



Областен обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията

АНАЛИЗ

ОТ АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЛАСТ БЛАГОЕВГРАД

АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ: АНОНИМНО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

МЯСТО НА ПРОВЕЖДАНЕ: ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ
ТЕРИТОРИАЛНИ ЗВЕНА НА ЦЕНТРАЛНАТА ИЗПЪЛНИТЕЛНА ВЛАСТ НА
ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЛАСТ БЛАГОЕВГРАД

ПЕРИОД НА ПРОВЕЖДАНЕ: 01.10 – 31.10 2016 г.

ОРГАНИЗАТОР: ОБЛАСТЕН ОБЩЕСТВЕН СЪВЕТ ЗА ПРЕВЕНЦИЯ И
ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ НА КОРУПЦИЯТА

ОБОБЩАВАНЕ И АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ: 01 ДЕКЕМВРИ-10 ДЕКЕМВРИ 2016
г.

УТВЪРЖДАВА: ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ И ПРЕДСЕДАТЕЛ НА ОБЛАСТНИЯ
ОБЩЕСТВЕН СЪВЕТ ЗА ПРЕВЕНЦИЯ И ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ НА КОРУПЦИЯТА

В изпълнение на планираните дейности за 2016 г. Областният обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията организира в настоящата година анонимно анкетно проучване в териториалните звена на изпълнителната власт, след като през 2015 г. анкетата бе проведена в общинските администрации и областна администрация. Прилагайки този механизъм за контрол Съветът се стреми да мотивира на гражданите за активна позиция против корупционните практики, като част от изграждане на институционална и информационна антикорупционна среда, да се стимулира гражданската позиция за утвърждаване на ценностите в обществото за противодействие срещу проява на корупционни практики и корупция.

Анкетата включва десет затворени въпроса, за отразяване на оценката на гражданите за компетентността на служителите, относно предпоставките за корупция и на какво ниво в администрацията, причините за корупционните прояви и потвърждаване на изброени такива. Стремещт бе, в анкетата да са включени ясни въпроси, съдържащи основните вероятни отговори, които да бъдат база за оценка на конкретни критерии, след което да се формулират съответни заключения. На база изводите Областният обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията да планира дейности по утвърждаване на антикорупционната политика на територията на областта.

ЦЕЛИ

1. Събиране на информацията относно потребителската удовлетвореност от компетентността и удовлетвореност от съдействието на служителите на съответните администрации.

2. Проучване на оценката на гражданите за потенциалните възможности за прояви на корупция в администрациите, както и потвърждение на такива прояви в конкретната администрация или друга администрация.

3. Оценката на доверието на гражданите към изградените структури за борба с корупционните прояви, както и позицията на гражданите при фактически прояви на корупция. Проучване на обществените нагласи за съдействие в борбата срещу корупцията.

4. Събиране на информация за конкретни прояви на корупция на територията на областта и конкретно в администрациите, където е проведена анкетата за постигане на информираност на обществото и за стимулиране на обществения дебат по проблемите на корупцията

5. Съпоставяне на резултатите от анкетата за общините в област Благоевград, изводи и предложения.

6. Представяне на резултатите на разширено заседание на Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията, осигуряване на публичност на резултатите и планиране на дейности за ефективна политика в областта на антикорупцията.

7. В изпълнение на Програмата за постигане на прозрачност в публичните дейности и превенция от корупция 2014-2018 с въвеждане на периодичност в изследванията, и

на основа количествените изследвания в различни периоди да се осигури обратна връзка за ефективността на прилаганите политики и инициативи от Областния обществен съвет за превенция на корупция, както и внедряване на механизми за противодействие на корупционни практики.

НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги, предоставяни в териториалните звена на изпълнителната власт и областна администрация и е обявено на доброволен принцип за участие, с попълване на анонимна анкетна карта.

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

Проучването е на база анкетиране на гражданите с анкетна карта, която бе изпратена до 17 (седемнадесет) териториални администрации, които следваше сами да проведат анкетното проучване, като предоставят анкетите в центровете за административно обслужване или гише за предоставяне на административни услуги.

Единадесет от поканените да участват в анкетното проучване администрации са разпространили анкетата сред потребителите на услуги, като дялът на анкетираните е от 5% до 20% от предоставяните месечно административни услуги, т.е. могат да послужат като представителна извадка в настоящото анкетно проучване.

Две администрации са участвали формално и са изпратили до 3 бр. анкетни карти, която бройка не може да послужи за представителна извадка, поради това са изключени от настоящия анализ. Останалите четири администрации от териториалните структури на изпълнителната власт не са върнали отговор към Областния съвет за превенция и противодействие на корупцията и съответно не присъстват в настоящия анализ.

СЪДЪРЖАНИЕ НА АНКЕТНАТА КАРТА

Анкетната карта е организирана от десет въпроса, като всеки въпрос съдържа отговори от затворен тип, които анкетираният може да избере.

