същото време са доволни от достъпността и съдържанието. Положително настроени са към начина и компетентността на обслужващите служители. Гражданите получават консултации при попълване и подаване на необходимите документи. Не са посочили проблеми при обслужването от страна на общинската администрация. Половината от анкетираните са участвали в семинари организирани от общината. На част от гражданите е известно да са подавани сигнали за корупция, като проверката им не ги е потвърдила. Общинската политика за повече прозрачност се възприема положително. Анкетираните са доволни от средствата и формите за облекчаване обслужването на гражданите и особено на възрастни хора, хора с увреждания и бременни жени.

Препоръки:

- Съгласно констатираните недостатъци в практиките за прозрачност и отчетност на общинска администрация Балчик, да се преработи сайта на общината. Изготвяне на английска версия на сайта и информационните носители, където това е целесъобразно. Разполагане на информация в сайта за услугите и цените на услугите, които се извършват от администрацията, както и регулярното му актуализиране относно търгове, обяви и решения;
- Създаване на организация за повишаване възможностите за посещения на различни семинари и курсове с цел повишаване на квалификацията на служителите. Повишаване на етичността и толерантността между колегите, чрез различни семинари, тренинги, екипни игри;
- Въвеждане на софтуер (СЕМКО) за проследяване работата на служителите при обслужване на клиенти. Повишаване интереса на общинската администрация към отделните граждани в неравностойно положение;
- Възприемане на допълнителни мерки за повишаване доверието на гражданите и предизвикване на интереса им към спецификата на работа в администрацията. Повишаване на гражданския контрол върху работата на общинската информация.

Обобщени резултати от анкетиранието на гражданите и представители на бизнеса в област Добрич

Посещение в общините и провеждане на анкети със служители от различни нива на общинската администрация, граждани, еднолични търговци и представители на юридически лица. Общо бяха анкетирани 25 служители, 30 граждани, 10 юридически лица и еднолични търговци.

Анкетираните граждани и бизнес са ползвали услугите на общинската администрация. Те посочват информационните табла, сайтовете на общините, а също така и издаваните брошури като основни форми за информиране на гражданите за актуално действащите законови и нормативни документи. Към средствата за информиране за решенията на общинските съвети и кметските администрации, освен горепосочените са добавени и средствата за масова информация. Като информационни

канали с най-голям ефект са посочени сайтове на общините, специализираните брошури и средствата за масова информация. Като цяло анкетираните смятат, че информацията е достатъчно достъпна и разбираема от гледна точка на използваните канали за информирание и по-скоро „да”, от гледна точка на съдържанието на подадената информация.

Мнението на анкетираните е, че общинските служители са достатъчно компетентни и внимателни. Оценяват себе си като достатъчно компетентни за да се ориентират в предоставената от общината информация. А там където възникват неясноти са получавали консултации от съответните служители. Те намират в лицето на общинската администрация добри партньори и посочват, че не са имали проблеми в процеса на обслужване.

От приетите от общинските администрации документи и инструменти, с цел подобряване на прозрачността на управление на общината и двамата посочват като известни им: Етичен кодекс на Общината, Харта на правата на клиента и Обслужване на „едно гише” и считат, че те са довели до положителни промени в обслужването на гражданите и фирмите от страна на Общините. На анкетираните граждани не са им известни случаи за проява на корупция. Самите те не са подавали информация за административни пропуски или нарушения от страна на служителите в общината.

Граждани и бизнес смятат, че използваните средства за информирание за дейността на общините по-скоро се използват целесъобразно. Те считат, че общинските администрации предоставят своевременно цялата информация за проблемите и начина за тяхното решаване, но в същото време отбелязват, че част от информацията все пак не е достатъчно достъпна.

Анкетираните граждани отбелязват като положителен момент спазването на сроковете за изпълнение на услугите и възможността за проследяване на тяхното движение чрез интернет. Представителите на бизнеса добавят, че информацията за конкурси за обществени поръчки и за кандидатстване за проекти по еврофондовете е достатъчно достъпна от гледна точка на използваните канали за информирание, а от гледна точка на съдържанието на информацията отговорът е по-скоро „да”.

Политиката на общината за повече прозрачност се оценява по-скоро положително. Не са направени предложения за подобряване стила и методите на работа в общинската администрация.

Местните медии за отчетността и прозрачността в работата на общинските администрации в Област Добрич

В областта излизат в-к «Нова Добруджанска трибуна» и в-к «Добруджанска трибуна». Няма брой на вестниците, в който да не е публикувана информация от обществена важност, свързана с работата на местната администрация - всеки месец излиза приложения с протоколите от заседанията на Общинския съвет; публикуват се информации за бъдещи проекти, текущи проекти и отчети по изпълнение на проекти; публикуват се информации за срещи на кметския екип и ръководството на общинския съвет с бизнеса и неправителствени организации за обсъждане на обществено значими теми; публикуват се обяви за търгове за отдаване под наем и продажба на движимо и недвижимо общинско имущество, наредби, заповеди, съобщения за публични обсъждания, информации за дневния ред на предстоящи заседания на общинския съвет, аналитични статии по информация от общината за заседанията на Общинския съвет и неговите комисии по различни теми; анкетна карта за веломаршрути в град Добрич, интервюта с кмета, членове на кметския екип, общински съветници и служители в

общинската администрация, включващи въпроси и отговори на важни за местната общност въпроси;

Телевизия „Добруджа“, радио „Добруджа“ дават трибуна за гостувания на представители на местната администрация в тематични предавания, за отговор на обществени проблеми по различни теми или отчитане на дейността по различни направления; обяви за обществени поръчки, репортажи от заседанията на Общинския съвет и др. п.;

Общината няма свой печатен орган.

Анализ на публикациите в местните вестници

№	Тема	в-к. «Нова Добруджанска трибуна» 1.04.08 – 31.12.08	в-к. «Нова Добруджанска трибуна» 1.01.09 – 11.05.09	Общо в-к «НДТ»	в-к. «Добруджанска трибуна» 1.04.08 – 31.12.08	в-к. «Добруджанска трибуна» 1.01.09 – 11.05.09	Общо в-к «ДТ»	Общо в местните вестници
1	Заповеди на Кмета	6	3	9	4	1	5	14
2	Обяви за търгове, конкурси, съобщения	15	19	34	24	16	40	74
3	Общинска наредба	1		1	1		1	2
4	Публикуван предварително дневен ред на заседание на ОбС	5	4	9	1		1	10
5	Статии по проблеми от заседанията на ОбС	10	1	11	10		10	21
6	Интер-вюта с председателя на ОбС	1		1				1
7	Информации за фирми с общинско участие	1	7	8	5	3	8	16

8	Анкетна карта за обсъждане на обществен въпрос /веломаршрути/	1		1				1
9	Обществени дискусии с участието на Кмета и обществени допитвания	4	3	7	5		5	10
10	Статии за дейността на общинската администрация по информация от кметството	8	4	12	16	4	20	34
11	Статии за важни обществени въпроси, по които се публикуват действията или мненията на кмета, заместник-кметовете или общ. служители или се поготвят документи – по информация от кметството и комисиите на ОБС	28	45	74	60	10	70	144
12	Обществено допитване – чист вид /за наредба за обществения ред/	1		1				1
13	Съобщения за плащане на вноски от данък	3	5	8	3		3	11

	недвижими имоти и такса за битови отпадъци							
14	Публично-частно партньорство с Общината	1		1				1
15	Култура – действия, мнения, участия на кмет и заместници, конкурси, шествия тържества с участието на кмета и Председателя на ОбС	6	17	23	20	11	33	56
16	Общински проекти – по информация от кмет и заместниците му	7	10	17	21	2	22	39

Областна администрация Добрич

Констатации:

Служителите в Областна администрация са приветливи и учтиви. В момента сградата е в ремонт и досъпът на граждани се съществува през задния двор.

Наличие на уеб сайт - при търсене в google за „областен управител Добрич” на първо място излиза страницата от стария сайт без препратка към новия - obldobrich.orbitel.bg/account/obstini.html. При търсене за „областна администрация Добрич” се получава заглавната страница на стария сайт obldobrich.orbitel.bg със съобщение и препратка към новия сайт - <http://www.dobrich-governor.org/>. В него работят основно страниците, които намирахме попълнени и в стария сайт. В „Електронни услуги” няма нито една въведена електронна услуга. Предвидена е лента с бутони за различни възможности за работа с файловете – изтегляне, разпечатване, изпращане, прослушване, уголемяване на текста, синтезиран глас и текстова версия – не може да се прослушва текст нормално или чрез синтезиран глас – услуги, важни за хората със силни зрителни увреждания. Сайтът е подготвен за версия на английски език, но в нея няма нито ред въведена информация.

Във файлета на областна администрация има информационно табло с попълнени примерни бланки за предоставяните услуги. Липсва интерактивно табло за достъп до информация и обратна връзка с Областната администрация. На гражданите не са предоставени печатни материали за услугите и дейността на Областна администрация – брошури, пътеводители, дигляни.

Има система за измерване на удовлетвореността на потребители, като за тази цел в центъра за услуги е сложена кутия и анкети за попълване от обслужваните лица.

В местните медии дейността на Областния управител и Областна администрация присъстват спорадично – празнични поздравления, информация от пресконференции, проектна дейност, участие в национални форуми.

Провеждането на анкетите и разговорите със служителите на областната администрация бе осъществено по предварително уговорен ред и време с пълното съдействие от страна на Областната администрация.

Анкетирани бяха трима служители. Всеки един от тях е преминал през някаква форма на обучение във връзка с дейността, която изпълнява.

За информиране на гражданите с актуално действащите законови и нормативни документи, регламентиращи дейността на службата, която изпълняват, и тримата са посочили книжните носители на информационното табло на входа на общината, срещи с гражданите и приемна за консултации, изнесени приемни, съответните сайтове. Като използвани средства за информиране на гражданите за решенията на областната администрация, които трябва да бъдат изпълнявани от тяхната служба трима са посочили информационното табло пред входа, средствата за масова информация, срещите с гражданите и приемна за консултации.

Според анкетираните най-голям ефект от информационните канали има сайта на Областната администрация.

Анкетираните са на мнение, че не всички граждани притежават компетентност да се ориентират в предоставената им информация и не са запознати с работата на Областната администрация. Те не познават законова уредба, не търсят своите права, а понякога просто се страхуват да ги заявят. По различен начин стоят нещата по този въпрос с фирмите. Културата на поведение на гражданите при прякото им взаимодействие с областната администрация се оценява от анкетираните по-скоро като положително.

Всички служители считат, че са достатъчно подготвени що се отнася до професионализма, компетентността и възможността да се справят в различни ситуации при работа с граждани. Оценката на служителите за екипа, в който работят не във всички отговори е положителна. Проблемите в екипа са свързани преди всичко с текучество на кадри, което води до по-слаб професионализъм, незадълбочено познаване на вътрешните документи (технологични карти, инструкции, др.) и неспазване на сроковете на услуги.

На въпроса дали областната администрация предоставя своевременно и цялата информация за проблемите и начина на тяхното решаване един от служителите смята, че тук има място за по-голяма прозрачност.

Препоръки

- Да се даде по-голяма прозрачност на решения и заповеди на областния управител;
- Да се сложи интерактивно табло за достъп до информация и обратна връзка с Областна администрация;

- Да се работи с граждани с цел повишаване на тяхното доверие и предизвиква интереса им към спецификата на работа в областната администрация и повишаване на гражданския контрол върху нейната работа;
- Да се спре действието на стария сайт на Областната администрация и да се активират е-услугите.

Анализ на проучени статии в местни вестници за работата на Областна администрация гр. Добрич

№	Тема	в-к. «Нова Добруджанска трибуна» 1 април 2008 – 11 май 2009 г.	в-к. «Добруджанска трибуна» 1 април 2008 – 11 май 2009 г.	Общо публикации в местните вестници
1	Заповеди на Областния управител	1		1
2	Обяви за търгове, конкурси, съобщения	1		1
3	Проекти и проектни дейности	8	6	14
4	Международно сътрудничество	2	1	3
5	Пътят Добрич-Варна	2		2
6	Протести на живеещи в бившето студентско общежитие	2	1	3
7	Срещи с бизнеса по важни въпроси	3	1	4
8	Заседания на Обл. съвет за развитие и Обл.комисия по заетостта, Обл. щаб за коорд. и дейст. при зимни условия	2	1	3
9	Съобщения от пресцентъра на обл.администрация за прояви	6	4	10
10	Статии за обществени въпроси, по които се публикуват действията или мненията на областния управител	3	3	6

Област с административен център гр. Шумен

1. Общинска администрация Върбица

Проучени:

Етичен кодекс за дейността на служителя;
Харта за правата на клиента.

Констатации:

Приветлива администрация, в стара сграда, без рампа за трудно придвижващи се граждани, недостатъчно подредена и подробна информация за услугите, предоставяни от общината за граждани. В сградата на общината има достъп до Интернет, но няма създадена действаща и актуална уеб-страница. Поместването на обяви за търгове и мероприятия става чрез в-к “Седмица”, областния ежедневник в-к “Шуменска заря”, както и местния уеб-портал www.shum.bg. Във връзка с 35- годишнината на града има отпечатана карта, която служи за план-указател за фирми, работещи в общината и услуги, предоставяни от администрацията. Няма практика за обслужване на “едно гише” в тази сграда, но след няколко месеца предстои преместването в нова, по-модерна, където ще има информационен център за обслужване на гражданите. Очаква се настоящият проект да подпомогне общинската администрация във връзка с автоматизираното обслужване на гражданите и осведомяването им чрез интернет-страница за видовете документи и нормативното регламентиране на издаването им.

Попълнени 5 анкетни карти: 1 гражданин, 1 представител на бизнеса, 3 служители на общинската администрация.

Анкетираните служители посочват, че гражданите нямат достатъчна култура на поведение и компетентност да се ориентират в информацията, която те предоставят. Поради тази причина най-често се използват лични срещи с тях за консултиране и отчитане дейността на общинските служби.

Анкетираният бизнесмен, работещ от 10 години в общината, магистър по образование, на възраст между 51-60 години, досега не е изпълнявал обществени поръчки от общината. Не е запознат със съществуване на административни документи като Харта на правата на клиента, система за ротация на служителите, стратегия за прозрачно управление и противодействие на корупцията.

Анкетираният гражданин посочва, че не са му известни случаи на прояви на корупция и е настъпило подобрене в обслужването след прилагането на системата за обратна връзка. Той е имал проблем с администрация за издаване на разрешителни документи за строителство.

