ДОКЛАД

ОТ АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

Тема: „Откритост и прозрачност в работата на общинските и областна администрация в Област Шумен. Анализ на антикорупционни практики и препоръки за тяхното подобряване“

1. Описание на целите на проучването

Целта на проучването е да се съберат достатъчно данни за нагласите, потребностите и практиките при административното обслужване на граждани в една от административните области на България – Шуменска. На базата на тези данни ще се направи достатъчно валидно заключение за проблемите и възможностите за развитие както на административното обслужване, така и за подобряване на антикорупционните мерки и позитивно развитие на темата за конфликт на интереси. Шумен е средно статистическа област в България и като брой общини, и като брой население, и като демографски характеристики. Именно затова анализа и получените резултати могат да бъдат проектирани и на национално ниво, което прави проучването и национално значимо.

Съгласно последните статистически данни към 31.12.2020 г. населението на област Шумен е 171 781 души. Като ползватели на административните услуги, предоставяни от общинските и областната администрации са идентифицирани минимум 100 000 души от населението на областта.

2. Описание на методологията

Разработени са два авторски въпросника (анкетни карти), състоящи се от по 15 въпроса. Самите въпроси са групирани по 5 съответно проучващи темите: корупционни опити и практики, конфликт на интереси и качество на административното обслужване. За всяка проучвана област въпросите търсят конкретен отговор за наличие или не на проблем спрямо изследваните области, като следващите въпроси търсят изясняване на логиката и причината за това утвърдително или отрицателно твърдение. Всеки въпрос (айтем) дава възможност за избор на един отговор от четири предложени, т.е. анкетната карта е разработена по типа на множествения избор (multiple choice). Всяка анкетна карта събира информация и за определени социално-демографски характеристики на анкетираните, като големина на населеното място, възраст, пол и образование, а при администрацията дали е общинска или областна.

Анкетираните лица са разделени общо в четири групи – неправителствени организации, отделни граждани, бизнес и самата администрация от 10 общини и 1 областна управа. По

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

тази причина са разработени двата вида анкетни карти – съответно едната проучва ползвателите на административни услуги (граждани, НПО, бизнес) и другата изследва самата администрация (общинска и областна). Анкетирани са общо около 130 граждани, 5 НПО организации, 10 реално функциониращи фирми, както и по 5 човека от 10 общински и 1 областна администрация, т.е. около 55 анкетирани лица от администрацията. Общо това са около 200 анкетирани лица, което прави около 0,2% от населението на областта.

На базата на статистическа обработка на получените данни, както и на база субективни впечатления за процеса на анкетиране от страна на анкетьорите са идентифицирани и описани резултатите в следващите части на доклада.

3. Резултати от анализ на анкетните карти

3.1. Количествен анализ – анкети ползватели на административни услуги

По отношение на ***първия въпрос***, свързан с наличие на досег до корупционни опити и практики от страна на служителите, 80% от анкетираните (общо 155 човека), отричат да са участвали в корупционни опити, и само 8% потвърждават такъв персонален опит. Тези отговори биха могли да се обяснят, както с желанието на анкетираните да защитят себе си от въвличане в корупционна ситуация, така и с естествената нагласа на хората да проектират корупцията извън себе си. Останалите 12% от анкетираните нямат информация или не дават отговор. Като цяло отговора на този въпрос индикира, че в съзнанието на клиентите на публични услуги продължава защитното поведение, което прави корупцията далечна, скрита или срамна за признаване.

Графика 1: *При обслужването ми в общинската или/и областна администрация съмимал/а досег до корупционни опити и практики от страна на служителите?*

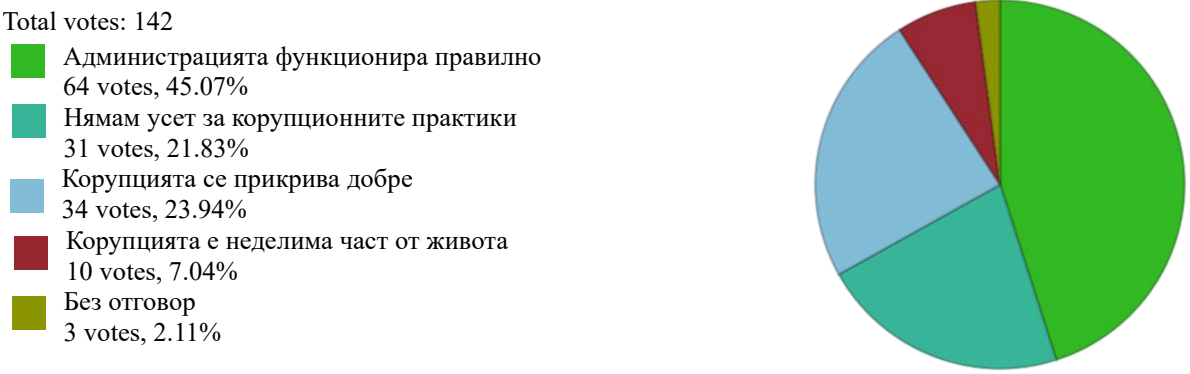


При анализ на отговорите на ***втория въпрос***, който се отнася към анализ на причините за отсъствието на корупция, общо около 69% виждат причината в администрацията, а останалите в логиката на живота и личния принос. От тези 69%, 45% смятат, че липсата на корупция е поради добре функциониращата администрация (позитивна интерпретация), а 24% от анкетираните смятат, че тя се прикрива добре от участващите в нея (негативна интерпретация). От останалите 31% привиждащи корупцията извън действията на

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.
TRANSPARENCY INTERNATIONAL BULGARIA

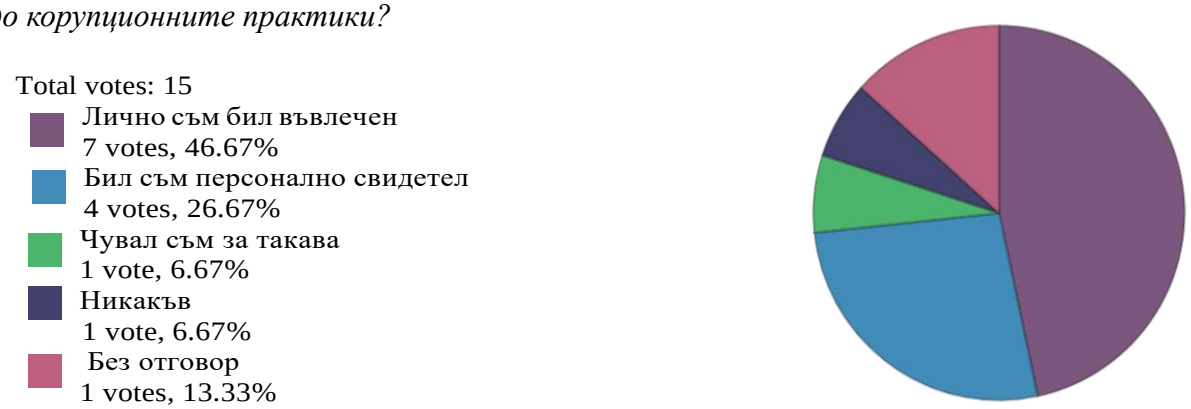
администрацията, 22% от тях споделят че нямат усет и възприятие за корупционните практики, а другите 7% приемат философски, че „корупцията е неделима част от живота“.

Графика 2: Ако отговорът Ви на първия въпрос е отрицателен или уклончив как си обяснявате тази липса?



Третия въпрос търси отговор от онези почти 8% (15 човека), отговорили утвърдително на първия въпрос - за наличие на опит с корупционни практики, как са стигнали до това заключение. Около 70% от тях са били лично въвлечени и са били преки свидетели, докато останалите около 5 човека или само са чували за такива негативни опити или не искат да отговорят.

Графика 3: Ако отговорът Ви на първия въпрос е положителен, какъв досег сте имал/а до корупционните практики?



