



**Този документ е изготвен с финансовата подкрепата на
Столична община**

**Програма „Европа – граждански проекти и европейски
практики ”, 2010**

**Проект на Фондация РЕГИОН.БГ в партньорство с Район
„Връбница”**

**„Европейски практики за развитие на административния
капацитет на Район „Връбница”, СО**

**Анализ на анкетно проучване сред жителите на
Район „Връбница”, СО, за удовлетвореността
от обслужването в районната администрация и
за проблемите на района**

Септември 2010

Увод

Настоящият анализ е направен по поръчка на Фондация РЕГИОН.БГ в партньорство с ръководството на район „Връбница“, Столична община. Той е извършен от външни експерти с подкрепа на екипа на проекта „Европейски практики за развитие на административния капацитет на Район „Връбница“. Проектът е по Програма „Европа – граждански проекти и европейски практики“, 2010, финансиран от Столична община.

Анкетното проучване се прави сред гражданите на район „Връбница“ и има за главна цел да оцени качеството на административните услуги, предлагани им от служителите на района, както и да направи “моментна снимка” на най-актуалните проблеми на района. Събрана бе автентична информация от анкетно проучване, от общинска администрация на район „Връбница“ и чрез допитване в интернет сайта на района. Информацията бе обработена и анализирана, като се търсеше открояване на тенденциите в управлението на административното обслужване. Конкретна база за това е въведената в общинската администрация през 2008 г. Система за управление на качеството (СУК) по международен стандарт. Макар че по финансови причини сертифицирането на СУК не бе извършено през 2009 г., нейният модел служи за добра основа при организацията и контрола на административното обслужване на гражданите.

В анкетното проучване се откроява преценките на жителите на района за положителните елементи и слабите места в система за управление на качеството на административното обслужване и какво трябва да се доусъвършенства с оглед на местната специфика, за да бъде то по-ефективно.

Изводите от анкетното проучване биха могли да подпомогнат в практически план повишаване на административния капацитет на район „Връбница“. Обобщените данни ще бъдат предоставени на ръководството на район „Връбница“. Целта е тази информация, от една страна, е основно да подпомогне кмета и екипа му в усилията да оптимизира административното обслужване на населението. А също така, в допълнение, да насочи вниманието му към приоритетното решаване на най-важните за хората в района проблеми, свързани с качеството на живота им в район „Връбница“. От друга страна, гражданският контрол е действителен коректив на всяко едно управление и районната администрация би трябвало да продължи да се съобразява с него и да развива партньорството си със структурите на гражданския сектор.

Методология

Анкетирани са анонимно общо 50 жители на район „Връбница“. Според социалногруповата им принадлежност 24 от тях са служещи, 16 – работници и 10 са бизнесмени. Половината са с висше, а другата половина – със средно образование. Най-много са интервюираните на възраст 31-40 години, следват равен брой участници между 41-50 години и между 51-60 години. 28 от интервюираните са жени, а 22 – мъже.

Въпросникът е разработен от външни експерти в сътрудничество с екипа на проекта. Обработката е извършена от външни експерти с необходимата квалификация и опит. Информацията бе събрана от външен екип през август-септември 2010 г. на територията на район „Връбница“.

Извадката на анкетирания не може да има за цел получаването на представителни резултати, поради малката група анкетирани граждани. Обратното би изисквало огромни ресурси срещу не толкова висока аналитична стойност. С такива средства проектът не разполага, ето защо извадката не е представителна и изчерпателна. Тя има насочващ и спомагателен характер, който отговаря на целите на проекта и е съгласуван с ръководството на район „Връбница“.

Резултати и изводи от анкетното проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги от администрацията на район „Връбница”, СО

Преценката на гражданина за качеството на административното обслужване в район „Връбница” има информационна стойност, ако се базира на директно решаване на възникнал проблем в общината. Забележително е, че 61% от интервюираните са удовлетворени от административното обслужване на района.