Препоръки:

- Да се създаде Интернет страница на администрацията;
- Да се постави информационно табло, което да позволява материалите да запазят добър външен вид, за да бъдат възприети от гражданите и да изпълнят своето предназначение за осведомяване;
- Ценоразписът с извършваните административни услуги да се постави на видно място за гражданите, а не само на разположение на различните отдели.

2. Общинска администрация Велики Преслав

Проучени:

Харта на клиента;
Устройствен правилник на общинската администрация;
Стратегия за местно икономическо развитие;

Общински план за развитие с приложения към него;
Наредба за определяне и събиране на местните данъци и такси, цени на услуги и права в община В.Преслав

Констатации:

Пропусквателният режим в сградата на общината е добре изграден. Създаден е информационен център с обслужване на “едно гише” с възможност за достъп до архиви, своевременно актуализиране на информацията за административните услуги на специално табло. На разположение на гражданите са брошури, информиращи ги за техните права и задължения по местните приходи и гласуваните за изразходване субсидии от републиканския бюджет. Служителите са вежливи, с добри обноски към гражданите, защото голяма част от тях се познават помежду си. Има пощенска кутия за мнения и препоръки, изградена система за оплаквания и жалби, на видно място е обявено работно време на всички служби, както и приемните дни. Спазват се изискванията на държавната администрация за бизнес кореспонденция.

Общината има добре поддържан интерактивен сайт <http://velikipreslav.bg/> с възможност за теглене на образци на документи (бланки и формуляри), но няма достатъчно развита система за обслужване на граждани през интернет чрез прием и завеждане на граждански заявления, декларации и др. по електронен път. Налице е детайлен каталог на предоставяните услуги от общината с ясно дефинирани срокове и приложими такси, правни основания, необходими от гражданите/фирмите документи за извършване на услугата. Наблюдава се своевременно актуализиране на страницата. В секцията “Новини” се поместват обявления за вакантни места в местната администрация с детайлни изисквания за всяка длъжност; обяви за предстоящи търгове; покани от кмета за отворени дни за консултации с гражданите, както и “обществено обсъждане” по въпроси, касаещи развитието на общината, стартиране на проекти и изпълнение на дейности и процедури. Публикувани са детайлни списъци с фирми, граждански и религиозни сдружения, общински дружества и др., с посочени координати за връзка с тях. Страницата дава възможност за подаване на сигнали за корупция (препраща към сайт на Комисията за превенция и противодействие на корупцията към Министерски съвет на РБългария), сигнали от граждани, предложения от гражданите във връзка с дейността на местната власт в Интернет–бланки. Не се вижда наличие на “горещ телефон”. Начин за проучване на общественото мнение, общината е установила чрез публикуването на постоянна анкета за нивото на административно обслужване, според която от 65 гласували, по 26% са както доволните, така и недоволните граждани. Страницата дава препратки към Електронното правителство, към Агенция по заетостта, НАП и много други институции, разпределени в “е-портал” според това дали интересът е от страна граждани или на фирми. Детайлен е и указателят за разположение по етажи на административните отдели и служби, телефонните номера, електронни адреси и работно време на всички служители. Страницата позволява да се видят най-важните акценти в местния в-к “Седмица”, на страницата на който намират отражение събитията и новините от региона и общината.

Попълнени са 9 анкетни карти: 2 от граждани, 4 от представители на бизнеса, 3 на служители на общинската администрация.

Анкетираните в настоящото проучване служители посочват, че трябва да се подобри обучението на персонала, особено на служителите в кметствата, където няма обществен интернет и удобна материална база. Счита се, че областната администрация не предоставя своевременно информацията, “необходима на общината и използваните от нея средства за информиране за дейността не се използват целесъобразно”. Дава се положителна оценка за културата на поведение на гражданите и представителите на

бизнеса, както и на тяхната компетентност. Разработената система за вътрешен контрол на дейността на служителите в общинската администрация подпомага по-доброто управление и е оценено както от служителите, така и от гражданите, попълнили анкетните карти.

Представителите на местните юридически лица отчитат, че не са имали проблеми с общинската администрация. Напротив, посочват че винаги получават достатъчна информация по актуални за тях проблеми.

Препоръки:

- Да се подобрят материалните условия за работа в кметствата на общината;
- Използване на капацитета на Интернет страницата за он-лайн обслужване на гражданите;
- Осигуряване на интернет връзка с по-добра комуникация между общинската администрация и кметствата.

3. Общинска администрация Смядово

Проучени:

Харта на клиента;

Наредба за определяне размера на местните данъци на територията на община Смядово;

Наредба за придобиване, управление и разпореждане с общинско имущество;

Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги;

Етичен кодекс на общинския служител;

Комуникационна стратегия за популяризиране на възможностите на общината за бизнес и инвестиции.

Констатации:

Общинската администрация е сертифицирана за качество на услугите по ISO 9001:2000. Обслужването на гражданите (около 8000 души) се извършва ежедневно по тяхна заявка. Интернет страницата <http://www.smyadovo.bg/> е много добре структурирана, действаща и предлага система за електронно обслужване – поместени са бланки, образци, формуляри с ясно посочени цени и срокове за извършаване на всяка конкретна услуга. Публикуван е подробен телефонен указател на общинските служители, с посочени имена, длъжности, директни и вътрешни линии за достъп. Работното време е обявено. Всички решения на Общинския съвет, разделени по години, са публикувани в секция “Услуги и бланки”. Намира се информация за всички прилежащи кметства, снимки и новини за предстоящи събития в региона. Пак там намират място обявите на общината за инвестиционните намерения, за търгове, за конкурси, за училищни проекти, за публични обсъждания и др., касаещи дейността на местните власти. Обявени за директно изтегляне от служителите са Декларации по чл.12 ,т.2. във връзка с чл.14 от Закона за предотвратяване и разкриване на конфликт на интереси .

Достъпът до сградата е свободен до първи етаж, а след това – с чип-карти за контролиране спазването на работното време на служителите. На първи етаж е разположен Център за обслужване на гражданите, където има различни бланки и попълнени образци, анкетни карти за качеството на обслужване. Съществуват и стандарти за административна етика на български и английски език, достъпни за гражданите. Въпреки електронизирането на клиентското обслужване, гражданите предпочитат устната комуникация със служителите и кмета на общината. Като основен

проблем на работата се отбелязва липсата на квалифицирана работна ръка, силно е намален броя на младите хора с висше образование в общината. Залага се на процесите на обучение, което обаче е недостатъчно. За горещ телефон в общината се използва служебния телефонен номер на кмета.

Попълнени 6 анкетни карти: 5 от граждани, 3 от представители на бизнеса, 4 от служители на общинска администрация.

Анкетиранияте служители използват преди всичко електронно табло (touch-screen), общинското радио за информиране на обществеността за решенията на общински съвет, както и местния информационен седмичник в-к "Смядово". Там се публикуват всички мероприятия на общината, както и обявите за обществени поръчки. Анкетиранияте служители посочват като съществуващ проблем недобрата материална база на отделните кметства в общината. Интересна е формата за проучване на мнения на живущи в района по повод различни инвестиционни намерения и предложения от страна на общината – чрез обяви на страницата на в-к "Смядово", както и в рубрика "Предстоящо" на електронната страница.

Представители на местния бизнес посочват, че в общината по-скоро са налице форми и средства за облекчаване обслужването на бизнеса, но не посочват точно в какво се изразява добрата практика на партньорство. Никой от анкетиранияте не е работил по обществена поръчка от общината, както и в семинари за работа по проекти и с пакетна документация. Дава се положителна оценка на работата на местната администрация и се посочва, че дори и да съществуват проблеми пред местния бизнес, то те са свързани с работата на други институции.

Анкетиранияте граждани посочват, че са имали проблеми с общинската администрация във връзка с кандидатстване по еврофондовете и издаването на разрешителни документи за строителство. Посочва се, че работата на общинската администрация е на ниво и няма какво да се направи допълнително за одобряване на обслужването.

Препоръки:

- Да се подобрят материалните условия за обслужване в кметствата и осигури Интернет връзка в селата;
- Да се определят дежурни служители за непрекъснато обслужване на гражданите.

4. Общинска администрация Каолиново

Проучени:

Наредба за определяне на местните данъци и такси за 2008 г.;

Наредба за утвърждаване на формули за разпределяне на средства по единични разходни стандарти за функция образование.

Констатации:

В сградата на общинската администрация има информационно табло, но не са обявени приемните дни. Достъпът на обслужваните до бланки и формуляри е затруднен. Има каталог на предоставяни услуги на общината, но ценоразписът не е изложен на видимо място. Съществува пощенска кутия за мнения и препоръки. Няма достъп в сградата на общинската администрация за лица в неравностойно положение. Не се видя обявен телефон за сигнали за корупция и нередности както и не всички служители и съветници имат служебни телефонни номера. Гражданите се обслужват на "едно гише", а достъпът до архиви не е автоматизиран, което предполага тромавост в процедурата. Периодично служители на общината участват в организирани

централизираните курсове за обучение, оперативки за служители. Обстановката не е достатъчно приветлива, въпреки вежливостта в обноските на служителите. Интернет страницата на общината <http://www.kaolinovo.bg/> е бедна на съдържание, но е триезична. Има публикувани препратки към различни институции, вкл. и към Комисията по превенция и противодействие на корупцията на МС и РБългария. Всички обяви за търгове, вакантни работни места и др. обявления се публикуват в рубрика “Актуално”.

Попълнени 18 анкетни карти: 10 от граждани, 5 от представители на бизнеса, 3 от служители на общинска администрация.

Анкетираните общински служители са с продължителен стаж в администрацията и на настоящия си пост и считат, че използваните от тях средства за информирание на гражданите са ефективни, когато касаят обикновени книжни носители и средствата за масова информация.

Препоръки:

- Да се подобри функционалността на сайта за ползване от граждани, търсеци информация за услуги на общината, необходимите документи и цени;
- Поставяне на видно място приемните дни на кмет, зам. кмет и секретар на община;
- Да се изгради подход към сградата на общината за лица в неравностойно положение;
- Да се обяви телефон за сигнали за корупция и кутия за такива сигнали.

5. Общинска администрация Хитрино

Проучени:

Комуникационна стратегия на община Хитрино;

Харта на клиента на община Хитрино;

Наредба за съставянето, изпълнението и отчитането на общинския бюджет;

Наредба за организация и управление на общинските пазари.

Констатации:

Добре ситуирана общинска администрация с приветлива обстановка, много добър външен вид на служителите и много добра организация за обслужване на гражданите. Обслужва се не само на “едно гише”, но рационално и удобно. Има система за атестация на служителите и добра информираност за мероприятията на общината. Няма изграден клиентски терминал, каталог и ценоразпис на извършваните услуги в сградата, но съществува детайлна база данни с услуги, цени и срокове, публикувани в Интернет-страницата <http://www.hitрино.org/>. Страницата предлага отделна секция за обществени поръчки, в които са публикувани комплекти с документи за участие в търга.

Попълнени са 13 анкетни карти: 7 от граждани, 3 от представители на бизнеса, 3 от служители на общинска администрация.

Анкетираните служители предлагат по-добра координация между ръководството и служителите, както и назначаването на компетентни служители. Отчитат като проблем ниската гражданска активност и не достатъчното въвеждане в ежедневната работа на приетите процедури по различни въпроси. Предлагат гражданското общество в лицето на неправителствения сектор да разяснят пред тях самите целите и дейността на общинската администрация.

Представителите на бизнеса, анкетирани в общината, посочват, че през близките години е постигнато много за подобрене на партньорството на общинската администрация с местните юридически лица.

Анкетирани граждани посочват, че не е голям процентът на потребителите на Интернет в този район и считат, че трябва да се акцентира на повече срещи на общинската администрация с гражданите и бизнеса.

Препоръки:

- Да се подобряват стилът и методите на работа в службите като се прилага екипен принцип на работа, но при ясно разграничени права и отговорности;
- Разработване на документи за работа със сигналите, молбите и предложенията на гражданите, за вътрешния документооборот, за реда за административно обслужване на гражданите;
- Да се разработи Харта на потребителите на административни услуги, която да стане публично известна;
- По-широко разясняване на реда за обслужване в сградата на общината, приемните дни и часове на кметската администрация.

6. Общинска администрация Никола Козлево

Проучени:

Етичен кодекс на държавния служител;

Харта на клиента;

Общинска програма за равноправно интегриране на ромите в българското общество.

Констатации:

Интернет страницата на общината <http://www.nikolakozlevo.free.bg/> е богата откъм съдържание, добре организирана, прави впечатление, че всички достъпни за гражданите услуги са поместени по видове, с посочени цени, срокове. Публикувана е препратка и към местната комисия за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни към общината.

В общината има създаден “Общински център за услуги и информация” на гражданите, както и система за оплаквания и жалби, кутия за мнения и препоръки.

На информационното табло има изложени наредби, правилници и др. документи на администрацията, но няма информационни листи, брошури, подпомагачи запознаването на гражданите с процедури, практики, права и задължения. Липсват актуални обяви за кариерно развитие, както и карта на сградата с обозначено разположение на служителите от администрацията по кабинети. Обстановката не е достатъчно приветлива, а отбелязваме и груби обноски на служителите, които са без всякакви отличителни знаци.

Попълнени са 10 анкетни карти: 4 от граждани, 3 от представители на бизнеса, 3 от служители на общинска администрация.

Анкетирани служители посочват, че не се използват достатъчно съвременните форми за комуникация и обслужване на гражданите, като “по-скоро” причината е по вина на самите граждани. Политиката на администрацията е оценена като положителна. Няма подавани сигнали за корупция.

Сред анкетирани представители на бизнеса съществува мнение, че не се предоставя своевременно цялата информация, касаеща партньорството им с местната власт. Не се познават приетите от общината документи за подобряване на

прозрачността и откритостта на управление и предлагат публично обсъждане по тези въпроси.

Гражданите в своите анкети твърдят, че не са имали проблеми с общинската администрация и са контактували с нея преди всичко по повод разрешителни документи.

Препоръки:

- Анкетираните служители отбелязват като насока за подобрене на общинската администрация създаване на система за поощряване на труда им;
- Да се подготвят информационни листи, брошури и бланки, подпомагащи запознаването на гражданите с процедури, практики, права и задължения на служителите в администрацията;
- Да се създаде възможност за обслужване на населението чрез използване на съществуващата Интернет-страница.