Когато обаче попитаме анкетираните до какъв корупционен опит са имали досег (***четвърти въпрос***), 44% заявяват, че са нямали досег, а останалите 66% потвърждават наличие на такъв опит. Това разминаване в утвърдителните отговори на първия и четвъртия въпрос показва, че когато питаме респондентите по-общо за наличие на корупция с тяхно участие, малък процент от тях са склонни да отговарят положително (8%), а когато се посочат конкретни корупционни практики, те са склонни в по-голяма степен (44%) да потвърдят наличието на негативни корупционни практики с тяхно участие. Този факт индикира необходимост, когато говорим за корупция да назоваваме конкретните начини тя да се реализира, а не толкова да обсъждаме общото й наличие или липса.

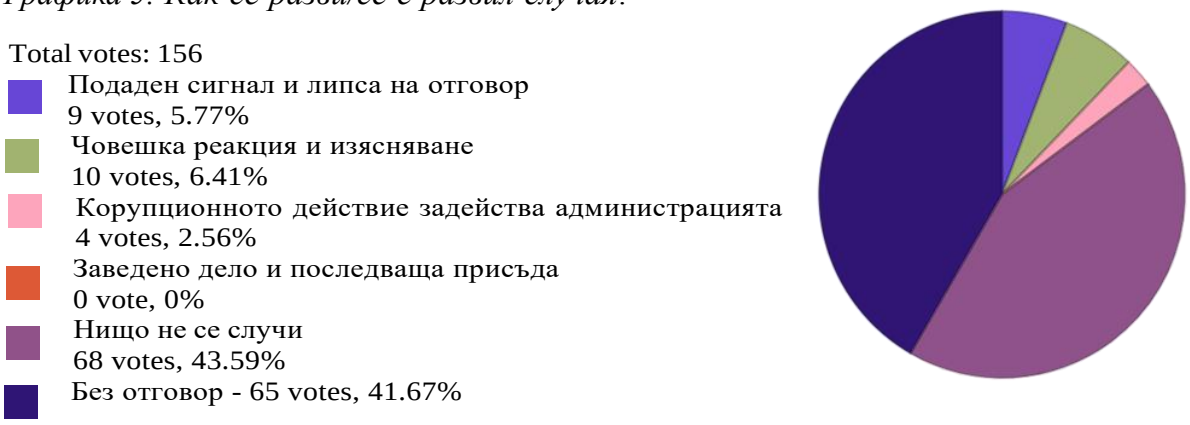
Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

Графика 4: До какъв тип корупционна практика сте имали досег?



На следващия въпрос (***пети***) за посоките на развитие на корупционния казус, около 85% посочват, че нищо не се е случило, а нито един от респондентите не отговаря, че е завел дело и е последвала присъда. ***От тези отговори става ясно, че доверието в съдебната система и правоохранителните органи по отношение справяне с ежедневната корупция на административно ниво е почти нулево***. От другите действия предприети при наличие на корупционен казус – 9 човека са подали сигнал без отговор, 10 са решили ситуацията по човешки, а при 4 човека негативната реакция е задействала администрацията, т.е. общо около 15% са тези които предприемат действия.

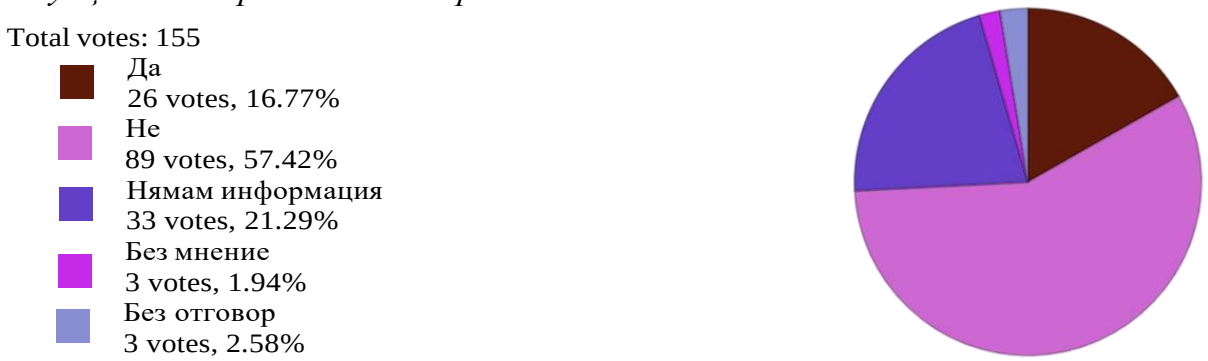
Графика 5: Как се разви/се е развил случая?



Когато се обсъжда темата за конфликта на интереси (***шести въпрос***), респондентите показват по-голяма готовност да отговарят утвърдително и да се ангажират с конкретни отговори. Около 17% споделят, че са се докосвали до темата при обслужването им в администрацията, докато отново голям процент 58% твърдят, че темата не ги касае лично. Около 22% обаче посочват, че нямат информация по темата, т.е. тук липсата на информираност явно е най-големия проблем относно ангажирането с проблема за конфликт на интереси.

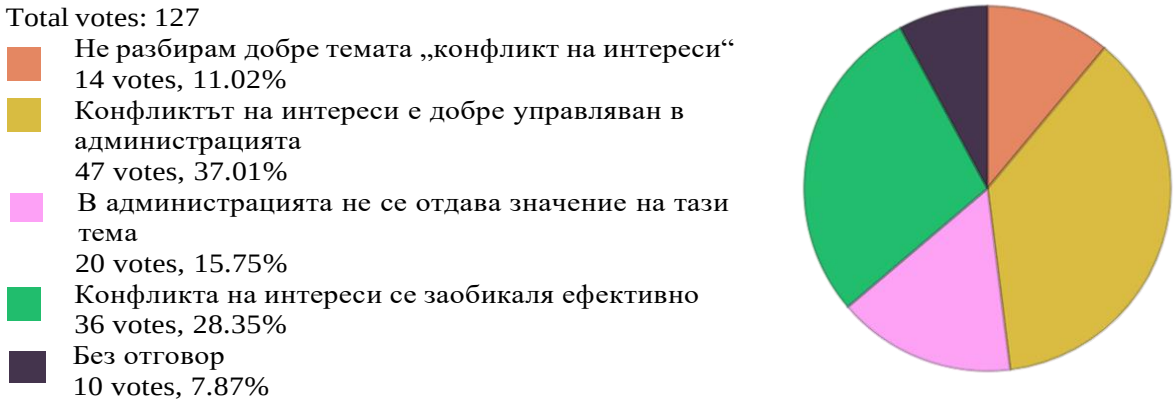
Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

Графика 6: При обслужването ми в администрацията съм се докосвал до ситуации наконфликт на интереси?



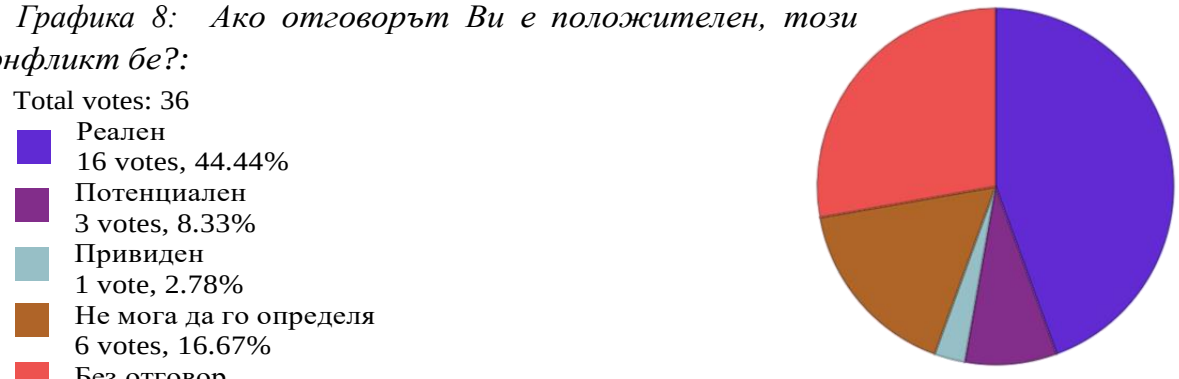
От тези около 80 % отговорили отрицателно или уклончиво, около 40% смятат, че темата не се разбира или администрацията ефективно заобикаля или завоалира темата. Други 16% смятат, че администрацията не се интересува от темата, докато 37% смятат че администрацията добре управлява конфликта на интереси.