Информираността на гражданина за това каква точно административна услуга му е необходима в случая, е пряко свързана с ефективността на обслужването. Повече от половината потребители – над 77%, отиват направо в района за целта. Това е основният информационен източник. По 12% научават за това, което търсят, съответно на телефона на администрацията, или от интернет страницата на район „Връбница”, или от близки. Местните медии изглежда не публикуват такава информация или просто не се радват на внимание, защото само 1.8% се информират по въпроса от тях.

Наблюдаваното значително директно посещение на район „Връбница” поставя въпроса за оценката на създадените условия първо – за лесен достъп; и второ – за бърза и безпроблемна ориентация на всички граждани в сградата.

На въпроса дали сградата на района е достъпна за хора с увреждания, например има платформа за инвалидни колички, асансьор или най-често посещаваните служби са на партера, 83% отговарят положително.

Как реагират хората, веднъж влезли в сградата на района? 38% се обръщат към служителя на охраната къде да намерят търсената от тях услуга. Близко 35% четат поставения на стената срещу входа указател със съответните служби. 15% се доверяват на близки, минали по този път. 11% търсят информация по телефона. Само 3% твърдят, че използват сайта на района и предоставения имейл. Това е резерв за увеличаване на комуникацията по електронен път, още повече, че обновеният сайт дава повече информация и има по-големи възможности за обратна връзка. Но е необходимо системно да се рекламира неговия адрес и предоставяните услуги.

Забележително е, че общо над 71% твърдят, че информацията за предоставените административни услуги е достатъчно ясна и улеснява бързото ориентиране. 65% са на мнение, че фронт-офисите на службите са разположени по удобен за посетителите начин и улесняват бързото обслужване. Въпреки това обаче 38% от анкетираните заявяват, че се налага продължително чакане пред гишетата, а 62% смятат обратното. Но пък няма назначени повече служители от необходимото според 58% от посетителите.

Ролята на административните служители е ключова. Почти всички ползватели на административни услуги в района са

единодушни, че служителите се легитимират, когато бъдат помолени за това. Само 6% твърдят, че обслужващите ги не го правят.

През 2008 година в администрацията на район „Връбница“ е въведена и работи Система за управление на качеството по международен стандарт. 60% от потребителите на административни услуги там смятат, че след нейното внедряване има подобрене.

Въпреки това жителите имат препоръки. Най-съществената е да се усъвършенства обслужването чрез предоставяне на услуги по електронен път – чрез сайта на район „Връбница“. Почти половината от анкетираните настояват за това.

Промяна в работното време на служителите по начин, удобен за гражданите, отговаря на интересите на 62%. Останалите 38% не смятат, че това се налага.

А доколко хората са доволни не само от обслужването на администраторите, но и от работата на кмета, заместник-кметовете и секретаря? Най-висок е процентът на напълно удовлетворените от работата на кмета: 58%; следват заместник-кметовете и секретарят с 46%. Около 14% са напълно удовлетворените от служителите в администрацията. Но сравнително голям е броят на по-скоро удовлетворените от дейността на служителите – 63%, а напълно неудовлетворени от тях са 8%.

Обнадеждаващ е фактът, че 86% заявяват, че гражданите и неправителствените организации могат свободно да изразят мнения и да направят предложения.

На въпроса „Имали ли сте случай/и, когато за решаване на личен проблем, за което имате право по закон (напр., уреждане на документи за имот, получаване право на строеж или друга архитектурна промяна, въвод във владение на имот и т. н.) да Ви е поискан подкуп или услуга от съответния служител в администрацията на район Връбница?“, данните показват, че:

- 64% заявяват, че никога не им се е случвало и не съм чувал за подобни случаи.
- 28% твърдят, че нямат такива случаи, но техни близки или приятели са се сблъскали с такъв проблем.
- 5% отбелязват, че им се е случвало веднъж.
- 3% заявяват, че са имали няколко такива случаи.

Тези данни говорят за установено ниско ниво на корупционни практики, но все пак трябва да привлечат вниманието на ръководството на район „Връбница“ към проблема и да предизвикат по-детайлно проучване и контрол на критичните места, на които са възможни прояви на корупционно поведение от страна на служители в районната администрация.