7. Общинска администрация Венец

Проучени:

Етичен кодекс на работниците и служителите от община Венец;

Харта на клиента;

Стратегия за управление на човешките ресурси;

Правилник за организацията и дейността на Общински съвет село Венец, област Шумен, неговите комисии и взаимодействието му с общинската администрация

Констатации:

Интернет страницата <http://www.venets.bg/> е добре организирана, публикувани са полезни връзки с институции и са видни телефонните номера на всички общински служители. Секцията за сигнали и препоръки не функционира. Публикувана е наредбата за администрирането на местните такси и цени на услуги, но не и единен каталог с всички услуги, извършвани от общината и създадения към нея “Център за информация и услуги на гражданите” (ЦИУГ). Достъпни са само снимки на гишетата в Центъра, но не и бланки за свободно теглене през Интернет. Бедна на съдържание е секцията “Вътрешнонормативни документи”. Няма електронна страница на английски език. Новините от общината са публикувани в отделна секция и именно там са отразени обяви за търгове, решения на Общински съвет, стартиране на проекти, но архивът е празен.

В сградата на общинската администрация има поставена карта на сградата, но няма обявени приемни дни. Не се видя осигурен достъп до бланки и формуляри, както и система за оплакване и жалби - пощенска кутия за мнения и препоръки, информационни листи, брошури за граждани, анкети. Не работи и системата за сигнали и препоръки, намираща се в електронната страница. Има съществуващ каталог с услуги за гражданите, но не се видя ценоразпис. Външният вид на служителите е много добър, обстановката е приветлива, провеждат се регулярно оперативки и на видно място са обявени работното време и мероприятията на общината за гражданите. Всички служители имат служебни телефонни номера.

Попълнени са 16 анкетни карти: 10 от граждани, 3 от представители на бизнеса, 3 служители на общинска администрация.

Анкетираните служители в общинската администрация работят в нея от 10 години, като само единият от тях е на същия пост, а другите заемат настоящите си позиции от 2 години. Те споделят, че са подготвени за работа с гражданите и ползват

преди всичко като информационен канал в тази си работа сайтът на общината и приемната за консултации.

Анкетираните бизнесмени оценяват положително политиката на прозрачност в общината и приемат информираността за достатъчна. Не дават конкретни насоки за промяна.

Анкетираните граждани са доволни от това, което прави общинската администрация и оценяват като положителна политиката ѝ за повече прозрачност и отчетност, но предлагат за промяна средствата за информиране за дейността на общината. Съществуват слухове сред гражданите за прояви на корупция, но само един от анкетираните дава категоричен отговор, че е запознат, без да конкретизира в каква област.

Препоръки:

- Имайки предвид значимостта на интернет страницата за информираността на гражданите, то е наложително нейното подобряване и актуализиране;
- Да се обявят приемните дни на ръководството на общинската администрация;
- Да се подготвят бланки и формуляри за различните видове услуги, брошури за гражданите и информационни листи;
- Да се въведе система за оплаквания и жалби и пощенска кутия за мнения и препоръки и “горещ” телефон за контакти;
- Да се актуализира системата за сигнали и препоръки, намираща се в електронната страница на общината.

8. Общинска администрация Нови пазар

Проучени:

Правилник за организацията и дейността на Общински съвет Нови пазар , неговите комисии и взаимодействие му с Общинска администрация 2007-2011; Система ISO9001: 2000 за предоставяне на административни услуги

Констатации:

Общината е сертифицирана по ISO 9001:2005 за предоставяне на административни услуги, което много подпомага работата с граждани, защото стандартизира дейностите по отдели. Там са включени и правилата за етично поведение на служителите в общинската администрация. Пропусквателният режим е по етажи, а информационния център е с отделен вход. Има обявено работно време и информационни табла с образци на бланки за гражданите. Общинската администрация има електронна страница <http://www.novipazar.acstre.com/BG.php>, която е добре оформена. В нея са обявени много от нормативните документи, но тя не е пригодена за електронно обслужване на гражданите. Секцията за мнения , препоръки и сигнали за корупция не работи. Няма публичен списък на телефонните номера на служителите. Разчита се на настоящия проект за подпомагане изграждането на уеб-страница с възможност за он-лайн обслужване на клиенти. Обявленията си общината дава чрез местна телевизия “Часът на Нови пазар” и общинско радио, както и публикации в портал www.shum.bg

Пощенската кутия за мнения и препоръки се намира на партера на основната сграда и е достъпна след като се влезе в общината.

Попълнени са 4 анкетни карти: 2 от представители на бизнеса, 2 от служители на общинска администрация, граждани – устно анкетирани 6, нежелаещи да попълват анкетна карта .

Анкетиранияте служители считат, че екипът на администрацията заслужава положителна оценка и когато има недоволни граждани или негативни оценки или сигнали за работата на служителите, то те са от субективен характер, за което се взимат конкретни мерки. За подобряване стила и методите на работа в службата анкетираният служител посочва, че е необходимо подобряване на материалната база, без да конкретизира какво точно следва да се направи.

Анкетиранияте представители на местния бизнес считат, че са достатъчно компетентни да се ориентират в информацията, която им е необходима и им се предоставя от общинската администрация, стига тази информация да е достатъчна и своевременна при решаване на техни проблеми.

Препоръки:

- Да се набележат най-необходимите мерки за подобряване на материалната база за обслужване;
- Да се обявят на сайта всички възможности за комуникация със служителите и ръководството на общината;
- С проекта “За прозрачни и достъпни областни и общински администрации” да се създаде възможност чрез сайта да се извършва електронно обслужване на гражданите, в т.ч. и секция за мнения, препоръки и сигнали за корупция.

9. Общинска администрация Каспичан

Проучени:

Харта за правата на клиента;

Вътрешни правила за изграждане на Система за финансово управление и контрол (СФУК);

Наредба за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги.

Констатации:

Общинската администрация разполага информацията на информационно табло и в съществуващ интернет сайт <http://www.kaspichan.org/>, рубрика “Новини”. На видно място са обявени работното време и приемните дни за консултации с граждани от административните служители. Въведена е система за обслужване на “едно гише”, спазва се закона за защита на личните данни и законните срокове за изпълнение на услугите и процедурите. Анкетиранияте общински служители считат, че общината разполага с необходимата материална база и ресурси за осъществяване на съвременни форми за комуникация с гражданите. Според тях най-често се използват печатни материали, консултации, срещи с гражданите. Оценяват по-скоро положително взаимодействието си с гражданите, както и с фирмите. Възприетите инициативи и инструментариуми за по-добро управление на общинската администрация като Етичен кодекс на служителите, система за обратна връзка с гражданите и обслужване на едно гише, те отчитат като добра практика. През настоящия мандат служителите отбелязват, че не са получавани сигнали за корупция в общинската администрация. Отчитат като положителна политиката за прозрачност и отчетност в областта и общината. За подобряване стила и методите на работа в службата, в която работят, анкетиранияте предлагат да бъде усъвършенствана взаимозаменяемостта на служителите чрез разширяване на тяхната подготовка чрез обучения и семинари. Според тях заседанията на общинския съвет трябва да бъдат открити и достъпни, а приемът на гражданите да бъде по всяко време, а не само в обявеното. Интернет-страницата трябва да бъде актуализирана и в нея да бъдат достъпни нормативни документ, образци на формуляри, необходими за гражданите.

Попълнени са 17 анкетни карти: 8 от граждани, 6 от представители на бизнеса, 3 са служители на общинска администрация.

Представителите на юридическите лица от общината познават системата за вътрешен контрол и стратегията за прозрачно управление на общинската администрация, ползват услугите на “едно гише”, но не са им известни съществуването на Етичен кодекс на служителите в администрацията, системата за ротация, както и системата за обратна връзка с гражданите. По-голямата част от тях не са участвали в семинари, организирани от общината за работа по проекти и запознаване с проектната документация. Имали са проблеми с общинската администрация във връзка с актове за санкции. Считат, че при случаи на корупция се сезира прокуратурата, но не им са известни корупционни прояви. Интересно е твърдението, че общинската администрация не предоставя своевременно цялата информация за проблемите и начини за тяхното решаване на територията на община Каспичан.

Мнозинството от анкетираните граждани посочват, че служителите в общинската администрация не са достатъчно подготвени и предпочитат като информационен канал служителите да използват уведомителни писма, както и информационното табло на входа на общината.

Препоръки:

- Да се предвидят обучения и семинари за усъвършенстване взаимозаменяемостта на служителите в рамките на службите;
- Да се предвидят мерки за по-голяма достъпност и откритост на сесиите на общинския съвет;
- Приемът на гражданите да бъде по всяко време, а не само в планираното такова, което не е достатъчно;
- Интернет-страницата да бъде актуализирана и в нея да бъдат достъпни нормативни документ и образци на формуляри, необходими за гражданите.

10. Общинска администрация Шумен

Проучени :

Харта за правата на клиента;
Стандарти за административна етика;
Правилници и Наредби за обслужване на гражданите

Констатации:

Обстановката е приветлива, служителите много вежливи и отзивчиви. Има изграден достъп за хора с увреждания и добре ситуиран Център за информационно обслужване на гражданите. Обособено е гише за съдействие при попълване на декларации и други документи във връзка с местни данъци и такси. Указателните табла в полза на гражданите са естетически издържани и поддържани, поставени на видими места и подпомагачи гражданите в ориентирането им за по-добро получаване на административни услуги. Опашките са сведени до минимум благодарение на компетентност на служителите, бързо изпълнение на заявките за изпълнение на услуги, въпреки че няма обслужване от тип “на едно гише”. Поставен е автоматизиран терминал за свободен достъп до Интернет страницата на общината (www.shumen.bg), в която има богата информация , полезна за гражданите, с възможност за изтегляне на бланки и документи. Цените и сроковете са дефинирани и видни за гражданите. Уеб-сайтът предоставя пълна информация за всички видове услуги и интерактивно ползване на формуляри, което облекчава обслужването на гражданите.

Притежаването на сертификат за управление на качеството на услугите ISO стандартизира работата с гражданите и удовлетворява нуждите за прозрачност на решения и действия на общината.

Попълнени са 17 анкетни карти: 13 от граждани, 2 от представители на бизнеса, 4 от служители на общинска администрация.

Анкетиранияте служители са посочили, че от две години работят в общинската администрация, като през това време не са преминали някакво обучение във връзка с работата им. Обученията са централизирани от МДААР и касаят преди всичко компютърни и езикови умения. Анкетиранияте смятат, че средствата за информиране на дейността им са разнообразни и се използват по-скоро целесъобразно и в пълните им възможности. Те се считат за компетентни и признават компетентността и на гражданите и фирмите. За информирането на гражданите в общината има практика да се организират срещи по квартали и села, срещи със специализирани институции, неправителствени организации – набляга се на директната връзка между администрация и граждани. На служителите не са им известни постъпили сигнали за корупция и негативни оценки за тяхната работа и считат, че политиката на общинската администрация е прозрачна и предоставяща процедури за отчетност на дейността им.

Анкетиранияте представители на бизнеса посочват, че не са имали проблеми с общинската администрация, но и не са запознати със съществуващи документи и инструменти за подобряване на прозрачността и откритостта на управление на общината. Ползват сайта на общината и се информират чрез средствата за масова информация – главно в-к „Шуменска зоря”, както и от организиранияте от общината срещи с представители на фирмите.

При посещението на община Шумен десетки граждани желяеха среща с екипа, считайки че той ще разреши техни проблеми, отлагани с месеци. Някои от гражданите попълниха анкетни карти, в които посочват, че не се спазват сроковете за писмен отговор на жалби и запитвания чрез уведомителни писма и не се отделя достатъчно внимание на молбите на гражданите. Според тях, въпреки че са подавали сигнали за корупция, то те се прикриват и дори съществува категоричната убеденост за наличието на корупционна практика. Гражданите отбелязват, че имат проблем във връзка с Наредба 1, жилища и разрешителни, земеделски земи (Наредба 4). Гражданин посочва, че има забавен отговор повече от 70 дена и все още продължава да чака за такъв. Гражданите очакват по-голяма точност, компетентност и отговорност в стила и методите на работа на общинската администрация при обслужването. Подобряване на системата за организирани приемни и постъпили оплаквания и жалби, установяване на практика за обратна връзка с гражданите и проследяемост на преписките на общината с граждани са сред посочените препоръки.

Общинска администрация Шумен е спечелила финансиране по ОП „Административен капацитет” по открита процедура за централната, областните и общинските администрации по подприоритет 3.1 “Подобряване на обслужването за гражданите и бизнеса, в това число чрез развитие на електронното управление” на тема „Община Шумен – модерна администрация с мисъл за хората” на стойност от 277 400,08 лева. Изпълнението на проекта допълнително ще допринесе за повече прозрачност и откритост на дейността й.

Препоръки:

- Администрацията да засили периодичния контрол по отношение движението на отделните преписки в съответните дирекции и отдели и спазването на сроковете за изпълнение;

- Подобряване на системата за прием на гражданите и установяване на практика за обратна връзка с гражданите и проследяемост на преписките на общината с граждани;
- Интернет страницата може да бъде подобрена и пригодена за хора със зрителни увреждания, като се използва “говореща програма” SpeechLab, а в информационния център е добре да се поставят устройства за отчитане качеството на обслужване на гражданите чрез външна и независима оценка на служителите по примера на Община Варна.

Областна администрация Шумен

Проучени:

Областна стратегия за развитие;

Устройствен правилник на областните администрации.

Не бяха представени и не са обявени на сайта на областната администрация Етичен кодекс на служителите, Стратегия за прозрачно управление, Система за вътрешен контрол.

Констатации:

Официален уеб-сайт на Областна администрация Шумен е <http://www.oblastshumen.icon.bg/bg/>, в който има разработена версия на английски език. Но в английската версия липсват много от аналогичните секции в българската, а съществуващите такива не функционират на английски език. В него има указани предлаганите услуги за населението, сроковете за изпълнение. Страницата не е интерактивна и не могат да се използват електронни бланки, защото такива липсват. Не са публикувани нормативни документи за граждани, както и указател с телефонни номера на служителите. Не е изградена система за оплаквания и жалби в страницата, а както е видно от рубриката „Новини”, информацията не се актуализира (последните публикации са от 2006 г., а архив липсва). Страницата не е в помощ на гражданите, а по-скоро има представителен характер.