Въз основа на затворената структура на въпросите се осигури възможността за обобщаването на отговорите, извеждането на съпоставими данни и формулиране на изводи, както за нивото на административно обслужване, така и за потенциалните и/или фактически прояви на корупция, отговорите на въпросите бяха анализирани по териториални администрации, по категории потребители на услуги – физически и юридически лица, честота на ползване на услугите на съответната администрация.

Към три от въпросите на анкетата, освен предложените отговори от затворен тип, е предоставена възможност и за отговор от отворен тип с цел да се осигури достатъчна възможност на всеки да изрази най-точно позицията си. Резултатите от тези отговори са оценени и изведени като констатации към настоящия анализ.

Съдържание на Анкетната карта за 2016 г. е запазено, спрямо анкетното проучване през 2015 г. в общинските администрации, с цел съпоставимост на показателите:

1. С какво ниво на администрацията осъществихте контакт?

- Технически персонал
- Експертно ниво (експерти, специалисти)
- Ръководно ниво (началник отдел, директор на дирекция, секретар)
- Друго

2. Колко често ползвате услугите на тази администрация?

- Един-два пъти годишно
- Няколко пъти годишно
- Всеки месец
- Много често

3. Лесно ли намерихте компетентните по Вашия въпрос служители?

- Да
- Не, бях препращан от служител на служител

4. Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите, за бързото разрешаване на Вашия проблем?

- Да, служителят се отнесе коректно
- Да, служителят направи нужните разяснения
- Не, служителят работеше трудно
- Не, отношението на служителя бе подчертано нелюбезно

5. Според Вас, имат ли служителите в администрацията възможност за осъществяване на корупционни действия и кои служители?

- служителите, обслужващи гише и непосредствено работещи с граждани
- експертите, изготвящи документите, предоставящи необходимата информация
- служителите на ръководно ниво
- други /посочете кои/.....
- нямат възможност

6. Случвало ли се е служител от тази или друга администрация да Ви поиска пари или друг вид нерегламентирана облага /извън нормативно определените такси/ за предоставяне на административна услуга?

- Да
- Не

7. Според Вас, има ли корупция в тази администрация?

- Да, вече ми беше поискан подкуп
- Да, индиректно ми беше подсказано
- Да, предварително ми беше известно
- Не ми беше поискан подкуп, тъй като документите ми бяха изрядни
- Не, нямам такива впечатления

8. Какво според Вас поражда корупцията?

- Прекалено сложни изисквания (тежки процедури)
- Създаване на формални пречки от страна на административни служители
- Друго.....
(моля, уточнете)

9. Ако станете свидетел на даден или приет подкуп, как бихте реагирали?

- Ще информирам ръководството на администрацията
- Ще информирам Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията
- Ще информирам медиите
- Няма да реагирам

10. В качеството си на какъв ползвате услугите на администрацията?

- Физическо лице
- Юридическо лице

ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

1 октомври 2016 – 31 октомври 2016 г.

Проучването е проведено едновременно в администрациите.

БРОЙ НА ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ

За периода са анкетирани **общо 285 лица** 1 от тях 120 бр. анкетни карти са попълнени от потребители на услуги в Дирекция „Регионална служба по заетостта“. Предоставената извадка е предпоставка за обективни и точни изводи за дейността на администрацията и оценката на гражданите, потребители на услуги в дирекцията. Анкетите предоставени от останалите администрации на териториални структури са с дял от 5%-10% от месечно, директно обслужвани граждани и е база за оценка.

От 285 анкети са оценени както общо формулираните отговори за администрацията в страната – причините за корупционни практики, готовност за сигнализиране при корупционни прояви, пряк досег до корупция, така и показатели за администрация в която са разпространени анкетите.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТАТА

Целта е извеждане на общи резултати за всички анкетираните на нивото на възприемането потенциални и фактически корупционни заплахи, същевременно да се съпоставят показателите за бизнеса и за физическите лица, като отделни потребителски групи.

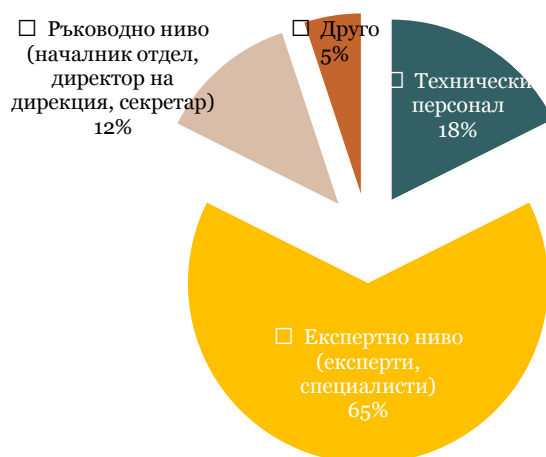
С обобщаването на резултатите от въпроса „**С какво ниво на администрацията осъществихте контакт?**“ се оценява организацията на обслужване, която фактически се прилага в администрацията. С въпроса се оценява прилагането на принципа обслужване на „едно гише“.