Графика 7: Ако отговорът Ви е отрицателен или уклончив как си обяснявате това?



20 човека обаче (от 156) са преживели ситуации на конфликт на интереси, като за 16 от тях той е бил реален, а за 4 потенциален или привиден.

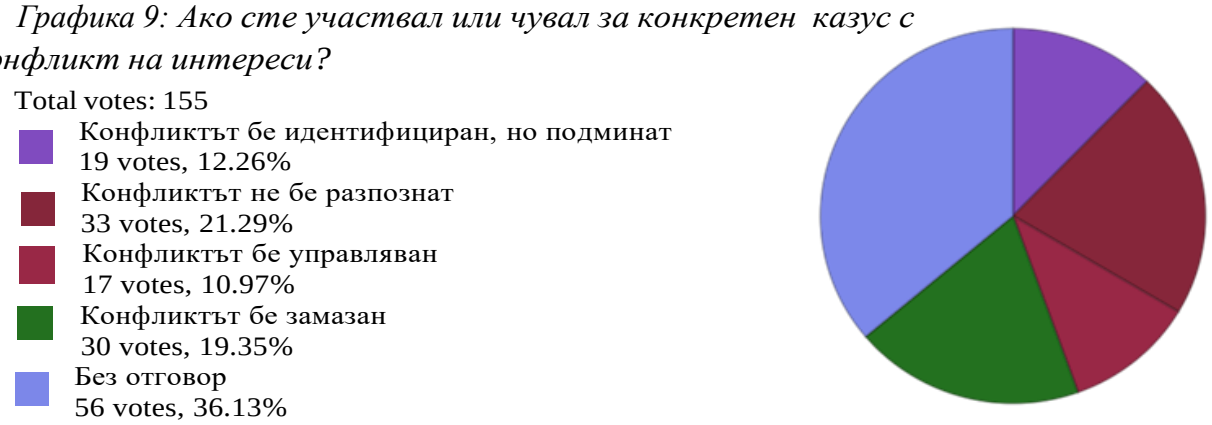
Графика 8: Ако отговорът Ви е положителен, този конфликт бе?:



Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

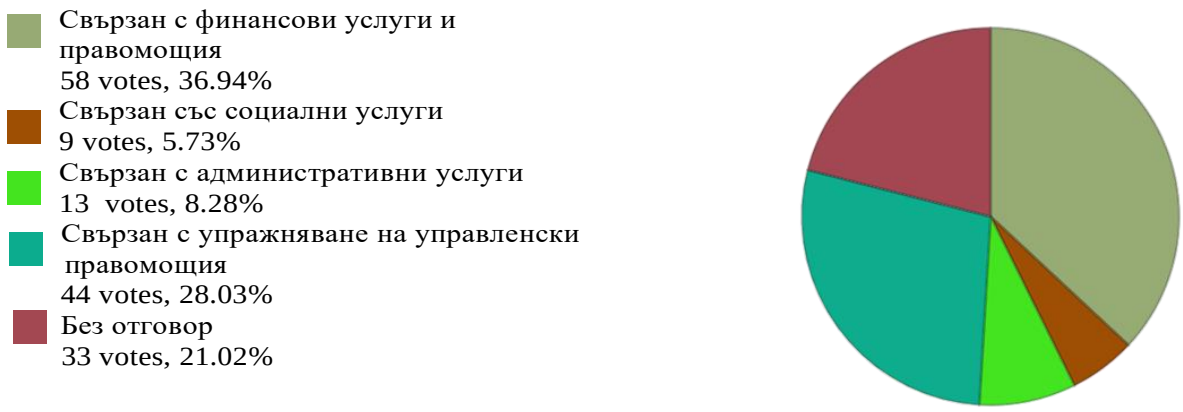
Когато обаче отново питаме за конкретни ситуации и казуси свързани с конфликт на интереси (***девети въпрос***), вместо 26% отговорили положително при общото питане, тук цели 64% вече отговарят положително. От тях 12% твърдят, че конфликта е разпознат, но подминат, 21% смятат, че не е бил разпознат, 19% че е бил замазан, и 11% (17 човека от 155) че е бил реално управляван, т.е. 11% от респондентите са предприели действия.

Графика 9: Ако сте участвал или чувал за конкретен казус с конфликт на интереси?



Относно субективната преценка на респондентите за типа конфликт на интереси (десети въпрос), който възниква най-често в администрацията се смята, че на първо място това е свързания с финансови услуги и правомощия (37%) конфликт на интереси, на второ място този свързан с упражняване на управленски правомощия (28%), на следващо място е конфликта на интереси при предоставянето на административни услуги (8%) и накрая този, свързан с предоставянето на социални услуги (8%). Общо, около 21% не дават конкретен отговор на този въпрос. Но общо 124 респондента, т.е. около 80% от запитаните свързват конфликта на интереси с конкретни области на услуги, предлагани от общинската и областната власт.

Графика 10: Кой тип конфликт на интереси според Вас възниква най-често?



Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

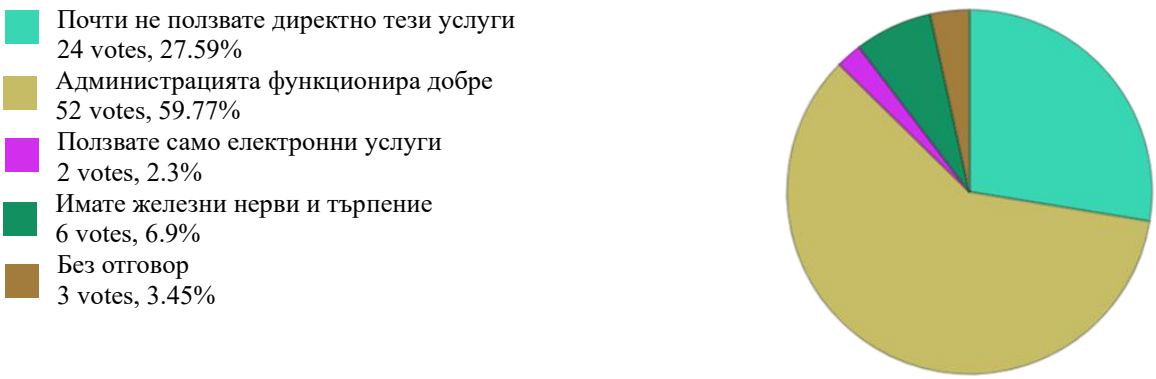
Когато става въпрос за качество на административното обслужване (***единадесети въпрос***), около 38% потвърждават, че са се натъквали на негативна практика. В сравнение с този процент, 8% потвърждават наличие на корупция и 17% на конфликт на интереси, т.е. при административното обслужване респондентите посочват най-висок процент на негативна практика и опит. Общо обаче, около 50% отричат проблеми при административно обслужване от администрацията.

Графика 11: Натъквали ли сте се на лошо административно обслужване на ниво община или областна управа?



От тези 50% отговорилите отрицателно (около 87 човека), около 60% смятат че причината за това е доброто функциониране на администрацията, около 30% заявяват че това е така, защото не използват често административни услуги, 7% понасят търпеливо проблемите, докато само 2 човека са заявили че ползват единствено електронни услуги.

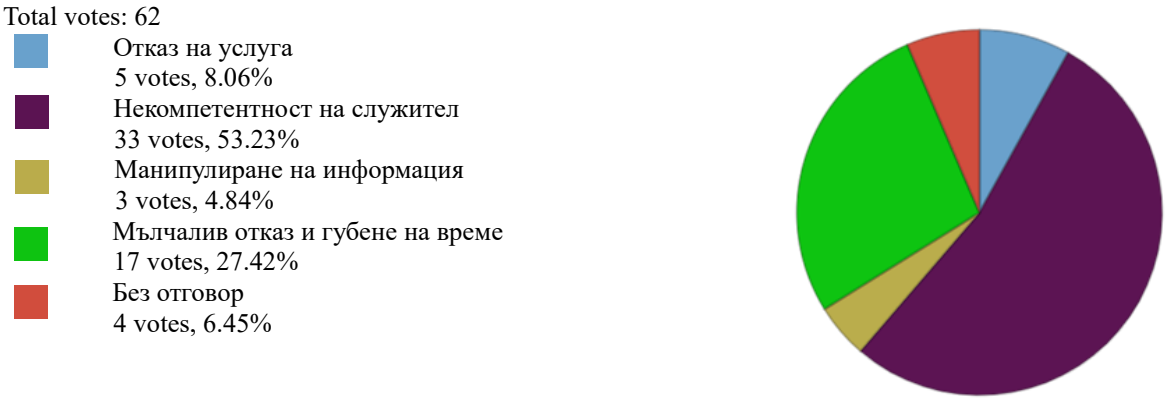
Графика 12: Ако отговорът Ви е отрицателен или уклончив, това е защото?