Достъпът до сградата е подходящ за всички граждани, независимо от тяхното физическо здраве. Пропусквателният режим, рампата за колички, информационното табло улесняват обслужването на гражданите в администрацията, но липсата на изложен Правилник за вътрешния ред допринася за различни недоразумения. При посещението сградата беше в ремонт, което затрудни добиването на реална представа за нагледност на предлаганите от областна администрация брошури, плакати, карта на сградата, обявени приемни дни. На всеки етаж на администрацията има указателно табло за предоставяни от отделите услуги, с посочено работно време. Служителите са вежливи в обноските си и при разговор с тях се разбира, че се провеждат регулярни оперативки. Липсата на работно облекло и отличителни знаци създава затруднение на гражданите и добре би било да се спазва служебния етикет на държавната администрация. Според гл. секретар в областта има горещ телефон за корупция, но при наши опити за установяване на връзка, такава не успя да се осъществи.

Налице е система за измерване удовлетвореността на обслужените граждани чрез анкетни карти със скала от 1 до 5. От предоставените на екипа карти направи впечатление, че Дирекция „Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността” получава средна оценка 4.

Попълнени са 7 анкетни карти: 1 от гражданин, 1 представител на бизнеса, 5 от служители на общинска администрация

Анкетираните служители посочват, че имат дългогодишен стаж в областната администрация, но се наблюдава слаба вътрешна ротация – от 17 години в

администрацията, 17 години на един и същи пост, който заема и към момента. Всички посочват, че са преминали някаква форма на обучение и специализация в своята работа. По образователен ценз са бакалаври и магистри, а по пол-всички жени. Анкетата дава информация, че служителите ползват за информиране на гражданите средствата за масова информация и издаване на специализирани брошури, като такива не ни бяха предоставени, вероятно поради ремонтните дейности. Всички анкетираните посочват, че най-много се разчита на средствата за масова информация и имат добра комуникация с журналисти от вестници и радиата в областта. Отчитат, че техните компетентности и тези на хората, заети в бизнеса са по-скоро достатъчни, за да могат да се ориентират в информацията, предоставяна от областната администрация, но не така стои въпросът с гражданите.

В областната администрация са възприети вътрешни документи като Етичен кодекс на служителите, Стратегия за прозрачно управление, Система за вътрешен контрол, които обаче не са поместени в сайта и остават невидими за гражданите. Посочен в анкетната карта за служители проблем, с който трябва да се справи администрацията е „по-широка информираност от страна на ръководството на всички слоеве на общността”. Няма подавани сигнали за корупция, както и негативни оценки за работата на областна администрация Шумен.

В анкетата на представител на бизнеса, интервюиран по време на приемната, с 20 години работа в областта, се посочва, че не е получавал обществени поръчки, не познава своите права като клиент на администрацията, не му е известно обслужването на „едно гише”, както и че не е запознат със случаи на корупция. Той, както и служителите, посочи че като основно средство за информиране ползва медиите.

В анкетната си карта гражданинът посочва, че служителите в областната администрация са вежливи, внимателни, достатъчно компетентни и консултират клиентите си. Няма проблеми и спънки, но не познава административните документи, от които се ръководи администрацията при управлението на областта и обслужването на гражданите и бизнеса. Посочва, че трябва да се намали бюрокрацията чрез по-голяма прозрачност и отчетност.

Препоръки:

- Да се създаде нов динамичен уеб-сайт с действаща система за електронно административно обслужване, телефонен указател на службите, на два езика и поддържане актуалността на публичната информация;
- Да се обявят на сайта и обявят публично в сградата на администрацията Етичен кодекс на служителите, Стратегия за прозрачно управление, Система за вътрешен контрол и всички вътрешни документи ръководещи дейността и регламентиращи работата на служителите в администрацията;
- Да се насочат повече организационни усилия на администрацията към информиране на гражданите чрез интернет, брошури, нагледни материали в сградата, както и стандартизиране етикета на поведение и идентификация на служителите.

Анализ на проучени статии в местни вестници

“Шуменска заря”, “Седмица”, “Смядово”, “Шуменски показател”

Изследването за темите, отразяващи работа на администрациите в областта публикувани в местния печат за периода от 11.05.2008-11.05.2009 година, показва че преобладават информативни материали, свързани с представителност, обяви и участия в местни и национални мероприятия. Същностни въпроси по темата и аналитични материали не са достатъчни.

№	Тема	Брой публикации
<i>Материали за областна администрация Шумен</i>		
1	Обявления на областна управа	8
2	Заповеди на Областния управител	2
3	Обяви за търгове, конкурси, съобщения	10
4	Празнични поздравления от Областния управител	13
5	Проекти и проектни дейности	10
6	Международно сътрудничество	2
7	Изнасяне на графици на приемни дни в областна администрация	5
8	Участие на Областния управител и заместниците му в национални форуми	6
9	Срещи с бизнеса по важни въпроси	5
10	Съобщения от пресцентъра на областна администрация за прояви	9
<i>Материали за общинска администрация Шумен</i>		
1.	Информация за работата на общинските съвети	12
2.	Информация за мерки за подобряване обслужването на гражданите	4
3.	Достъпът до обществена информация за прозрачност	2
4.	Благодарствени писма до кмета на община Шумен	4
5.	Материали насочени към обновление на града	8
6.	Критични статии по сигнали на граждани	5
7.	Отговор на молби на гражданите	6
8.	Специално добро отношение към пенсионерите	4
9.	Грижа за пътищата	3
10.	Отхвърлена молба за "легнал полицаи"	1
11.	Строителство от общината върху имот без разрешение на собственика	2
12.	За заплатено ниско обезщетение при изземане на земи за общински цели	3
13.	Недостатъчно внимание към уличните кучета, които нападат хора	2

Обобщени резултати от анкетирането на гражданите и представители на бизнеса в област Шумен

Анализът по анкетното проучване в 10 общински администрации и Областна администрация Шумен бе извършено въз основа на запознаване с нормативните и работни документи в тях, проучване на място състоянието на отчетността и прозрачността в тяхната работа, вкл. участие на екипа в организирани “приемни” и обстойно изследване на публикациите в медиите, разпространявани в региона.

Проведената анкета се реализира в три аспекта: анкетиране на служители на областната и общински администрации; анкетиране на представители на дребния бизнес ; анкетиране на граждани, като съответно те попълваха целенасочено разработени Анкетни карти под номера 1,2 и 3.

Наблюдаваната **представителна съвкупност** в трите ѝ варианта (при административните служители; при представителите на юридическите лица (фирми и институции) и при гражданите на областта и отделите общини) е *моментна*. Това е важно да се отбележи, защото изследваните параметри са в процес на перманентно

изменение и при повторно изследване е възможно да се получат резултати, различни от изведените при този етап на анкетирането.

Локализираната изследвана генерална статистическа съвкупност и в трите ѝ измерения (като брой административни служители; бизнес единици и граждани) в региона на Шуменска област включи 10 общини (Шумен; Велики Преслав; Каспичан; Венец; Никола Козлево; Каолиново; Смядово; Хитрино ; Върбица, Нови Пазар).

Представителната съвкупност за трите групи реципиенти обхваща 36 на брой администратори; 31 на брой представители на бизнеса и на различни институции и 57 на брой граждани – общо анкетирани за област Шумен 124 души.

При статистическия анализ на данните **макетите на групировки** показва информацията за пол; възрастови групи; образователен ценз; време на работа, бизнес-дейност и по време на живеене в областта/общината; наличие или липса на потребност от административни услуги; използвани средства от областната/общинската администрация за информиране на гражданите; използвани информационни канали от страна на областната/общинската администрация; достъпност или недостъпност на информацията спрямо гражданите и бизнеса; оценки, относно компетентността на служителите на администрацията; популярността на инструментите за прозрачност и за противодействие на корупцията от страна на областната/общинската администрация.

По признак пол, разпределението на респондентите е съответно 45 мъже и 79 жени.

По възрастов признак:

- 18 -20 – 2 души
- 21-30 – 21 души
- 31-40 – 44 души
- 41-50 – 33 души
- 51-60 – 22 души
- Над 60 – 2 души

По образование анкетираните се разпределят както следва:

- средно 55 души
- полувисше - 9 души
- бакалавър – 18 души
- магистър – 42 души

Прави впечатление, че жените проявяват по-голяма активност и желание да участват в проучвания от типа на настоящото изследване. Участието на млади хора (до 30 г. вкл.) е 20 % спрямо всички анкетираните.

На въпроса „Колко години работите в общинската администрация?“ 36 анкетираните служители отговарят:

- до 3 години – 8
- до 5 години – 3
- до 10 години – 13
- до 20 години – 7
- над 20 – 5

Има доста пъстра палитра от отговори, които формират една относително дългогодишна средна заетост в административните служби от 8 години. Съществува ротация в административните структури и се наблюдава относителна мобилност на кадровите служители, определена от мандатността на политическото управление.

Обучението на кадрите от общинските администрации и областта е централизирано и се извършва от Министерството на Държавната администрация. Инициативата от страна на местните структури е слабо застъпена и необезпечена с финансови средства. Ежегодно около 62 % от служителите в администрациите

преминават различни видове обучения – езикови курсове, компютърни умения, приложение на нови дейности и нормативни актове.

Отчита се практиката за прилагане на книжни носители при информиране на гражданите относно законова нормативна уредба, средства за масова информация (в-к Шуменска заря, Шуменски показател, в-к “Седмица” (В.Преслав), в-к “Смядово” и местни радио-станции и уеб-портали www.shum.bg) и Интернет страници на общините за осигуряване на достъп до регламентирани процедури и услуги. Масовизирано е наличието на информационни центрове в общините, където дори обслужването да не е на “едно гише”, то е централизирано, удобно за гражданите. В община Шумен е назначен специален служител на обособено гише за съдействие при попълване на декларации и други документи във връзка с местни данъци и такси, който подпомага гражданите със слаба грамотност. Малко разпространена е практиката за издаване на специализирани брошури от местните администрации в помощ на гражданите, но има общини, където тя съществува (Върбица, Велики Прелав, Шумен-община). Въвеждането на нова информационна технология за самообслужване на гражданите позволява информираността да не е свързана с чакане на опашки и разговори със служители, но такава система се намира само в Община Шумен. Нейното използване не е разпространено и добре организирано – хората предпочитат директна връзка на гише.

В 10-те общини и областна администрация Шумен се предлагат разнообразни услуги за гражданите, които са изложени на видимо място, заедно с приемните дни на ръководните служители на общините. Не навсякъде обаче има ценоразпис на тези услуги и гражданите остават с впечатление за честа смяна на таксите за обслужване и намеса на общинско ниво, въпреки че са централно определени (напр. Хитрино, Венец, Каолиново). Ценоразписи за предоставяните услуги в община Върбица са обявени във всеки административен отдел, но не и на информационното табло на общината, където поради преместване на администрацията в нова сграда липсват доста материали и информация за гражданите.

От посетените общини голяма част нямат интерактивна Интернет страница, а тези които имат не използват капацитетните възможности за он-лайн услуги и информиране. Не са качени бланки за директно изтегляне и подаване чрез електронна поща, обновяването на информацията не е регулярно и навременно. Обикновено е кампанийно и е свързано със сесиите на общинските съвети. Гражданите очакват приемните дни и отговорите на техни въпроси да намерят място на тези уеб-страници. Решенията на сесиите на общинските съвети се поместват, но тяхното изпълнение остава непрозрачно за гражданите. В Община Шумен има Дирекция “Инспекторат”, която следи за изпълнението на решенията на общинската администрация от страна на гражданите и бизнес-структурите. Тя би могла да контролира и служителите на общината. По този начин ще се засили вътрешно-ведомствения контрол, който би създал увереност на гражданите за по-прозрачна и ефективно действаща администрация.

Всички общини от Шуменска област имат изградени комисии по етика и разработени документи за обслужване на гражданите. Служителите имат вежливо отношение към тях. От своя страна някои от гражданите многократно настояват за решаване на проблеми, касаещи личното им благодетелстване в разрез на законови разпоредби. Относително постоянният контингент от такива граждани отнема значителна част от времето на служителите за обслужване на коректните потребители на административни услуги и е предпоставка за изграждане на процедура за работа с недобросъвестни граждани в полза на културата на обслужване.

Два пъти в годината са осигурени атестации на служителите, в които се отчита ефективността от тяхната работа с граждани, но липсва система за анти-корупционна практика, разчитайки на националния “горещ” телефон, което е недостатъчно.

Анкетите отчитат, че служителите не са достатъчно информирани за отрицателните оценки за тяхната работа, давана им от гражданите, а и самите граждани не подават редовно сигнали за недоволство или корупция, въпреки съществуващите във всички администрации кутии за мнения и препоръки.

Подстъпите към административните сгради за достъп на лица (трудноподвижни лица, майки с деца и др.) са обособени в повечето от общините чрез рампи и звънци, с изключение на Каолиново, Никола Козлево и Венец, а в процес на изграждане са във Върбица и Хитрино.

От анкетираните 57 граждани, 42 посочват, че са ползвали услугите на общинската администрация, най-често във връзка с плащане на местни данъци и такси. Тази услуга се предоставя в информационни центрове, където има добра осведоменост на гражданите и създадена практика за бързо обслужване. 30 от интервюираните са посочили, че посещават сайта на общината, но най-често се информират от вестниците и от информационното табло на входа на общините. Много малка част от гражданите (9 души) са посещавали приемната за консултации, а 11 са получавали уведомителни писма по интересувачи ги въпроси. Забавената във времето комуникация създава у гражданите впечатление, че служителите в местните администрации не са достатъчно компетентни (34 от анкетираните са посочили този отговор). Но въпреки това те считат че имат добри партньорски отношения с тях (38 души), поради което не са имали административни проблеми с общините (33 отговора, Въпр. 15) Интересни са отговорите на гражданите, които те дават на Въпрос 17. Повечето от половината посочват, че не разбират своите права като клиенти на общините, въпреки Хартата на правата на клиента; не познават системата за ротация на служителите, както и стратегията за прозрачно управление и противодействие на корупцията и системата за вътрешен контрол в общинските администрации. Отчитайки фактът, че много от гражданите не са посочили отговор може да се направи извод, че изброените системи не представляват интерес за тях или предизвикват недоверие у тях. Голяма част от гражданите не са участвали в организирани обучения, семинари, касаещи работа по проекти и запознаване с проектна документация, но са получавали покана за това.

Гражданите оценяват като положителна прозрачността в работата на администрациите и само 5 от 57 – като по-скоро негативна. Няма конкретни предложения от тяхна страна за подобряване стила и методите за работа на държавните служители с граждани.