Тенденциите в развитието на административното обслужване са очертани по следния начин. Ефективността му е оценена като добра за 2009 г. от 79% анкетирани срещу 67% за последните 2 години, тоест има нараснало одобрение с 12%. Компетентността на служителите е приета за добра с приблизително същото процентно съотношение за същия двегодишен период. Условието за гражданите се преценяват като добри през 2010 година от 78% срещу 51% за последните 2 години; отново нарастване на одобрението, този път с 17%. Административното обслужване е било в по-тежко положение преди три години заради по-голямата бюрокрация според 49%. Обюрокрактизирането се оценява като най-сериозен проблем за административното обслужване за 2009 г. от близо 23%, тоест то е намаляло наполовина само за 2 г.

По отношение на проблемите в район "Връбница" неудовлетворението е най-голямо от състоянието на улиците в периода на строителството на метрото; от състоянието на канализацията и асфалтирането на второстепенните улици; от ромските гета, въпреки започнала ликвидация; от забавената реализация на проекта за гробищен парк.

Най-забележимо е очакването на жителите на района през следващите една до две години да продължи изграждането на спортни съоръжения, на детски площадки; да се продължи с озеленяването и залесяването, да се създаде по-приятна обстановка с засаждането на цветя; да се поддържат зелените площи. Особено внимание да се обърне на реализацията на проекта за гробищен парк „Бакърена фабрика“.

Сравнително голям брой очакват решение на въпроса за чистотата на улиците и зелените площи; необходимостта от по-често почистване, включително и на по-малките улици.

Гражданите на района се надяват на решаване на проблема с бездомните кучета.

Като цяло оценката на жителите е, че район „Връбница“ е място с „много добър“ (10%) и „по-скоро добър жизнен стандарт“ (66%). Останалите 14% намират жизнения стандарт за „много лош“ и „по-скоро лош“.

„По-скоро добро“ място за живот е район „Връбница“ за 62% , а „много добро“ – за 28%. „По-скоро лошо“ и „много лошо“ е според 10%.

Перспективата за развитие на района е „много добра“ и „по-скоро добра“ за над 75% от хората.

Коментар по важен, но невключен в анкетата въпрос

Поставят се въпросите за:

- пътната организация във връзка със строителството на метрото и по-бързото ѝ възстановяване в нормален вид;
- канализацията и асфалтиране на улици в район „Връбница“;
- реализация на проекта за гробищен парк „Бакърена фабрика“;
- проблемът с ромските гета и да се вземат мерки да бъде решен; според един от анкетиранияте “сериозен проблем за района е ромското малцинство, което застрашава сигурността на останалите граждани” (двама от анкетиранияте);
 - бездомните кучета се увеличават и стават опасни;
 - изграждане на административна сграда на районната администрация, в която да се разположат всички служби, вкл. поделение на НАП. Сегашното данъчно обслужване в район “Илинден” не е удобно за гражданите на район „Връбница”. Сегашната сграда да се предостави за жилищни нужди (трима от анкетиранияте);
 - да се увеличи броят на жилищата под наем;
 - да се сложат повече маси, столове и да има подходящо осветление във фронт-офисите на район „Връбница” (двама от анкетиранияте);
 - да се увеличи броят на издаваните документи от районната администрация по електронен път;
 - да се предоставят административни услуги и в събота, когато гражданите имат свободно време;
 - да се върнат (увеличат) пълномощията на главните архитекти в районите, да се предоставят повече услуги, а не да се налага да се ходи по няколко пъти в Столична община;
 - инспекторите по чистотата да бъдат подчинени на кмета на района, за да има по-голям контрол и единомислие в дейността им;
 - да се увеличат правомощията на кмета на района относно градоустройството, инвестициите, бюджета. Повече услуги да се получават в района, като например за кадастъра, а не в ДАГ. Така ще се спести времето на гражданите.