От 40-те процента споделили, че имат опит с административни проблеми при досега си до администрацията, половината от тях (около 53%) виждат причината в некомпетентността на служителите, а около 30% в мълчаливия отказ и времевото разтакаване. Други около 5% смятат че информацията се манипулира.

Графика 13: Ако отговорът Ви е положителен, проблемът беше свързан с ?

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.



При отговорите на четиринадесети въпрос, свързан с начините за решаване на проблемното отношение с администрацията цели 35% нямат отговор, т.е. най-вероятно не са предприели нищо, макар че други 15% дават конкретно точно този отговор. От останалите 50%, които са предприели определени действия, около 30% са потърсили алтернативни начини за решаване на проблема, като вероятно тук влизат и прикрити корупционни начини за решаване на казуса. Общо около 20% са предприели конкретни и явни действия, като пускане на официална жалба или устно оплакване.

Графика 14: Какви действия предприехте при отказ или некомпетентност на служител?

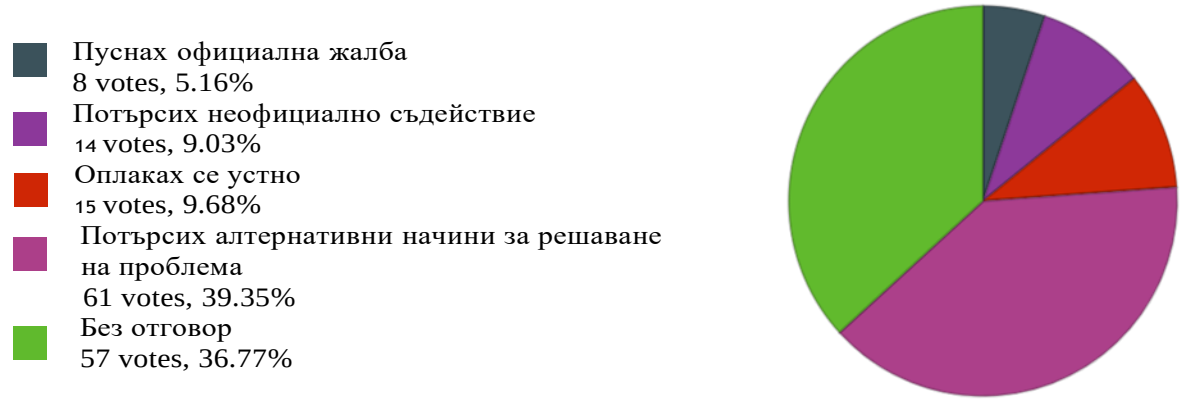


При изследване на предприетите действия при мълчалив отказ и разтакаване на клиентите на администрацията, (които се оказват около 30% от анкетираните в 13 въпрос), се вижда че от 155 отговорили, само 8 човека (около 5%) са пуснали официално жалба. Това засилва хипотезата, че незначителна част от гражданите търсят легални и легитимни начини за справяне при лошо или некомпетентно отношение на администрацията, вместо убеждението че има алтернативни (други) начини за уреждане на проблема. Доказателство за тази констатация е и факта, че 40% (61 човека) са отговорили, че при проблем търсят алтернативни начини за решаване на проблема. Други 9% са потърсили неофициално съдействие, а цели 35% не са отговорили. Това показва че по темата гражданите и бизнеса

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

предпочитат не публично и по правилата да решават проблема си, а прикрито и по алтернативен начин. Това не способства за подобряване работата на администрацията и намалява възможността за осъществяване на публичен натиск от страна на клиентите за промяна в начина на осъществяване на административните услуги.

Графика 15: Какви действия предприехте при манипулиране или разтакаване?



3.2. Количествен анализ – анкети общинска и областна администрация

Самите служители отговарят изцяло утвърдително на първия въпрос, свързан с наличие на инструменти и механизми вътре в администрацията за справяне с корупцията. От 58 анкетирани, 49 души отговарят изцяло положително за наличие на такива инструменти, а 9 отговарят уклончиво с „да и не“ на тази възможност. Тези отговори изцяло потвърждават допускането, че администрациите са изцяло съоръжени с механизми, чрез които проблема с корупцията може да бъде разрешаван ефективно от тях и това се разбира от хората работещи там.

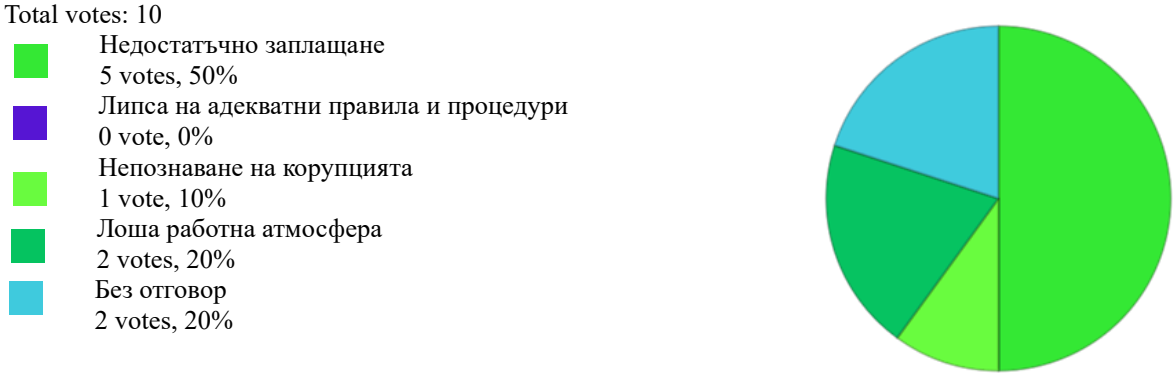
Графика 1: В администрацията имаме достатъчно инструменти и механизми за справяне с корупционни практики?



От малкото служители, отговорили уклончиво се посочва, че основната причина за корупцията е ниското заплащане (50%), докато останалите отговори се свързват с лоша работна атмосфера (30%) и непознаване на корупцията (10%).

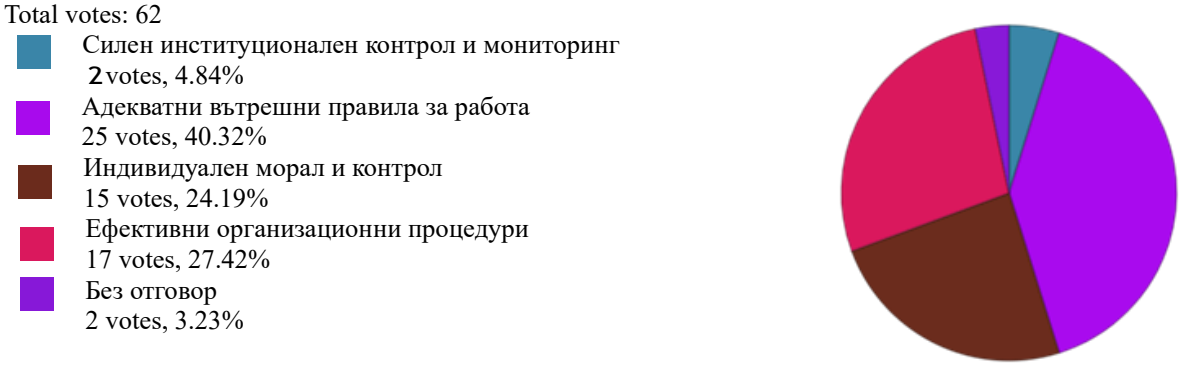
Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

Графика 2: Ако отговорът на първия въпрос е отрицателен или уклончив, какви са причините?