Анкетираните 31 представители на бизнеса от 10 общини се обединяват в твърденията, че общинските власти разпределят блага, които се генерират с помощта и на частния бизнес и те заслужават като юридически единици повече внимание, съдействие и помощ в решаване на проблемите, най-голямата част от които са свързани с издаване на разрешителни и участия в конкурси за обществени поръчки. На въпрос 14 относно съществуващи техни проблеми с общинската администрация те не посочват конкретни спънки, както и съобщават, че не са запознати с корупционни практики. Предложенията, които отправят към администрациите представителите на бизнеса са свързани с модернизиране на връзките помежду им и бързо обслужване чрез специализирано гише на предприемача, за указване на услуги за юридически лица

Област с административен център гр. Варна

1. Общинска администрация Аврен

Проучени:

Стратегия за прозрачно управление и превенция за противодействие на корупцията за периода 2008-2010 година;

Програма за реализация на Стратегия за прозрачно управление и превенция за противодействие на корупцията за периода 2008-2010 година;

Етичен кодекс на служителите в общинска администрация Аврен;

Инструкция за приемане и разглеждане на сигнали за корупция в общинска администрация Аврен;

Антикорупционен формуляр;

Въпросник за обратна връзка с гражданите

Констатации

Сградата на общината е добре поддържана. Информационното табло е с стандартни книжни носители, които са актуални като съдържание. Подобни информационни материали са поставени и пред вратите на отделни служби.

Введено е обслужване на "едно гише". Атмосферата вътре е ведра и в момента на посещението на екипа не срещнахме напрегнати граждани и служители.

Служителите са добре облечени, по-голямата част от тях носят своя личен бадж. Към момента не е направено всичко необходимо за облекчаване на обслужването на трудноподвижни лица, възрастни хора и бременни жени, макар служителите да изразяват готовност за съдействие при обслужването им. Същото бихме могли да посочим за обслужването на представителите на бизнеса и чужденци.

Създадени са възможности за обратна връзка с гражданите и условия за сигнализиране за корупционни прояви или нарушение. Последното е предвидено и в сайта на общината.

Сайтът е добре структуриран като прегледност. Предвиден двуезичен режим на четене на сайта. Документите са представени в pdf формат, който не се чете от четящите устройства за незрящите хора. Сайтът се поддържа актуален. Не е удобен за работа, особено за хора без достатъчна компетентност. Липсва информация за приемни дни и работно време.

От изпратените материали и от проучването на сайта може да изразим мнението, че общинската администрация и Общинския съвет са разработили и приели в практиката си добър документален инструментариум за подобряване на прозрачността и отчетността на административното обслужване в общината.

При прегледа на материалите се констатира, че в основни линии добре третира проблемите за прозрачност и отчетност на административното обслужване, както и на решимостта за нулева толерантност към корупцията.

В Аврен са анкетирани трима служители в общинската администрация, двама представители на бизнеса и трима граждани.

Служителите са:

- във възрастовия диапазон 21 - 60 години;

- като стаж в общината двамата работят от 1 до 10 години, а третият над 10 години, за сметка на това стажът им в конкретната служба е от 1- 5 години, което индикира практиката на ротация.

- образователният ценз на анкетираните служители е с превес на висшето образование и тримата са преминали специално обучение за длъжността и дейностите, които днес осъществяват;

- в работата си служителите съчетават всички представени във въпросника канали, но предвид компетентността и възможностите на населението сериозно внимание обръщат на традицията на книжните специализирани брошури, листовки и пр., и на уведомителните писма до заинтересованите лица;

- всички са запознати с разработените и приетите материали за оптимизиране на прозрачността и отчетността на административното обслужване;

- споделят, че са задоволени като материална база за осъществяване на дейността си;

- дават положителна оценка на екипа, в който работят, но са споделили, че има известни проблеми за връзка в работата между различните служби;

- споделят, че по-скоро не са получавали негативни оценки за работата си;

- споделят, че все още недостатъчно се справя общинската администрация относно срочността на подаваната информация и това го свързват главно с нотовареността на служителите да попълват огромно количество справки за различни агенции и министерства.

Гражданите и представители на бизнеса споделят своята задоволеност от получените от общинската администрация услуги. От приетите мерки и инструменти споделят, че са им известни главно онези, които касаят тях самите, а именно Хартата за правата на клиента (екипът не разполага с нея, поради което не сме сигурни какво точно имат предвид анкетиранияте), въпросникът за обратна връзка и обслужването “на едно гише”. Оценяват приетите мерки по посока на прозрачност и отчетност положително. Никой от анкетиранияте не споделя, че са му известни прояви, които могат да се определят като корупционни и не са подавали такива сигнали. и че през настоящия мандат не са получавани сигнали за корупционни прояви в общинската администрация

Препоръки:

- Подобряване на състоянието на информационното табло като външен вид, рубрики и актуализация;
- Очевидно сайта на общината е разработван в рамките на проект и посетителите не влизат директно в него. Сайта трябва да работи в двуезичен режим. Документите трябва да се представят във формат удобен за четене от програмите на незрящите хора. Да се направи необходимото за въвеждане рубриката “Новини” и се положат грижи са системната му актуализация;
- Да се предприемат по специални мерки за достъп и облекчено обслужване на лица в неравностойно положение;
- Да се обърне по-специално внимание на формите на отчетността пред гражданството и представителите на бизнеса;
- Да се обърне внимание на културата на обслужване от страна на служителите в администрацията и преди всичко носенето на баджове, спазването на деловия етикет и облекло;
- Да се актуализира системата за периодична отчетност и атестация на служителите.

2. Общинска администрация Аксаково

Проучени:

Устройствен правилник на общинска администрация Аксаково;

Правилник за организацията и работата на Общински съвет Аксаково;

Харта на клиента на община Аксаково

Констатации

Сградата на общината се поддържа светла, приветлива и добре мебелирана

Всички информационни табла, макар да са със стандартни книжни носители, са в добър естетичен вид и са актуално поддържани като съдържание. Подобни информационни материали са поставени и пред вратите на отделни служби.

Въведено е обслужване на “едно гише”.

Служителите са добре облечени, но не всички при придвижването си в сградата и в кабинетите си не носят своя личен бадж.

Видимо не е направено необходимото за облекчаване на обслужването на лица в неравностойно положение, възрастни хора и бременни жени, но охраната им оказва необходимото съдействие до асансьорите на сградата. Същото бихме могли да посочим за обслужването на представителите на бизнеса и чужденци.

Създадени са възможности за обратна връзка с гражданите и условия за сигнализиране за корупционни прояви или нарушение. Последното е предвидено и в сайта на общината.

Сайтът е добре поддържан. На видно място е поставена анкетна карта, чрез която гражданите могат да изразят мнение за това, доколко е добро и се работи за подобряването на качеството на административното обслужване. Липсва информация за приемни дни и работно време на общинската администрация.

Не е предвиден двуезичен режим на четене на сайта. Публикуваните документи не са предвидени да се четат от четящите устройства за незрящите хора. Сайтът се според мнението на служителите не се поддържа в необходимата актуалност.

При прегледа на материалите се констатира, че са предвидени известни мерки за решаването на проблемите за прозрачност и отчетност на административното обслужване, както и на решимостта за нулева толерантност към корупцията, но поради липса на по-пълна информация не сме в състояние да направим някакви оценки за това как и доколко се работи в тази насока.

В общината са анкетирани четирима служители в общинската администрация, един представител на бизнеса и двама граждани.

Служителите са:

- във възрастовия диапазон 21 - 40 години;
- усреднено стажът в общината им е 5 години, а стажът на изпълняваната длъжност е едва около 4 година, което индикира практиката на ротация.
- образователният ценз на анкетираните служители е висше образование и тримата са преминали специално обучение за длъжността и дейностите, които днес осъществяват;
- в работата си служителите съчетават всички представени във въпросника канали за информация, но и те обръщат сериозно внимание на традицията на книжните специализирани брошури, листовки и пр., и на уведомителните писма до заинтересованите лица, както и на срещите с гражданите (живата връзка).
- споделят, че са задоволени като материална база за осъществяване на дейността си;
- дават положителна оценка на екипа, в който работят, но също споделят, че има известни проблеми за връзка в работата между различните служби;
- споделят, че не са получавали негативни оценки за работата си.

Анкетираните са на мнение, че гражданите притежават в голяма степен компетентност за да се ориентират в предоставената им информация. Според дадените отговори по същият начин стоят нещата по този въпрос и с фирмите.

Културата на поведение на гражданите при прякото им взаимодействие с общинската администрация се оценява от анкетираните като по-скоро положителна.

Гражданите и представителите на бизнеса са доволни от получените от общинската администрация услуги и оценяват положително компетентността и културата на обслужване от страна на работещите в общинската администрация.

От приетите мерки и инструменти споделят, че са им известни главно онези, които касаят тях самите: Хартата за правата на клиента, въпросникът за обратна връзка и обслужването на “едно гише”. Оценяват приетите мерки по посока на прозрачност и отчетност положително. Като информация разчитат особено на сайта на общината, но според служителите той не се актуализира достатъчно навреме.

Никой от анкетираните не споделя, че са му известни прояви, които могат да се определят като корупционни и не са подавали такива сигнали. и че през настоящия мандат не са получавани сигнали за корупционни прояви в общинската администрация

Препоръки:

- Съобразно споделеното от гражданите са налице случаи с недостатъчно навременна информация на заинтересованите лица, което говори както за пропуски от страна на служителите, така и за недостатъчно надеждна комуникационна връзка с тях, а те разчитат главно на сайта и на информацията в СМИ;
- Актуално поддържане на рубриката “Новини” и “Актуална информация”. Сайтът трябва да бъде поставен в двуезиков режим на обслужване. Материалите в него са основно в pdf формат, който пречат четенето от незрящите граждани. Да се въведе възможност за предлагане на електронни услуги и облекчено обслужване на представителите на бизнеса;
- Да се обърне повече внимание на средствата за отчет и актуални форми на комуникация с гражданите;
- Да се обърне внимание на създаване на навици сред служителите на администрацията за спазване на деловия етикет – носенето на баджове и представителността;
- Да се положат усилия за създаването на условия за облекченото обслужване на лица в неравностойно положение, възрастните хора и бременните жени;
- Привеждане в актуалност на система за периодична отчетност и за атестация на служителите.

3. Общинска администрация Белослав

Проучени:

Етичен кодекс за поведението на служителите в общинска администрация Белослав;

Вътрешни правила за работа на общинска администрация Белослав;

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в община Белослав;

Инструкция за документационната и деловодната дейност в общинска администрация;

Вътрешни правила за управление на човешките ресурси в общинска администрация Белослав;

Вътрешни правила за провеждане на процедури по обществени поръчки;

Вътрешни правила за възлагане на обществени поръчки в общинска администрация град Белослав;

Инструкция за приемане и разглеждане на сигнали за корупция в общинската администрация в гр. Белослав.

Констатации:

Сградата и материалната база е добра и придава делова обстановка. Информационното табло е със стандартни книжни носители, добър естетичен вид и е актуално поддържани като съдържание. Информационни материали има и пред вратите на отделни служби. Въведено е обслужване на “едно гише”.

Служителите са добре облечени, но не носят своя личен бадж.

Желателно е да се вземат мерки за облекчаване на обслужването на трудноподвижни възрастни хора и бременни жени, но охраната им оказва необходимото съдействие до асансьорите на сградата. Същото бихме могли да посочим за обслужването на представителите на бизнеса и чужденци.

Създадени са възможности за обратна връзка с гражданите и условия за сигнализиране за корупционни прояви или нарушение. Последното е предвидено и в сайта на общината.

Сайтът е добре поддържан. Всеки има достъп до документите и отчетите на общинската администрация и на Общинския съвет. На видно място е телефона за сигнализиране на прояви на корупция..

Не е предвиден двуезичен режим на четене на сайта. Документите са представени в pdf формат, който не се чете от четящите устройства за незрящите хора. Сайтът според служителите не се поддържа редовно като актуалност.

При прегледа на работните материалите се констатира, че са положени усилия по посока повишаването на прозрачността и отчетността на администрацията в общината, както и на решимостта за нулева толерантност към корупцията.

В община Белослав са анкетирани трима служители в общинската администрация, един представители на бизнеса и двама граждани.

Служителите са:

- във възрастовия диапазон 30 - 60 години;
- усреднено стажът в общината им е 9 години, а стажът на изпълняваната длъжност е едва около 8 година, което индикира недостатъчна практиката на ротация;
- образователният ценз на анкетираните служители е висше образование и тримата са преминали специално обучение за длъжността и дейностите, които днес осъществяват;
- в работата си служителите съчетават всички представени във въпросника канали за информиране на обслужваните, но и те повече прибягват до уведомителните писма, както и на срещите с гражданите (живата връзка);
- споделят, че са задоволени като материална база за осъществяване на дейността си;
- дават положителна оценка на екипа, в който работят;
- споделят, че не са получавали негативни оценки за работата си, което се подкрепя и от мнението на гражданите, които изразяват похвала на служителите;
- служителите изразяват мнение за проблеми по посока на поддържането на актуалността на сайта и предлагат да се въведат услуги по електронен път.

Самите себе си анкетираните общински служители считат за достатъчно подготвени и компетентни в професионално отношение и психически в състояние да понесат стреса, на който са подложени при работа с емоционално напрегнати граждани.

Културата на поведение на гражданите при прякото им взаимодействие с общинската администрация се оценява от анкетираните по-скоро като положително.

Анкетираните смятат, че средствата за информиране за дейността им се използват по-скоро целесъобразно и в пълните им възможности. Те считат също, че общинската администрация предоставя своевременно цялата информация за наличните проблеми и тяхното решаване. Оценката им за политиката на общинската

администрация за повече прозрачност и отчетност на дейността и е изцяло положителна. Двама от анкетиранияте не посочват налични проблеми в това отношение. Един от тях посочва ежегодното отчитане пред гражданите, изнасянето на приемни по селата и даването на информация за всички търгове и обществени поръчки, като начин за решаването на тези проблеми.

Гражданите и представителите на бизнеса са доволни от получените от общинската администрация услуги и оценяват положително компетентността и културата на обслужване от страна на работещите в общинската администрация Белослав.

От приетите мерки и инструменти споделят също, че са им известни главно онези, които касаят тях самите, а именно: Хартата за правата на клиента, въпросникът за обратна връзка и обслужването на „едно гише“.

Като информацията гражданите разчитат на медиите и живата връзка със служителите, а хората на бизнеса на сайта на общината.

Никой от анкетиранияте не споделя, че са му известни прояви, които могат да се определят като корупционни и не са подавали такива сигнали. И че през настоящия мандат не са получавани сигнали за корупционни прояви в общинската администрация.