Заклучение

1. Като цяло оценката на жителите на район „Връбница“ за качеството на административните услуги, предлагани им от служителите, е положителна. 61% са удовлетворени от административното обслужване на района. Напълно недовлетворени няма.
2. Проведеното проучване ясно показва кои са информационите източници, използвани от гражданите за ориентация в сферата на административното обслужване. Общо 77% са доволни от предоставяната информация, като разчитат предимно на институционални източници: пряко районната администрация и по-малко на интернет-сайта на района.
3. Оценено е обстоятелството, че достъпът на хора с увреждания е осигурен в сградата на района според 83% от анкетираните. В съпоставката би трябвало да се има предвид, че самите анкетираните или техни близки биха могли да бъдат от тази социална група.
4. Обнадеждаващ е фактът, че над 77% от анкетираните са доволни от качеството на предоставената информация за административните услуги в сградата на района, която позволява лесно ориентиране, както и от разположението на фронт-офисите на службите, способстващо за по-бързото обслужване.
5. По отношение проявите на корупция данните говорят за ниско ниво на корупционни практики, но все пак те трябва да привлекат вниманието на ръководството на район „Връбница“ към проблема и да предизвикат по-детайлно проучване и контрол на критичните места, на които са възможни прояви на корупционно поведение от страна на служители в районната администрация.
6. Позитивен момент е високата оценка на работата на кмета – 58%, както и на зам.-кметовете и на секретаря.
7. Оптимистично настроени са 60% потребители, според които има подобрене на административни услуги след едногодишното действие на Система за управление на качеството по международен стандарт в район „Връбница“. При наличието на необходимия финансов ресурс препоръчително е СУК да се сертифицира според изискванията и да продължи да

функционира в пълния си обем, защото позитивният ефект от нея е очевиден.

8. Въпреки предходната висока оценка на значителна част от гражданите, е възможно доусъвършенстване на някои услуги. Най-съществената е да се усъвършенства обслужването чрез предоставяне на услуги по електронен път – чрез сайта на район „Връбница”. Почти половината от анкетиранияте настояват за това.
9. Тенденциите в развитието на административното обслужване за последните три години се характеризират по следния начин. Бюрокрацията, оценена като най-тежкия му проблем, е намалела наполовина. Нараснало одобрението за ефективността му, като 79% го оценяват като добро. По подобен начин се оценява и компетентността на служителите.
10. Като цяло оценката за състоянието район „Връбница” като място за живеене и работа е положително. То е добро и много добро за близо 80% в момента. Тревожен е фактът, че 55% от анкетиранияте заявяват, че мерките по опазването на околната среда не са достатъчни.
11. Съществена слабост е, че в очакванията си за подобряване на състоянието на околната среда, жителите на района дават приоритет на контролните механизми на администрацията като подценяват активността си на граждани. Чистотата и реда, поддържането на зелените площи, градинките и детските площадки например са също задължение на гражданите.
12. Обнадеждаващ е фактът, че почти всички анкетирани адресират към районната администрация проблема със състоянието на канализацията и асфалтирането на второстепенните улици. Очевидно е, че жителите на района милеят за своя район „Връбница” и състоянието му ги вълнува. Още повече, 86% заявяват, че гражданите и неправителствените организации могат свободно да изразят мнения и да направят предложения.
13. Наличието на добра връзка между районното ръководство с неговите усилия да наложи район „Връбница” като чисто и спокойно място и неговите жители се демонстрира от факта, че общо 75% определят район „Връбница” като добро и много добро място за живот и работа.

14. Взаимодействието на ръководството на района с гражданското общество, мотивирането на хората да се грижат за средата, в която живеят, е своеобразен форум за партньорство на тези две заинтересовани страни. Значим е фактът, че 80% оценяват перспективата за развитие на района като много добра и добра.

Резултатите и изводите от изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги от администрацията на район „Връбница“, СО, въпреки че не е представително, дава достатъчно информация и поставя ясни акценти, които очертават картината в тази важна сфера на управлението. На базата на получената информация са формулирани постиженията и проблемите, които дават насока за бъдещата работа на ръководството и администрацията в район „Връбница“ за подобряване на административното обслужване според високите европейски критерии.