Когато се проучва по-подробно причината за справянето с корупцията от страна на администрацията, около 40% от респондентите посочват наличието на адекватни вътрешни правила, а 28% наблягат на ефективните организационни процедури, т.е. общо около 70% смятат, че това са вътрешно-организационни и структурни причини. Други 25% смятат, че субективните причини са водещи, те смятат че „индивидуалния морал и контрол“ на служителите е водещия при справяне с корупцията.

Графика 3: Ако отговорът е положителен, моля опишете механизмите?



Когато стане въпрос за позоваване на конкретен казус, свързан със ситуация на справяне с корупция (***четвърти въпрос***), близо 80% посочват че има такъв, но само 20% описват казуса. За областната администрация, това основно е ситуацията на подаване на декларации от всеки служител на администрацията по чл.35 от ЗПКОНПИ, както и оттеглянето на общински съветници при гласуване на решения, които ги касаят. За общинската администрация такива казуси са: служителите в звено "МДТ" работят обективно с всички ДЗЛ, като за работата има контрол по отношение на справедливо, законосъобразно и точно облагане по партиди за НИ, МИС и др.; модела на обслужване на "едно гише" осигуряващ предоставянето на качествени услуги, прозрачен и ефективен начин на обслужване без директен контакт между граждани и служители; публичност и прозрачност на всички документи, свързани с поемането на задължения и извършването на разходи, какъвто е

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

примера с електронната платформа на АОП и системата за електронни бюджетни плащания СЕБРА; привличане на широко гражданско и експертно участие при обсъждането и вземането на решения по важни и чувствителни за обществото теми; внимателното проучване на кандидати, подали заявление за участие в ЗОП – процедури, както и чести проверки за злоупотреба със служебно положение. Видно е че почти всички казуси стъпват на утвърдени законови и нормативни мерки, които се регулират от държавата.

Графика 4: Моля опишете накратко казус (ваш или чужд), свързан с пример за антикорупционни действия?



При събиране на мнение на анкетираните за конкретни препоръки с цел намаляване на корупционните практики, реално само 20% дават конкретика, макар че от графиката е видно, че 50% са отговорили утвърдително. За областната администрация препоръките са сведени до две: да се разширят компетенциите и правомощията на КОНПИ и да се създадат инспекторати във всички администрации. Съответно предложенията на общинската администрация са повече на брой, например: повече проверки и гласност на антикорупционните мерки; повече обучения по темата; държавата да намали своето влияние върху бизнес процесите, като голяма част от дейностите да бъдат изведени на аутсорсинг; административно-бюрократична тежест за гражданите да престане да има ключово значение при предоставяне на публичните услуги, като те да се осъществяват изключително междуинституционално; повишаване на информираността и познанията на служителите за ефективно противодействие на корупционните механизми; засилен и активен граждански контрол; вътрешните правила и процедурите в общинската администрация да са изготвени по-прецизно в съответствие с действащото законодателство; по-добра информираност на гражданите; засилен мониторинг. Основно препоръките имат отношение към по-добра информираност и публичност, както и засилване на обученията и гражданския контрол.

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

Графика 5: Бихте ли дали препоръки за промени в правилата, процедурите и законодателството с цел подобряване антикорупционния капацитет на администрацията?



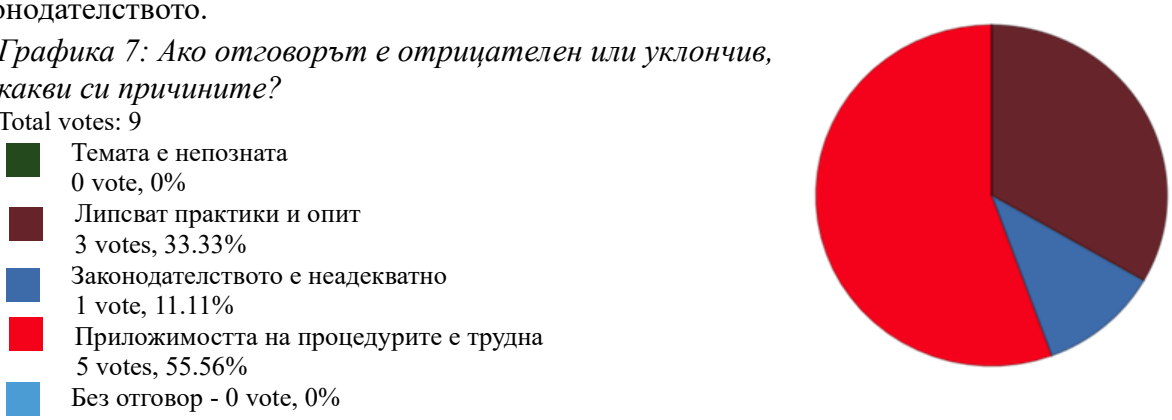
Около 80% от анкетираните административни служители отговарят че познават добре темата за конфликт на интереси, докато останалите 20% или не я познават или отговарят уклончиво.

Графика 6: В администрацията темата за конфликт на интереси е добре позната и управлявана?



От отговорилите отрицателно и уклончиво спрямо темата за конфликт на интереси, половината споделят че причината е трудната приложимост на процедурите, а 1/3 че липсва достатъчна практика и опит. Само 1 анкетиран отговаря, че има проблем със законодателството.

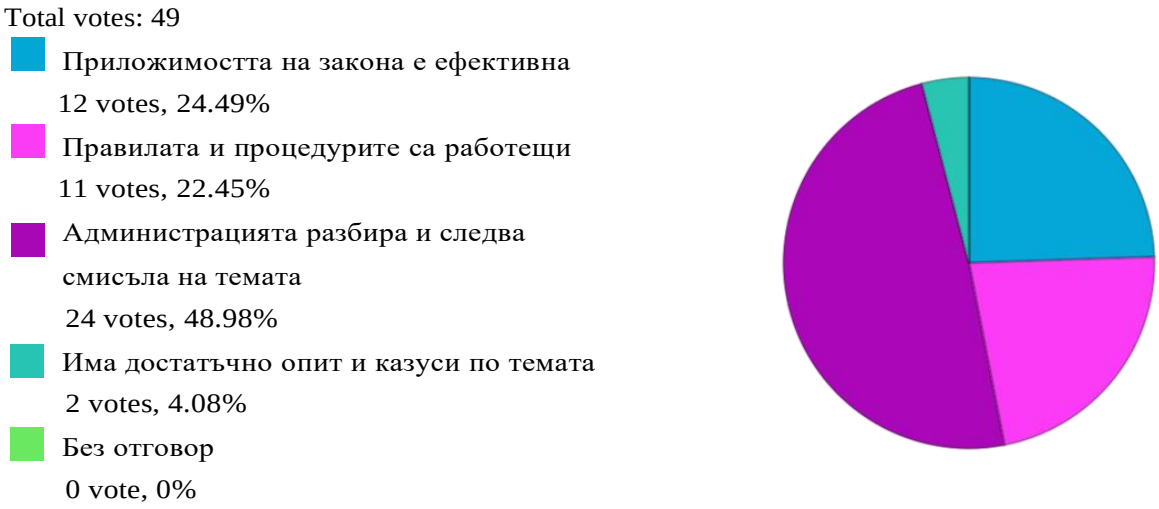
Графика 7: Ако отговорът е отрицателен или уклончив, какви си причините?



Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

От всички 80% отговорили утвърдително, че темата за конфликт на интереси е добре позната, 50% конкретизират, че „администрацията разбира и следва смисъла на темата“, а останалите 50% че „приложимостта на закона е ефективна“ и „правилата и процедурите са работещи“. Само 2 респондента отговарят, че „има достатъчно казуси по темата“, което индикира точно обратното.

Графика 8: Ако отговорът е положителен, моля опишете причините?



Това се потвърждава и при отговор на следващия ***(девети)*** въпрос, където респондентите са помолени да посочат конкретен казус. Въпреки, че в графиката е видно, че 75% от отбелязаните са отговорили утвърдително, всъщност са посочени само два конкретни случая. Когато „служител се придържа относително категорично към версията, която вече е оповестена пред обществеността“ и ситуация с „наемане на работа на роднини или други "свързани лица" от лице, заемащо висша публична длъжност и наличие на облага или частен интерес“.