Препоръки:

- На основа на предложенията на гражданите една от нашите препоръки е насочена към поддържането на по-добра информационната връзка с гражданите посредством СМИ;
- Сайтът е „застинал“ във времето и не дава актуална информация. Липсват рубриците „Новини“ и „Актуална информация“. Необходимо е да се въведе двуезичен режим на обслужване и предлагане на услуги чрез интернет. И тук документите са във формат, който пречат четенето им от страна на незрящите граждани;
- Да се създаде система за периодична отчетност и за редовна атестация на служителите.

4. Общинска администрация Бяла

Проучени:

Процедура за разглеждане и отговор на молби и жалби;

Процедура за докладване на нарушение на етичния кодекс;

Етичен кодекс на общинските служители;

Процедура за административно докладване на нередности, нарушения, индикатори за измама и корупция при разходването и отчитането на бюджетни средства, включително по програми на ЕС в община Бяла.

Констатации

Сградата и материалната база е добра и придава свеж вид и просторност. Информационното табло е със стандартни книжни носители, добър естетичен вид и е актуално поддържани като съдържание. Информационни материали има и пред вратите на отделни служби. Въведено е обслужване „на едно гише“.

Служителите са добре облечени, вежливи, но тук отново е видимо, че не всички носят своя личен бадж.

Поради спецификата общината са предвидени мерки за обслужването на чужденци, сайтът е предвиден да стане многоезичен – английски, немски, италиански, руски и чешки.

Създадени са възможности за обратна връзка с гражданите и условия за сигнализиране за корупционни прояви или нарушение. Последното е предвидено и в сайта на общината.

Сайтът е добре поддържан. Всеки има достъп до документите и отчетите на кметската и общинската администрация и на Общинския съвет. На видно място е телефона за сигнализиране на прояви на корупция. Все още е двуезичен режим на четене на сайта. Документите са представени в pdf формат, който не се чете от четящите устройства за незрящите хора. Сайтът според служителите не се поддържа редовно като актуалност.

При прегледа на предоставените материали се установи, че е налице повишено внимание към проблемите на прозрачността и отчетността на администрацията в община, както и на решимостта за нулева толерантност към корупцията, включително и на контрол на разходването и отчетността на бюджетните средства и на средствата по програмите на ЕС.

Липсва информация за работното време за административното обслужване на гражданите и приемни дни.

В община Бяла са анкетирани трима служители в общинската администрация, един представител на бизнеса и двама граждани.

Служителите са:

- във възрастовия диапазон 21 - 40 години;
- усреднено стажът в общината им е 8 години, а стажът на изпълняваната длъжност е едва около 3 година, което индикира практиката на ротация служителите.

- образователният ценз на анкетираните служители е висше образование – с магистратури и тримата са преминали специално обучение за длъжността и дейностите, които днес осъществяват;

- в работата си служителите съчетават всички представени във въпросника канали, но според тях трябва да се използват повече средствата за масова информация и поставянето на touch screens, макар и те използват и разчитат на срещите и консултациите с гражданите;

- споделят, че са задоволени като материална база за осъществяване на дейността си;

- дават положителна оценка на екипа, в който работят, но препоръчват да се положат повече усилия за повишаване на капацитета на работещите в кметствата;

- не са получавали негативни оценки за работата си, което се подкрепя и от мнението на гражданите;

- служителите изразяват мнение за проблеми по посока на поддържането на актуалността на сайта и предлагат да се въведат услуги по електронен път.

Анкетираните граждани и бизнес представителите са доволни от получените от общинската администрация услуги и оценяват положително компетентността и културата на обслужване от страна на работещите в общинската администрация.

От приетите мерки и инструменти споделят също, че им е известно само обслужването на „едно гише“. Като информация гражданите разчитат на медиите и живата връзка със служителите, а хората на бизнеса - на сайта на общината.

Анкетираните не споделят, че са им известни прояви, които могат да се определят като корупционни и не са подавали такива сигнали. През настоящия мандат не са получавани сигнали за корупционни прояви в общинската администрация.

Препоръки:

- * Подобряване на информационната връзка с гражданите и главно по посока на начините за обнародване на отчетността по дейността на администрацията;

* Да се обърне внимание за подобряването на обслужването на чуждите граждани - информационните и справочните табла на английски и езиковата подготовка на служителите;

* Въз основа на споделеното от служителите в общинската администрация е необходимо да се положат грижи за повишаване на капацитета на служителите в кметствата;

* Във връзка със спецификата на работата в община да се обърне внимание на културата на обслужването на гражданите, а личните баджове да бъдат двуезични.

5. Общинска администрация Ветрино

Проучени:

Етичен кодекс за поведението на служителите в община Ветрино;

Стратегия за прозрачно управление и превенция за противодействие на корупцията в община Ветрино за периода 2008-2010 година.

Констатации

Сградата на общината е добре поддържана. Информационното табло е със стандартни книжни носители, които са актуални като съдържание. Подобни информационни материали са поставени и пред вратите на отделни служби. Има информационно гише и служител, който дава информация. Въведено е обслужване на „едно гише“.

В момента на посещението на екипа не срещнахме напрегнати граждани и служители, поради което сме на мнение, че атмосферата е ведра и с добър работен ритъм. Служителите са добре облечени и носят своя личен бадж.

Създадени са възможности за обратна връзка с гражданите и условия за сигнализиране за корупционни прояви или нарушение.

Сайтът е добре структуриран като прегледност, но има какво още да се желае както като дизайн, така и като актуалност на съдържанието. В сайта се предлагат електронни услуги за гражданите и бизнеса.

Липсва информация за работното време на общинска администрация.

При прегледа на нормативните документи констатирахме, че в основни линии сравнително добре третираат проблемите за прозрачност и отчетност на административното обслужване, но по мнението на служителите е необходимо да се обърне повече внимание на проблемите, свързани с управлението на риска.

В общината са анкетирани четирима служители от общинската администрация, двама представители на бизнеса и трима граждани.

Служителите са:

- между 21 - 60 години;
- усреднено стажът на анкетираните в общината 9 години, за сметка на това стажът им в конкретната служба е едва 3 години;

- образователният ценз на анкетираните служители е висше образование и тримата са преминали специално обучение за длъжността и дейностите, които днес осъществяват;

- налице е приоритета на живата информационна връзка с гражданите – срещи, приемни, консултации, както и доброто поддържане на информационните табла

- всички са запознати с разработените и приетите материали за оптимизиране на прозрачността и отчетността на административното обслужване;

- споделят, че са задоволени като материална база за осъществяване на дейността си;

- дават положителна оценка на екипа, но поставят въпроса за повишаване на вниманието на културата на обслужване и за “утвърждаването на ценности като честност, почтеност и морал у служителите (вероятно някои от тях);

- споделят, че по-скоро не са получавали негативни оценки за работата си, но гражданите поставят въпроса за повишаване на качеството на обслужването им.

Представителите на бизнеса и гражданите споделят по принцип своята задоволеност от получените от общинската администрация услуги, но както по-горе посочихме отбелязват, че има какво още да се направи за качеството на услугите, които получават от общинската администрация. От приетите мерки и инструменти споделят, че са им известни главно онези, които касаят тях самите - Хартата за правата на клиента (екипът не разполага с нея, поради което не сме сигурни какво точно имат предвид анкетираните), обслужването на “едно гише” и етичния кодекс на служителите.

Те оценяват приетите мерки по посока на прозрачност и отчетност положително, но горепосочената бележка ни дава основание да си мислим, че те не са задействали достатъчно осезателно. Налице са известни проблеми с гражданите по отношение на своевременната информация, която ги интересува и е свързана със спазването на сроковете за изпълнение на услугите.

Анкетираните не споделят, че са им известни прояви, които могат да се определят като корупционни и не са подавали такива сигнали. Те твърдят, че през настоящия мандат не са получавани сигнали за корупционни прояви в общинската администрация

Препоръки:

- Да се разработи интерактивна комуникационна връзка с гражданите и подобри публичността на отчетността пред гражданите;
- Да се обърне внимание на актуалността на някой рубрики в сайта, напр. за “Решения на ОбС” актуализацията е с дата отпреди настоящата година;
- Да се обърне внимание на културата и деловата форма на обслужването (бел. по мнение на служителите в администрацията);
- Необходимо е да се обърне внимание на обслужването на хората в неравностойно положение и да се представят публикуваните документи във формат удобен за четене от незрящи;
- Сайтът на общината не е двуезичен и следва да се разнообрази и динамизира;
- Да се въведе актуална система за периодична отчетност и за атестация на служителите.

6. Общинска администрация Девня

Проучени:

Етичен кодекс на общинските служители;

Правилник за работата на Комисията по етика в община Девня;

Правила за работа при подадени сигнали за корупция.

Констатации

Сградата на общината е добре поддържана и добре обзаведена. Информационното табло е с стандартни книжни носители, които са актуални като съдържание. Информационни материали са поставени и пред вратите на отделни служби.

Съществува информационен център с обслужване на „едно гише“. В момента на посещението на екипа не срещнахме напрегнати граждани и служители, поради което сме на мнение, че атмосферата е в ведра с добър работен ритъм. В разговорите и от анкетите с гражданите, получихме информация, че служителите често не влизат в положението и проблемите им. Те посочват също, че служителите се нуждаят от подобряването на квалификацията. Служителите са добре облечени и носят своя личен бадж.

Създадени са възможности за обратна връзка с гражданите и условия за сигнализиране за корупционни прояви или нарушение.

Сайтът е добре структуриран като прегледност, но според гражданите той не е достатъчно добро средство за електронен достъп на населението до общинската информация. В същото време служителите са на мнение, че населението има проблеми с компетентността за справяне с информацията и документите, и за електронен достъп. Вероятно се налага да се предприема мерки за справянето с този въпрос.

В общината са анкетирани трима служители от общинската администрация, двама представители на бизнеса и трима граждани.

Анкетиранияте служители са:

- на възраст между 31 - 60 години;
- усреднено стажът на анкетиранияте в общината 11 (един е с 25 години стаж) години, за сметка на това стажът им в конкретната служба е едва 7 години, което индикира за налична практика на ротация;
- образователният ценз на един от анкетиранияте служители средно, а на останалите двама е висше образование и тримата са преминали специално обучение за длъжността и дейностите, които осъществяват;
- в информационната политика на общинската администрация те посочват някои от проблемите, като служителите твърде много разчитат на електронните канали и специално на сайта на общината.
- всички са запознати с разработените и приетите материали за оптимизиране на прозрачността и отчетността на административното обслужване;
- споделят, че са задоволени от материална база за осъществяване на дейността си;
- дават положителна оценка на екипа, но поставят въпроса за повишаване на вниманието на културата на обслужване;
- служителите споделят, че по-скоро не са получавали негативни оценки за работата си, но гражданите поставят въпроса за повишаване на качеството на обслужването им.

Граждани и бизнес представители споделят положителните си оценки за получените от общинската администрация услуги, но отбелязват, че има какво още да се направи за информационната връзка, с което определено ще се повиши качеството на услугите, които получават от общинската администрация. Те посочват и необходимост от подобряването на прозрачността и отчетността на дейността на администрацията. Представителите на бизнеса разчитат главно на сайта и желаят предоставянето на услуги по електронен път да стане реалност..

Оценяват приетите мерки по посока на прозрачност и отчетност положително.

Никой от анкетиранияте не споделя, че са му известни прояви, които могат да се определят като корупционни и не са подавали такива сигнали. През настоящия мандат не са получавани сигнали за корупционни прояви в общинската администрация.

Препоръки:

- Да се оптимизират информационната връзка с гражданите - да се провеждат системни консултации с гражданите с цел да се формира необходимата култура за следене и ориентация в подаваната информация и документите, които гражданите трябва да подават и попълват;
- Сайтът на общината да се поддържа актуален и в двуезичен режим;
- Да се въведат е- услуги на гражданите и бизнеса;
- Повишено внимание към културата на обслужване, както и спазването на деловия и служебен етикет от служителите в общинска администрация;
- Актуална система за периодична отчетност и за системна атестация на служителите.

7. Общинска администрация Долни чифлик

Проучени:

Процедура за администриране и докладване на нередности, индикатори на корупция и измами при разходването и отчитането на бюджетни средства, включително по програми на ЕС в община Долни чифлик;

Етичен кодекс на служителите от община Долни чифлик;

Процедура за докладване на нарушения на Етичния кодекс;

Правилник за работата на Комисията по етика в община Долни чифлик.

Констатации

Сградата на общината е добре поддържана и приветлива, макар кабинетите да не са достатъчно модернизирани като мебелировка. Въпреки това е налице необходимата база за компютързация на работния процес.

Информационното табло е с стандартни книжни носители, които са актуални като съдържание. Наложен е стил на пряка и активна работа с медиите. Използват се възможностите и на местната кабелна телевизия.

Съществува информационен център с обслужване на „едно гише“. Атмосферата вътре е ведра и служителите са приветливи и вежливи. Те са добре облечени, по-голямата част от тях носят своя личен бадж.

Към момента не е направено всичко необходимо за облекчаване на обслужването на инвалиди, възрастни хора и бременни жени, макар служителите да изразяват готовност за съдействие при обслужването им. Въпреки това не са получавани сигнали с негативен знак за това положение на нещата. Компенсаторно значение има вниманието на служителите към тези хора

Създадени са възможности за обратна връзка с гражданите и условия за сигнализиране за корупционни прояви или нарушение. Последното е предвидено и в сайта на общината.

Сайтът е добре структуриран като прегледност. Не е предвиден двуезичен режим на четене на сайта. Документите са представени в pdf формат, който не се чете от четящите устройства за незрящите хора. Сайтът се поддържа актуално.

Разработените от администрацията нормативни материали в основни линии добре третираат проблемите за прозрачност и отчетност на административното обслужване, както и на решимостта за нулева толерантност към корупцията. От друга страна, може да кажем, че те действително работят, тъй като както ще видим по-долу те са достатъчно познати сред служителите, гражданите и представителите на бизнеса с тяхната компетентност.

В общината са анкетирани трима служители от общинската администрация, двама представители на бизнеса и трима граждани.

Служителите са:

- Между 20 -50 години;
- като стаж в общината двамата работят от 2, а третият над 25 години, стажът на първите двама е 2 години в конкретната служба, а за дългогодишния служител - 15, което индикира известна ротация и обновление на екипа.
- образователният ценз на анкетираните служители е с превес на средното образование, единият е с висше образование. Тримата са преминали специално обучение за длъжността и дейностите, които днес осъществяват;
- в работата си служителите съчетават всички представени във въпросника канали за информация. В общината добре се работи със средствата за масова информация, но и тук сериозно внимание обръщат на традицията на книжните специализирани брошури, листовки, както и на уведомителните писма до заинтересованите лица;
- всички са запознати с разработените и приетите материали за оптимизиране на прозрачността и отчетността на административното обслужване;
- споделят, че са задоволени като материална база за осъществяване на дейността си;
- дават положителна оценка на екипа, в който работят, но са споделили, че има известни проблеми за връзка в работата между различните служби;
- споделят, че по-скоро не са получавали негативни оценки за работата си.