Графика 9: Моля, опишете накратко казус, свързан с несправяне с конфликт на интереси.



Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

При събиране на информация по ***десети въпрос***, свързан с препоръки и насоки за подобряване прилагането на темата за конфликт на интереси също малка част от респондентите дават конкретика (общо, около 7%). Тя се свежда до: публично да се съобщава случая при наличие на конфликт на интереси; регулярни обучения с практическа насоченост; по-голямо популяризиране, запознаване с това какво означава "конфликт на интереси" и неговото избягване; информираност на служителите за възможни конфликти на интереси с очертаване на точни граници за дейностите на служителите; запознаване на новоназначените служители с нормативните изисквания още при първоначалния инструктаж, примери за конфликт на интереси от практиката и възможните последствия; ясни и конкретно разписани процедури по разкриване на конфликт на интереси, както и споделяне на опит за конкретни казуси.

Графика 10: Бихте ли препоръчали накратко мерки с които да се подобри прилагането на закона и практиката за справяне с конфликта на интереси?



Разбираемо, 82% от служителите в администрацията смятат, че обслужването на гражданите е на отлично ниво, 16% отговарят уклончиво „и да, и не“, а нито един респондент не отговаря отрицателно.

Графика 11: В администрацията ни, обслужването на граждани е на отлично ниво:

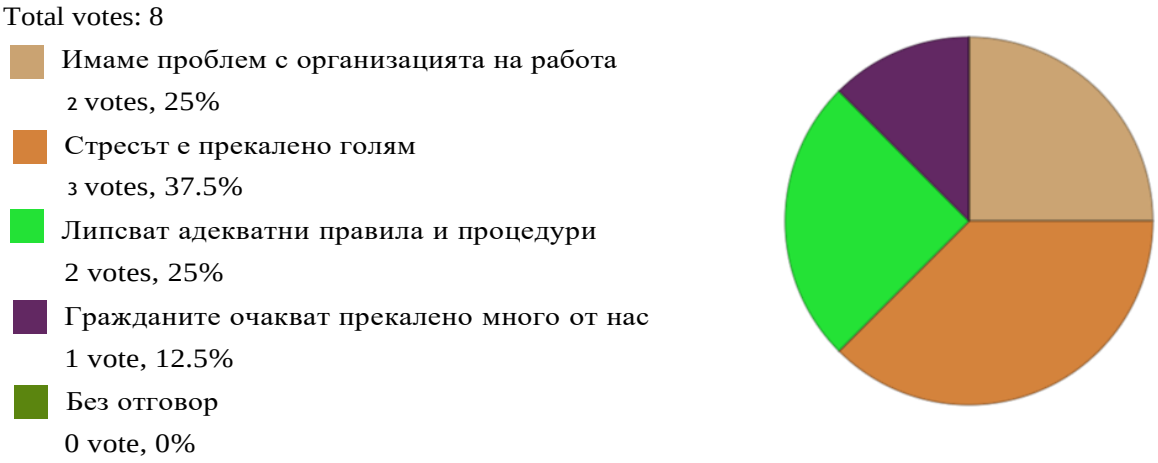


От отговорите уклончиво, 37% смятат, че причина е стреса на работното място, а по 25% избират съответно „проблем с организацията на работа“ и „липса на адекватни правила и

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

процедури“. Само 1 анкетиран смята, че причина са „прекалените очаквания на гражданите към тях“.

Графика 12: Ако отговорът на въпрос 11 е отрицателен или уклончив, моля опишете причините.



При избора на причини за отличното обслужване на гражданите, най-висок процент (50% от респондентите) избират опитността и компетентността на служителите, а 13% - обученността и мотивацията на персонала. Т.е. общо около 2/3 от отговорилите свързват добрите административни услуги с личността на администратора, докато останалите около 35% свързват качеството на административните услуги с организационни, процедурни и нормативни фактори.

Графика 13: Ако отговорът е положителен, моля опишете причините за отличното обслужване.



При анализ и събиране на информация за казуси, свързани с проблемни ситуации при обслужване на граждани, около 60% от респондентите заявяват че има такива, но само 10% от тях посочват конкретика. Казусите могат за се сведат до: сгрешени документи и пълномощни, проблем с електронен подпис, не спазване на срокове, лоша информационна обезпеченост, необразовани и агресивни клиенти, прекалено много документация и др.

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

Графика 14: Бихте ли описали накратко казус/случай свързан с проблемна ситуация при обслужване на граждани?



Когато се анализират отговорите, свързани с предлагане на организационни инструменти и процедури за подобряване на административното обслужване, отново около половината от анкетираните проявяват ангажираност, като 20% от респондентите посочват конкретни мерки. Те могат да бъдат сведени до: засилване на електронните услуги и дистанционно обслужване на гражданите, подобряване на достъпността чрез преводачески услуги и тълковник, пълен електронен обмен на документи, създаване на практика за обратна връзка от страна на гражданите, допълнително обучение на гражданите за услугите.

Графика 15: Бихте ли предложили няколко допълнителни вътрешни правила или нови процедури за подобряване на административното обслужване на гражданите в администрацията Ви.



3.3. Анализ на резултатите по факторите - възраст и образование

Анализът на отговорите по въпроси, свързани с факторите възраст и образование трудно може да бъде достатъчно надежден поради различния брой анкетирани по възраст, което важи и за фактора – образование.

Това е видно от изходните данни: общо са анкетирани 24 респондента в диапазона – 15-29 г.; 116 човека – възраст 30-65 г.; 15 човека – възраст 65+. Съответно като образование извадката е следната: с основно образование – 13 анкетирани, със средно образование – 33 анкетирани, с висше образование – 109 човека.

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

При претегляне обаче на средните тежести на отговорите може да се получат достатъчно валидни интерпретации, които да имат насочващ ефект при анализа на резултатите по двата фактора.

Фактор възраст

В най-голяма степен споделят, че са имали досег до корупция, граждани на възраст 15-29 год., следвани от тези 65+, и в най-малка степен във възрастовия диапазон 30-65 г.

В най-голяма степен лично в корупционен акт са били въвлечени граждани на възраст 65+, и почти в еднаква степен тези на възраст 30-65 и 15-29 г.

В търговия с влияние в най-голяма степен са участвали граждани на възраст 15-29 г., следвани от 65+ и близо до тях като средна стойност – 30-65 г.

Интересно, че конфликт на интереси в най-голяма степен са преживели възрастните от 65+, следвани от групата 15-29 и в най-ниска степен възрастта – 30-65 г.

При идентифициране на конфликт свързан с финансови услуги на първо място е възрастта 15-29 г., следвани от 30-65 и на последно място възрастта – 65+

Администрацията функционира като цяло добре на първо място за възрастта 15-29 г., следвана от граждани на възраст 30-65 и на последно място за 65+

Съответно некомпетентост на администрацията на първо място е валидно твърдение за хората от 65+, и почти с еднакъв резултат са 15-29 г. и 30-65 г.

Изводът е че, явно хората над 65+ са в най-непривилегирована позиция и за тях трябва да се обърне специално внимание и да се намери специфичен подход, докато хората между 30-65 г. се чувстват най-удовлетворени по трите анализирани теми. За възрастта 15-29 г., т.е. младите темите за корупцията, търговията с влияние и финансовите услуги е най-важна.

Фактор образование

Респондентите с висше образование в най-голяма степен твърдят, че са се натъквали на корупционни практики, следвани от тези с основно и след това със средно образование.

Най-образованите също в най-голяма степен лично са били въвлечени в корупционни отношения, докато тези с основно образование и с средно са на втора и трета позиция.

При темата за конфликт на интереси отново респондентите с висше образование отново дават най-често отговори, че съществува и че лично са били въвлечени.

Според хората със средно образование обаче, администрацията функционира най-добре, докато най-зле според хората с висше образование.

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

Некомпетентност на служител и отказ от административна услуга в най-голяма степен се заявява от хора с висше образование, докато при тези с основно е в най-ниска степен.

Изводът от този анализ по фактора образование, категорично показва, че респондентите с висше образование са най-критични към трите обсъждани теми: корупция, конфликт на интереси и качество на административните услуги. Интересен е факта, че и най-необразованите споделят подобни тези, докато хората със средно образование споделят най-висока удовлетвореност.

3.4.Анализ на процеса на анкетиране

3.4.1. При анкетиране на граждани, бизнес и граждански организации

От направените анкети със граждани, НПО и бизнес става ясно, че много малка част от анкетираните са имали личен досег с темата за конфликт на интереси. Малка част от тях разпознават различни работни ситуации като конфликт на интереси, но и не желаят да разкриват подробности в какво се изразява случая или каква е била ситуацията. От тях някои са подали устни сигнали, но резултатът не е бил удовлетворяващ, т.е. конфликтът на интереси е бил прикрит или непризнат като такъв от администрацията. Не е имало известни на потърпевшия последици за виновното лице. Сред анкетираните има и такива, които посочват, че са чували за конфликт на интереси, но не знаят как конкретно се е развил той.

В голяма част от отговорите анкетираните разпознават лошите административни практики, до които се докосват в общинските администрации. Според тях, те се дължат на некомпетентост на служителите от общинските организации. Лошите административни практики все още се възприемат като нещо нормално за нашата действителност, според анкетираните. Изказва се мнение, че ниското заплащане в администрацията пречи да се прилага темата за конфликт на интереси ефективно, както и че наличието на фронт офиси намалява рисковете от подобен проблем. Като цяло респондентите изразяват мнение, че администрациите бавно променят лошите административни практики, може би заради липсата на звена за обективен анализ на качеството на услугите им и ефективността на прилаганата методиката.

Като цяло, гражданите трудно разпознават корупционните опити и практики. Те или нямат информация за това или посочват, че са добре прикрити от администрациите. Твърденията за корупция са формулирани въз основа на слухове и по подразбиране. По отношение на конфликта на интереси повечето анкетирани твърдят, че е добре управляван или се заобикаля ефективно от администрацията. Най-често конфликтът на интереси се свързва със социални и административни услуги. Лошо административно обслужване е добре разпознато като проблем. Анкетираните го свързват с некомпетентност на служител, манипулиране на информация или губене на време. Гражданите предпочитат да търсят алтернативни начини за решаване на проблема.

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

Прави впечатление, че няма достатъчно прозрачност в работата на общинските администрации и недоверието на гражданите към тяхната работа се задълбочава.

При установяване на контакти с граждани относно анкетирането по-голяма част от тях не проявяват желание и мотивация за попълване на анкетната карта. По време на анкетирането на граждани може да се направи извод, че при обслужването им от съответните администрации като цяло, те не са имали досег до корупционни практики и конфликт на интереси. По голяма част от гражданите считат, че администрациите функционират правилно, като е създаден ред за тяхното добро административно обслужване. Много малък процент от анкетираните граждани са недоволни от административното им обслужване и може би заради това официално не са подавани достатъчно жалби, а се търсят алтернативни начини за решаване на съответния проблем. Прави впечатление и цялостното недоверие към общинските власти, което се дължи на силно политизираните администрации и назначаването на неподготвени за позициите хора. Някои от респондентите посочват, че това се дължи на липсата на практика да се подават писмени жалби за конфликт на интереси и устойчиво наличие на лоши административни практики.

При анкетирането на представители на бизнеса се установява, че те почти не са имали досег до корупционни практики и конфликт на интереси, но не са доволни от административното обслужване поради некомпетентност на служителите и губене на време. Анкетираните представители на гражданските организации (НПО) не считат, че в администрациите има установени корупционни практики и конфликт на интереси, но при случаи на лошо административно обслужване малка част от тях търсят правата си, като подават жалба по установения ред.

3.4.2. При анкетиране на администрацията

При анкетите със служителите в администрациите става ясно, че конфликтът на интереси се прикрива или отбягва умело от администрациите. За намирането на решение на проблема се използват алтернативни методи, като лични познанства или връзки на трети лица с общинските служители, като това се практикува широко в по-малките общини. Липсата на достатъчно личен опит и нежелание да се разкриват факти, въпреки анонимността на анкетите е обяснението, че няма посочени конкретни казуси или точни отговори на някои от въпросите. Самите административни служители твърдят, че съществуват инструменти и механизми за справяне с конфликта на интереси и корупционни практики. Отсъстват обаче конкретни данни от анкетите как се прилагат и дали са приложени към служителите.

Към областните администрации има комисии, които би трябвало да работят с корупционни казуси, но респондентите не споделят казуси в тази посока. Това означава, че тези комисии най-вероятно подхождат формално към темата. Като цяло няма подход за анализ на лоши

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

административни практики и методология за анализ на подобряването на административното обслужване.

Анкетираните представители от общинските администрации отбелязват, че имат достатъчно механизми и инструменти за справяне с корупционни практики, управляват добре конфликт на интереси и обслужването на гражданите е добро. Едновременно с това, не са посочени конкретни казуси за антикорупционна дейност, и като цяло не се предлагат допълнителни вътрешни правила или нови процедури за подобряване на административното обслужване.

4. Изводи и препоръки

4.1. Спрямо нагласи на граждани, граждански организации и бизнес

4.1.1. Към темата корупция

Основни изводи

Според гражданите, бизнеса и НПО, като цяло корупцията в администрацията е на много ниски нива. Това се обяснява предимно с процеси вътре в администрацията на институционално ниво, които създават работеща система за противодействие. Все пак има и гласове, че тя добре се маскира и прикрива. За около една трета от анкетираните корупцията е свързана с начина на функциониране на обществото и ситуация, от която няма как административните служители да избягат. Като цяло се индикира нагласа, когато се говори за проблеми в администрацията, те да се прикриват и отбягват, а когато се спомене за нея, причините да се изнасят извън обхвата на административното действие. От отговорите също така става ясно, че макар и малкото респонденти, дали утвърдителни отговори за наличие на корупция, се базират на личен опит, а незначителна част от тях се позовават на други източници.

Впечатление прави и коренната разлика в отговорите за наличие на корупция в администрациите, когато попитаме не общо, а конкретно респондентите за наличие на личен корупционен опит. Прави впечатление обаче, че въпреки по-големия брой утвърдителни отговори, когато се стигне до въпрос свързан с описание на този личен опит, тогава респондентите отново отказват да влизат в конкретика.

Когато стане въпрос за предприемане на действия при съмнения за корупция много малка част от гражданите предприемат каквито и да са институционални действия, като те очакват проблема да се реши по неформален път или не виждат смисъл да подават сигнал, тъй като администрацията така или иначе ще намери начин да се защити.

Препоръки

- Говоренето за корупция в администрацията да се свежда до конкретни казуси или практики, а не да се обсъжда на макро или широко национално ниво;

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.
Едно добро начало!
ДЕМОКРАТИЧНО СДРУЖЕНИЕ ИСКАМ ДА ЗНАМ ГР. ШУМЕН
TRANSPARENCY INTERNATIONAL BULGARIA

- На видно място в администрациите да има табели указващи правата на гражданите и действията, свързани с констатиране на лошо отношение или съмнения за корупция.
- По-широко в публичното пространство да се оповестяват казуси или дела за корупция срещу администрация с цел информиране на гражданите за тези възможности.

4.1.2. Към темата конфликт на интереси

Основни изводи

Респондентите са по-склонни да коментират и да отговарят утвърдително за наличие на конфликт на интереси в работата на администрацията. От последващите отговори обаче става ясно, че това е така, защото темата изглежда по-безопасна отколкото корупцията, а голям брой от респондентите потвърждават, че конфликта на интереси е по-непознат и неразбираем за тях. Все пак няколко респондента отбелязват, че са попадали в ситуация на конфликт на интереси. И тук е налице тенденцията, когато попитаме хората за конкретни ситуации, те в доста по-голяма степен да отговарят утвърдително за наличие на такава практика. Когато на респондентите се дадат конкретни варианти за конфликт на интереси и те трябва да избират, като наличен, тогава цели 80% го разпознават. В този смисъл става ясно, че гражданите трудно разпознават темата и нямат достатъчно информация за проблемите с нейното конкретно прилагане в администрацията.