От приетите мерки и инструменти гражданите и представителите на бизнеса споделят, че са им известни Хартата за правата на клиента (екипът не разполага с нея, поради което не сме сигурни какво точно имат предвид анкетираните), въпросникът за обратна връзка и обслужването “на едно гише”.

Оценяват приетите мерки по посока на прозрачност и отчетност положително. Никой от анкетираните не споделя, че са му известни прояви, които могат да се определят като корупционни и не са подавали такива сигнали. През настоящия мандат не са получавани сигнали за корупционни прояви в общинската администрация.

Анкетираните са на мнение, че гражданите притежават в голяма степен компетентност за да се ориентират в предоставената им информация. Според дадените отговори по същият начин стоят нещата по този въпрос и с фирмите.

Културата на поведение на гражданите при прякото им взаимодействие с общинската администрация се оценява от анкетираните като по-скоро положителна.

Приемният ден на кмета с граждани на практика е перманентен.

Препоръки:

- Препоръчваме сайтът да бъде въведен в двуезичен режим, да се въведат електронни услуги за гражданите и бизнеса. В началната страница да се въведе пряк достъп до документите и те да са във вид удобен за достъп и четене от незрящи;
- Да се вземат необходимите мерки за облекченото обслужване на лица в неравностойно положение, възрастни хора и бременни жени;
- Да се подобри работата за осъществяване на живите форми на контакт с гражданите по отчетността и консултациите на гражданите.

8. Общинска администрация Дългопол

Проучени:

Устройствен правилник на общинска администрация Дългопол;

Етичен кодекс за поведение на служителите в общинска администрация
Дългопол;
Стандарти за административното обслужване в община Дългопол;
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в община
Дългопол;
Харта на клиента;
Декларация - политика по качеството.

Констатации

Сградата на общината е сравнително добре поддържана. Информационното табло е с стандартни книжни носители. Информационни материали са поставени и пред отделните служби. Има информационно гише и служител, който дава информация. Съществува информационен център с обслужване на „едно гише”.

Атмосферата е ведра и с добър работен ритъм. Служителите са добре облечени и носят своя личен бадж.

Създадени са възможности за обратна връзка с гражданите и условия за сигнализиране за корупционни прояви или нарушение.

Сайтът е добре структуриран, двуезичен, но има какво още да се желае както като дизайн, така и като актуалност на съдържанието. На челно място е дадена информация за работното време за обслужване на гражданите.

Работните материали и вътрешните документи третират проблемите за прозрачност и отчетност на административното обслужване, което дава своите положителни резултати.

Анкетирани са четирима служители от общинската администрация, двама представители на бизнеса и двама граждани.

Служителите имат следните характеристики:

- на възраст между 21 - 60 години;
- осреднено стажът на анкетирания в общината около 9 години (единият от анкетирания не е дал отговори), за сметка на това стажът им в конкретната служба е едва 6 години, което индикира практиката на ротация.
- образователният ценз на анкетирания служители е един със средно образование, а останалите са с висше образование и четиримата са преминали специално обучение за длъжността и дейностите, които днес осъществяват;
- налице е приоритета на живата информационна връзка с гражданите – срещи, приемни, консултации, както и доброто поддържане на информационните табла
- всички са запознати с разработените и приетите материали за оптимизиране на прозрачността и отчетността на административното обслужване;
- споделят, че са задоволени като материална база за осъществяване на дейността си;
- дават положителна оценка на екипа, но поставят въпроса за повишаване на вниманието на културата на обслужване и за “утвърждаването на ценности като честност, почтеност и морал у служителите (вероятно някои от тях);
- споделят, че по-скоро не са получавали негативни оценки за работата си, но гражданите поставят въпроса за повишаване на качеството на обслужването им.

Анкетните карти на гражданите споделят по принцип своята задоволеност от получените от общинската администрация услуги, без никакви допълнителни бележки. Считат, че са своевременно информирани и взаимодействат с администрацията партньорски. Оценяват приетите мерки по посока на прозрачност и отчетност положително. Анкетирания не споделят, че са им известни прояви, които могат да се

определят като корупционни и не са подавали такива сигнали. и че през настоящия мандат не са получавани сигнали за корупционни прояви в общинската администрация

Препоръки:

- Сайтът на общината да се направи по-функционален. Още на входа да се изведат рубриците “Новини”, “Актуална информация” и др. Документите да се предлагат в удобен формат за четене от незрящите. Липсва предлагане на е-услуги;
- Приемане на мерки за по-добра връзка с медиите и представителност на работата на администрацията;
- Да се обърне повече внимание на живите форми на контакти с гражданите – събрания и консултации;
- Да се обърне внимание на въвеждането на облекчителен режим на обслужването на лица в неравностойно положение, възрастни хора и бременни жени.

9. Общинска администрация Провадия

Проучени:

Етичен кодекс на общинския служител в общинска администрация Провадия;

Годишен план на общинска администрация Провадия за 2009 година;

Инструкция за осигуряване на достъп до обществена информация в община Провадия;

Процедурни правила за разработване, утвърждаване, изменение и съхраняване на длъжностните характеристики на работещите в общинска администрация Провадия;

Стратегия за управление на риска в община Провадия;

Оценка на риска в община Провадия;

Риск регистър на община Провадия;

Антикорупционни процедури в общинска администрация Провадия;

Харта на клиента на община Провадия.

Констатации

Сградата на общината е изрядно поддържана в представителен и приятен вид. Атмосферата е удобна за обслужването на гражданите. Администрацията разполага с необходимата материална база. Информационното табло е със стандартни книжни носители. Сесиите на Общинския съвет се излъчват по радиото, а за информирането на гражданите се ползва и местната кабелна телевизия.

Има информационно гише и служител, който дава информация. Съществува информационен център с обслужване на „едно гише”. Служителите са добре облечени и носят своя личен бадж.

Създадени са възможности за обратна връзка с гражданите и условия за сигнализиране за корупционни прояви или нарушения.

Сайтът е добре структуриран, но не е двуезичен и по наше мнение има какво още да се желае както като дизайн, така и като актуалност на съдържанието.

От изпратените материали и от проучването на сайта може да изразим мнението че кметската администрация и Общинския съвет са разработили и приели много и богати като съдържание материали и документи, целящи прозрачността и отчетността в работата си.

В общината са анкетирани пет служители от общинската администрация, двама представители на бизнеса и двама граждани.

Данните за анкетираните служители са следните:

- възраст 31 - 60 години;
- осреднено стажът на анкетираните в общината около 7 години , а стажът им в конкретната служба е едва 3 години, което индикира добра практиката на ротация и обновление на служителите;
- образователният ценз на анкетираните служители е висше образование и всички са преминали специално обучение за длъжността и дейностите, които днес осъществяват;
- налице е приоритета на живата информационна връзка с гражданите – срещи, приемни, консултации, както и доброто поддържане на информационните табла
- всички са запознати с разработените и приетите материали за оптимизиране на прозрачността и отчетността на административното обслужване;
- споделят, че са задоволени като материална база за осъществяване на дейността си;
- дават положителна оценка на екипа, но поставят въпроса за повишаване на вниманието на културата на обслужване и за “утвърждаването на ценности като честност, почтеност и морал у служителите;
- споделят, че по-скоро не са получавали негативни оценки за работата си, но гражданите поставят въпроса за повишаване на качеството на обслужването им;
- споделят, че разнородният характер и обем на проблемите е един от трите трудности, с които се сблъскват
- категорични са, че липсва точна и ясна регламентация,
- съветват, че е необходима по-добра подготовка на ръководството,
- заявяват, че е нужно усъвършенстване на взаимодействието и екипността в работата,
- заявяват, че липсват периодични отчети за работата на Общинския съвет,
- съветват, че има нужда от обсъждане на бюджета,
- нуждаят се от ден на отворените врати за повече прозрачност на администрацията,
- според служителите нужен е месечен информационен бюлетин и предоставяне на онлайн услуги.

Анкетираните граждани споделят, че са своевременно информирани и взаимодействат с администрацията партньорски. От приетите мерки и инструменти споделят, че са им известни главно онези, които касаят тях самите. Оценяват приетите мерки по посока на прозрачност и отчетност положително, но горепосочената бележка ни дава основание да си мислим, че те не са задействали достатъчно осезателно.

Анкетираните не споделят, че са им известни прояви, които могат да се определят като корупционни и не са подавали такива сигнали. Отчитат, че през настоящия мандат не са получавани сигнали за корупционни прояви в общинската администрация.

Представителите на бизнеса съветват, да се изгради стил и взаимно уважение, опростяване на процедурите за правене на бизнес. Анкетираните граждани пък искат по-чести срещи с представителите на общинската администрация.

Препоръки:

- На основа на предложения на гражданите да се организират системни срещи на кмета и кметската администрация с гражданите;

- Подобряването на работата с представителите на бизнеса като се установи обстановка на добро партниране и взаимно уважение.
- Сайтът на общината е труден за ориентиране като структура за некомпетентни лица. Документите не са във формата удобен за четене от незрящи. В сайта липсва позиция за е-услуги;
- Да се обърне внимание на облекчаване обслужването на лица в неравностойно положение, възрастни и бременни жени;
- На основата на споделени мнения на служители, предлагаме да се обърне внимание на връзката между отделните дирекции и служби, с цел подобряване екипността на работата на администрацията.

10. Общинска администрация Суворово

Проучени:

Стратегия за повишаване на административния капацитет на служителите от администрацията на община Суворово;

Стратегия за подобряване на достъпа на гражданите и бизнеса и прозрачност в управлението на служителите от администрацията на община Суворово;

Правилник за вътрешния трудов ред в общинската администрация гр. Суворово;

Инструкция за деловодната дейност в община Суворово;

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в община Суворово.

Констатации

Общинската сграда е изключително добре поддържана. Служителите са вежливи и учтиви. На видно място е поставено информационно табло, което постоянно се актуализира. Сесиите на Общинския съвет се излъчват по радиото, а за информирането на гражданите се ползва местна кабелна телевизия, както и от месец май 2009 г. услугите на ПР-агенция, която регулярно изработва и праща на медиите (регионалните и национални на територията на област Варна) прессъобщения за дейностите и добрите практики в общинската администрация и общината като цяло. Съществува информационен център с обслужване на „едно гише“.

Създадени са възможности за обратна връзка с гражданите и условия за сигнализиране за корупционни прояви или нарушение.

Сайтът е добре структуриран. На видно място е сложена опция за анкета с гражданите, има и опция за подаване на сигнали за корупция. Сайтът е двуезичен и постоянно се актуализира. Има представена информация за приемното време за обслужване на гражданите. В центъра се извършват административни услуги на принципа „едно гише“.

Общинската администрация и Общинския съвет са разработили и приели много и богати като съдържание материали и документи, целящи прозрачността и отчетността в работата си.

При прегледа на материалите констатирахме, че горепосочените документи в пълнота включват мерки по решаването на проблемите за прозрачност и отчетност на административното обслужване, което дава своите положителни резултати.

В анкетирането бяха обхванати трима служители от общинската администрация, трима представители на бизнеса и петима граждани.

Служителите имат следните характеристики:

- във възрастовия диапазон 31-40 години;

- осреднено стажът на анкетираните в общината 10 години;
- образователният ценз на анкетираните служители е висше образование и всички са преминали специално обучение за длъжността и дейностите, които днес осъществяват;
- налице е приоритета на живата информационна връзка с гражданите – срещи, приемни, консултации, както и доброто поддържане на информационните табла;
- всички са запознати с разработените и приетите материали за оптимизиране на прозрачността и отчетността на административното обслужване;
- споделят, че са задоволени като материална база за осъществяване на дейността си;
- дават положителна оценка на екипа;
- споделят, че по-скоро не са получавали негативни оценки за работата си.

Гражданите заявяват, че са постоянно информирани за работата на общинската администрация. Положително оценяват приетите мерки по посока на прозрачност и отчетност. Анкетираните не споделят, че са им известни прояви, които могат да се определят като корупционни и не са подавали такива сигнали. Според един от анкетираните всичко, което е трябвало да бъде въведено за подобряване на работата на общинската администрация е направено. Анкетираните не споделят, че са им известни прояви, които могат да се определят като корупционни и не са подавали такива сигнали, както и че през настоящия мандат не са получавани сигнали за корупционни прояви в общинската администрация.

Приемният ден на кмета и неговите заместници с граждани на практика е перманентен.

Препоръки:

- Препоръчваме да се положат усилия за подобряване екипността в работата;
- Да се обърне внимание на спазването на деловия служебен протокол при работа и подобряване организацията по обслужването на гражданите в неравностойно положение;
- Да се въведе система за периодична отчетност и за системна атестация на служителите.

Областна администрация Варна

Проучени:

Харта за правата на потребителя на административни услуги в областна администрация Варна;

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в областна администрация Варна;

Вътрешни правила за организация на работата с електронно подписани документи в областна администрация Варна;

Наръчник по качеството Раздел 7 Създаване на продукта, т. 7.2. Процеси, свързани с клиента по „Система за управление на качеството” ISO 9001:2000 и съпътстващи документи: Вътрешни правила за приемане и отчитане на сигнали за корупция и жалби на граждани и юридически лица, Вътрешни правила за организация на работа, документооборота и общи правила на административно обслужване в Областна администрация-Варна, Вътрешни правила за провеждане на процедури за възлагане на обществени поръчки, Устройствен правилник, Вътрешни правила за предоставяне на право на достъп до обществена информация от Областна администрация Варна.

Констатации

- На входа има информационното табло, което не е много добре оформено и подредено;
- Указателното табло за приемните дни и часове не е двуезично;
- Към момента на провеждането на приемната по проекта в областна администрация нямаше възможност за достъп на лица в неравностойно положение, но започваше подготовка за монтиране на рампа за облекчаване достъпа на такива лица;
- Започнало е преустройство на деловодството, което ще се разшири и ще предоставя по-добри условия за прием;
- Атмосферата е делова и служителите са вежливи, но не носят личните си баджове;
- Създадени са условия за попълване на документи и сядане, но помещението не е добре осветено и масите не са много удобни за писане;
- Интернет сайта е добре конструиран и актуално поддържан, макар че в някои раздели като напр. „Общините в областта” има известни пропуски;
- Има утвърдени форми за даване на сигнали от гражданите – кутия на входа, в сайта е дадена възможност за онлайн сигнали и предложения, както и „горещ” телефон;
- Гражданите дадоха положителна оценка за компетентността и културата на обслужване от страна на служителите, но в същото време се натъкнахме и на сигнали, че се допускат пропуски при кореспонденцията с гражданите и забавяне отговорите на повдигнати от тях въпроси във времето;
- Необходимо е да се подобри системата за записването на гражданите за приемните дни на отделните дирекции и служби, тъй като по мнението на гражданите към настоящия момент това им коства много време и поне двукратно посещение в администрацията – напр. може това да става и чрез сайта;
- Служителите от областна администрация споделиха при разговори и в анкетата, че числеността им е недостатъчна и че са затруднени от факта, че трябва да попълват множество справки за различни агенции и министерства.

По принцип може да се обобщи, че освен горепосочените пропуски областна администрация ВАРНА е територия на прозрачност и добра отчетност, високо качество на обслужването на гражданите и представителите на бизнеса. Добре се работи с медиите. Организирант се редовни пресконференции

Препоръки

- Популярността на уебсайтовете като форма на информационна връзка между областната администрация с гражданите и бизнеса е очевидна, но във връзка с повишаването на тяхната ефективност по посока на оптимизиране на практиките за отчетност и прозрачност е необходимо:
 - да се динамизира структурата на сайта и се сигнализира за най-актуалното и важното, като се подчертава названието на адресата;
 - да се въведе възможност документите, които са в pdf формат да бъдат обръщани във doc формат, който единствен може да бъде четен от четящите устройства за незрящите, което може да стане чрез опцията „версия за печат” например или въобще да се представят направо в doc формат;
 - да се въведе режим на актуално поддържане и администриране на сайта.

- Очевидно разработените документи, предвиждащи оптимизирането на отчетността и прозрачността в административното обслужване са недостатъчно известни и най-вече въведените в тях повишени възможности на гражданите за достъп до обществена и лична информация. Във връзка с това предлагаме в листовките обнародващи Хартата на правата на клиента да се посочат всички документи като наименования и най-вече извадки, касаещи правата на гражданите, маршрутна карта на документооборота, специализацията на дирекциите и службите по проблеми, телефоните им и пр.
 - Да се публикуват годишните отчети на администрацията на сайта;
 - Да се обърне повече внимание на носенето на баджове от служителите на администрацията и подходящ начин на обличане;
 - Липса на система за периодична отчетност и за системна атестация на служителите.

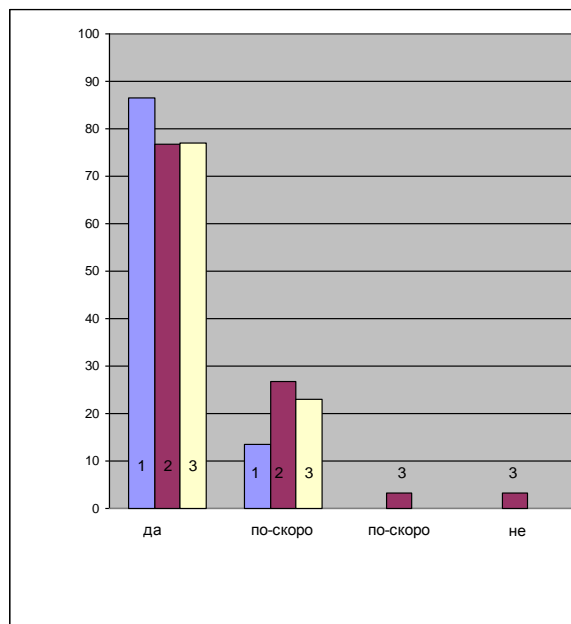
Обобщени резултати от анкетирането във област Варна

Предвиденото анкетиране в настоящия проект обхваща, съобразно плана:

- 37 служители в областната и общинските администрации;
- 30 граждани
- 10 представителя на бизнеса, работещи в общините на област Варна.

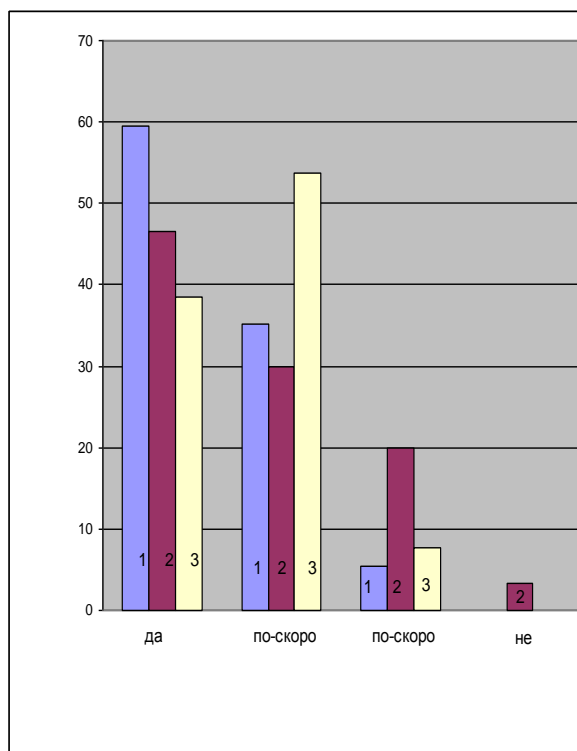
Анализът на получените резултати дава основание да се изрази мнение, че предприетите мерки за подобряване на качеството на обслужването и за осъществяване на идеята общините да се превърнат в територия на прозрачност и отчетност, с нулева толерантност към корупция, се приемат не просто като належащи, но и дали своя положителен практически ефект.

Оценка на трите групи анкетирани за това дали дава своя практически ефект провежданата политика на областната/ общинска администрация за подобряването на прозрачността и отчетността и за повишаването на качеството на обслужване е дадена по-долу.



№	Анкетирани лица	да	по-скоро „да”	по-скоро „не”	не
1	Административни служители	86,5 %	13,5 %		
2	Граждани	76,7 %	26,7 %	3,3 %	3,3 %
3	Представители на бизнеса	76,9 %	23,1 %		

Аналогичен като пропорция, но с известна степен на занижение на показателите е и резултатът по въпроса доколко областна / общинска администрация предоставят своевременно и достатъчно пълно информация, касаеща гражданите и бизнеса.



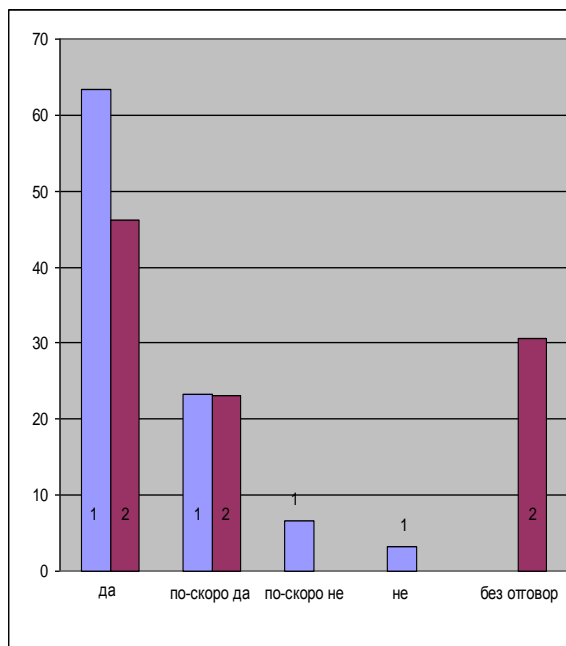
№	Анкетирани лица	да	по-скоро „да”	по-скоро „не”	не
1	Административни служители	59,5 %	35,1 %	5,4 %	
2	Граждани	46,7 %	30,0 %	20,0 %	3,3 %
3	Представители на бизнеса	38,5 %	53,8 %	7,7 %	

Налице е адекватна на по-широкия спектър в негативните оценки на гражданите и представителите на бизнеса, самокритична оценка и разширяване на спектъра към отрицателната оценка и сред служителите в администрацията.

Може би тъкмо поради това е и положителното оценяване на гражданите и представителите на бизнеса за професионализма и културата на обслужване на

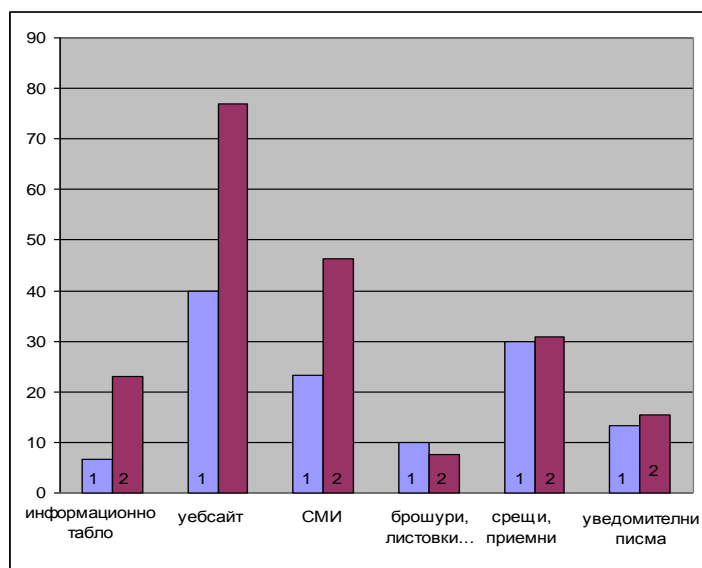
обслужващите ги служители и най-вече по въпросът: „Намират ли в лицето на административните служители добри партньори при решаването на проблемите си?”

№	Анкетирани лица	да	по-скоро „да”	по-скоро „не”	не	б/о
1	Граждани	63,3%	23,3 %	6,7 %	3,3 %	
2	Представители на бизнеса	46,2 %	23,1 %			30,7 %



Деликатното премълчаване от страна на представителите на бизнеса по този въпрос -30,7%, очевидно или са на границата да изрекат „нито да- нито не”, отколкото някой от негативни оценки, тъй като явно за тях в бизнесът такива оценки са незначителни. И разбира се в бизнеса е по-важното да бъде свършена работата, независимо от харесването и положителните оценки.

От гледна точка на въпросът за прозрачността като информираност съществено значение има кои от използваните информационни канали са най-търсени и ефективни. В това отношение отново може да представим графично мненията на гражданите и представителите на бизнеса. В случая това ще бъде, кои източници на информация, които ползва общинската администрация са най-ефективни за тях..



№	анкетирани лица	информационно табло	електронен сайт	СМИ	брошури, листовки	срещи приемни	уведомителни писма
1	Граждани	6,7 %	40 %	23,3 %	10 %	30 %	13,3%
2	Представители на бизнеса	23,1 %	76,9 %	46,2 %	7,7 %	30,8 %	15,4 %

Анализ на материалите в пресата във Варненска област през периода от 11.05.2008 год. до 11.05.2009 год.

Количествена характеристика

Близко 90 на сто от информацията, която се публикува в местната преса касае новините, генерирани на територията на областния център. Причините за това са – от една страна по-големия брой на жителите, потенциални потребители на изданията, а от друга страна – на концентрацията на структури, отговарящи за изпълнението на държавни дейности в област Варна или Североизточния район на планиране.

Пресата във Варна няма заделени страници за отразяване само на новини от региона. Изключение прави в. „Черно море”, който има заделени страници с наименование на колонцифъра „Новини Варна/Региона”, но от самото наименование става ясно, че и тук превес вземат информацията, генерирани в областния център.

През обследвания период става видно, че най-много информация, свързана с общините във Варненска област генерират общините Аврен, Долни чифлик, Аксаково и Белослав. Новини, свързани с останалите общини, се появява веднъж, най-много два пъти на седмица, а за някои липсва и такава в порядъка на повече от месец.

Причините за преобладаващата информация за дейностите в общините се генерира от кмета на съответната община. Кметовете на общините Аврен, Долни чифлик, Аксаково и Белослав са такива, които повтарят или потретват своя мандат. Те са известни на журналистите във Варна, които ги търсят за информация. Сред останалите причини са следните: напр. община Долни чифлик има подписан договор с ПР-агенция, която изпраща информация до медиите най-малко един път седмично, ПР-специалист има и в община Белослав и в община Вълчи дол.

Качествена характеристика

Информацията във вестниците, които бяха изследвани по време на периода, показва тенденция, която се наблюдава през последните години. Новините, свързани с т.нар. малки общини на територията на Варненска област се характеризира най-вече с проблематиките относно: кандидатстване на общините с проекти по оперативните програми на ЕС, информация за етапите на проекта, крайния резултат на проекти, свързани с предприєединителните програми, празници в общините и др. п.

Количествена стойност на качествена характеристика

Най-голямата част от публикациите в местната преса е свързана с информации за действащи проекти по програми, финансирани от ЕС.

На второ място е информацията за културния живот на населените места в общините във Варненска област. Най-голяма част засяга мероприятията свързани с отбелязването на годишнини на обявяването на населените места за градове (което е ставало с укази на МС), 100-годишни юбилеи на жители на общините, фолклорни мероприятия, посещения на представители на Министерския съвет – премиер, министри, зам-министри, директори на дирекции в общините.

На трето място са публикации, свързани с решения на Общинските съвети на общините във Варненска област. Не се наблюдава тенденция за системно отразяване на сесиите на общинските съвети във вестниците, които излизат на територията на областта. Единственото изключение прави община Долни чифлик, която работи с ПР-агенция.

От няколко години екипът на Областна администрация – Варна организира отворени приемни на областния управител с кметовете на Варненска област. На тях често се канят и представители на медиите във Варна. Въпреки, че периодът е по-дълъг, отколкото в параметрите на заданието, екипът провери – попита журналистите, при организирането на дълбочинните интервюта, за полезността на такива отворени срещи.

Журналистите одобряват и подкрепят действията на Областна администрация за организирането на изнесените приемни по общините във Варненска област. Според представителите на пресата, това генерира по-различни материали и те имат възможността на място да видят как действа и работи връзката между регионалната власт – в лицето на областния управител и неговия екип и екипите на съответните общински администрации.

Настоящият анализ няма претенции да бъде изчерпателен и да дава всички гледни точки за оценка на действителното състояние на проблемите за прозрачността и отчетността на областните и общински администрации в Североизточния район за планиране.