Препоръки

- Цялостно, подробно и системно да бъдат информирани и обучавани гражданите за концепцията на темата за конфликт на интереси и нейните конкретни измерения в работата на администрацията.
- Понеже логиката на конфликта на интереси, ценностно се противопоставя на културовите разбирания на българите по темата за управлението и властта е нужно темата да стане част от обученията по гражданско обучение в училищата, както и през медиите да се обучават гражданите за смисловата логика на проблема.

4.1.3. Към темата административно обслужване

Основни изводи

Темата за проблеми при административното обслужване е най-позната и най-безопасна за обсъждане от гражданите и по тази причина най-голям брой респонденти споделят наличие на проблеми в тази област. Все пак доминиращ брой отговорили на анкетния въпрос смятат, че администрацията работи добре, въпреки че понякога се налага търпение и усилие да получиш административна услуга. Основно проблемите в тази област се коренят в некомпетентност на служителите и неспазване на сроковете и отговорностите.

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

В голяма степен общата нагласа на потребителите на административни услуги е че проблемите в административното обслужване са от субективно естество и трудното прилагане на правила и процедури, чрез които да се намали субективния фактор. Забележима е тенденцията, че много малък брой хора подават официални жалби или оплаквания при проблем, а основно проблемите се решават по алтернативен и заобиколен начин, т.е. през корупционни опити и задкулистни действия.

Препоръки

- Необходимо е максимално бързо да се върви към въвеждане на електронни административни услуги, включително и такива за даване на обратна връзка от гражданите за качеството на административното обслужване, за да се намали субективния фактор.
- Необходимо е да се развие темата за мълчаливия отказ и разтакаването на клиентите на администрацията като се потърсят законодателни промени в тази посока.

4.2.Спрямо нагласи на самата администрация

4.2.1. Към темата корупция

Основни изводи

Единодушно всички респонденти от областната и общинските администрации смятат че имат достатъчно инструменти и механизми за справяне с корупцията. Този отговор може да се тълкува и като вътрешно убеждение и самовнушение, че всъщност корупция в администрацията не съществува. Разбирането е, че този проблем е решен основно заради адекватни вътре-организационни мерки (обективни причини) и в по-малка степен заради индивидуален морал и подходяща организационна култура (субективни причини). Както и при клиентите на услуги, когато се позовем на конкретен казус голяма част от респондентите споделят, че имат конкретен опит, но трудно го описват. Т.е. около темата за корупцията има познание и конкретика, но и страх и предубеждения, че за нея не трябва да се говори конкретно и публично. Основната нагласа на администрацията е, че корупцията се върти около обществените поръчки и директната връзка администратор-гражданин.

Препоръки

- Спрямо областните администрации да се разширят правомощията на КОНПИ и да се създадат по-голям брой инспекторати в общините.
- Спрямо общинските администрации да се засили гражданския контрол и отчетност, да се аутсорсват част от услугите на външни фирми, да се провеждат по-чести и подробни обучения по антикорупционни казуси и решаването им, да се подобри информираността на гражданите.

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

4.2.2. Към темата конфликт на интереси

Основни изводи

За голяма част от административните служители темата за конфликт на интереси е достатъчно добре позната, но се споделя известна трудност при прилагане на процедурите и мерките. Приложимостта на закона обаче трудно се разбира, когато става въпрос за конкретни ситуации или казуси. Основната тема, свързана с конфликта на интереси за администрацията е свързана с наемане на работа или влизане в работни взаимоотношения с роднини и познати. Когато става въпрос за даване на конкретни препоръки малка част от служителите дават конкретни препоръки. Един от респондентите философски заключава: „Законът какво да го променяме, при положение, че съвестта не работи!“. Това ясно индикира отношението на администрацията към темата, че тя е прекалено субективна и индивидуална и опира да персоналната съвест и личен морал на служителите, въпреки че неговото възприятие основно се свързва с определени формални процедури и нормативни дейности.

Препоръки

- Засилване на обученията по конкретни казуси с цел практическо разбиране и усвояване на темата за конфликт на интереси.
- Въвеждащи инструктажи на всички новопостъпващи служители по темата.
- Ясно очертаване на границите на действия на конфликта на интереси и натоварване на конкретен служител, който да информира, инструктира и обучава новопостъпващи по темата.

4.2.3. Към темата административно обслужване

Основни изводи

Самата администрация има почти стопроцентово усещане, че услугите които предоставя са на отлично ниво. Липсва каквато и да е самокритичност или вътрешно съмнение, което индикира или тенденция към даване на социално желателни отговори или отказ от желание за развитие. Стресът и евентуални проблеми в организацията на работа се избират като проблеми при доставка на качествени услуги. Интересно е заключението, че добрата административна услуга е функция на личността на администратора, а не толкова на процедурна коректност, което от друга страна обяснява и заключението, че корупцията и конфликта на интереси могат да бъдат редуцирани чрез работа основно на ниво личност и организационен морал.

Препоръки

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

- Сформиране на професионални групи в администрациите за обсъждане на казуси при обслужване на клиенти с цел учене от опита.
- Въвеждане на процедура за наставничество, където по-опитни и изявени служители да подпомагат влизането в роля на новопостъпили или проблемни администратори.

5. Заключение

5.1. Спрямо темата за корупцията

Респондентите и от страна на граждани и бизнес, и от страна на самата администрация се отнасят защитно и отговарят социално желателно, отричайки че корупция на ниво област и общини съществува и е видим проблем. Когато въпросите се сведат до лично свързване с темата, тогава на преден план излизат конкретни казуси и случаи, но при желание те да се назоват това не се случва. Явно около темата за корупцията съществува негласен договор между администрация и клиенти (колюзивна връзка), че за нея трудно се говори и не е редно подобни случаи да бъдат съобщавани публично. От друга страна корупционните практики се приписват по-скоро на субективни отклонения на личността, а не толкова на нормативни или организационни проблеми. Тази нагласа „устройва“ и двете страни, доколкото при наличие на административен проблем или пречка, двете страни приоритетно търсят алтернативни и извънинституционални начини за решаване на административния проблем. Заключението е, че за справяне с проблема с корупцията на местно административно ниво е важно да се работи не толкова на нормативно и процедурно ниво (доколкото това е основен приоритет), а да се работи на ниво личности и екип по посока развитие на качества, ценности и нагласи, които да формират подходяща организационна култура за справяне с корупцията. Такива подходящи методи могат да бъдат организационното консултиране, професионалната супервизия и интерактивното обучение по екипи.

5.2. Спрямо темата за конфликт на интереси

Темата за конфликт на интереси не се разбира по същество, т.е. каква е нейната принципна логика, както от клиентите на администрациите, така и от самата администрация. Нейното възприятие е по-скоро процедурно и основно се свързва с формално деклариране на обстоятелства, свързани с липса на роднински или работни отношения с колеги и приятели по отношение на определени административни действия. Основното заключение е, че ценностно българската администрация е заченатa и организирана около доверие на база патриархално-родови и приятелски отношения, докато модерната администрация е основана на меритократични (професионални качества) и публично спазвани принципи. В този смисъл темата за конфликта на интереси е дълбоко неразбираема от гражданите и администрацията и основно се свързва с темата за връзкарството и шуро-баджанащината. В този смисъл конкретния въпрос за подобряване работата на общинските администрации по темата е пряка функция от цялостната реформа в българската институционална култура.

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

5.3. Спрямо темата за административното обслужване

Основното заключение по темата за качеството на административното обслужване е, че администрацията и клиентите свързват това качество с бързина и лично отношение. В този смисъл въвеждането на по-добра организация за персонално обслужване или въвеждане на електрони услуги, както и обслужването на „едно гише“ се очаква да подобрят това качество. От друга страна се забелязва устойчива тенденция гражданите да избягват подаването на официални жалби, а да търсят алтернативни начини за решаване на конкретния им проблем. В този смисъл заключението и тук отново се свързва с развитие на личностно-моралните качества на служителите, което може да се подпомогне чрез по-чести и интерактивно осъществявани обучения и работа с администраторите, като група и екип.

Подготвил:

Доц. д-р Иван К. Иванов

Експерт

Сдружение „Асоциация Прозрачност без граници“

Докладът е изготвен в изпълнение на Дейност 1 на проект „ЗА“ открито и прозрачно партньорско управление в област Шумен“ е финансиран по договор №BG05SFOP001-2.025-0209-C01/23.08.2022г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.