Концепцията „едно гише“ предполага равнопоставеност на потребителите на услуги и намаляване на корупционния риск. Средният показател на гражданите, които са осъществили контакт на ръководно ниво за изпълнението на услугата е 13% от анкетираните и съпоставен с резултатите от анкетата през 2015 г. в общинските администрации, е два пъти по-малък. Така се потвърждава оценката, че се прилага ефективно на принципа за обслужване на „едно гише“ и има равнопоставеност на потребителите на услуги. Същевременно в две регионални структури – НП „Пирин“ и Регионално управление на образованието, този показател е завишен около 3 пъти спрямо средния.

Концепцията „едно гише“ е в пряка връзка с осигуряването на добро административно обслужване, като се спазват принципите на равнопоставеност, прозрачност и откритост. Усъвършенствайки този подход, практиката показва, че може да се осигурява пълно зачитане и удовлетворяване правата и интересите на гражданите. С по-горе разглеждания въпрос от анкетата се оценява прилагането на този организационен принцип в административно обслужване, което е в пряка връзка с утвърждаването на антикорупционната среда в административното обслужване.

Администрациите на територията на областта предоставят и разширяват каналите за достъп до административно обслужване. 5% от анкетираните сочат, че използват друг контакт, като това са комуникациите през лицензирани пощенски оператори, електронна поща, електронни услуги.

Прилагана организация в обслужването



Графика 1

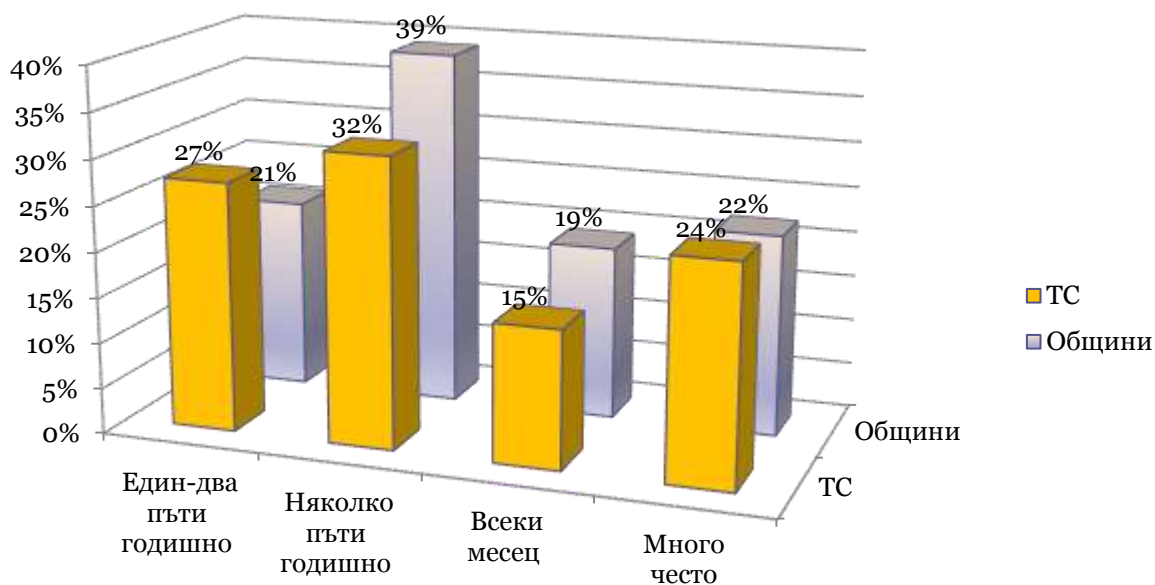
За качествено обслужване на клиентите важен фактор е компетентността на служителите, както от фронт-офиса така и от бек-офиса. Времето за обслужване, компетентно насочване и достатъчната информираност определят удовлетвореността на потребителите на услуги. С отговорите на въпроса „**Лесно ли намерихте компетентните за Вас служители?**“ се отразява оценката на гражданите за организационния модел в обслужването, както и за оценката на компетентността на служителите, което пряко влияе на общата оценка за администрацията

От анкетиранията лица 90 % са ориентирани бързо в процедурата и са обслужени от компетентен служител, което предполага добре подготвени експертни кадри и специалисти във „фронт офисите“ на администрациите и прилагане на утвърдени в практиката процедури в обслужването.

На въпроса: „**Колко често ползвате услугите на тази администрация?**“

Средният показател за териториалните структури на изпълнителната власт в областта е: 24 % от анкетиранията са много редовни ползватели на административни услуги в териториалните структури; 15% - ежесечно се обръщат към съответна администрация; до няколко пъти годишно са 59%.

В сравнителната графика се представя осреднено разпределението на честотата на ползване на услугите от гражданите, като същевременно има значителни различия за различните административни структури, а това би трябвало да определи подхода за осигуряване на информираност и пълна прозрачност по административното обслужване – предпоставка за пресичане на корупционна дейност.



Графика 2

Въпрос: „Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите, за бързото разрешаване на Вашия проблем?“

Отговорите на въпроса са в пряка връзка с компетентността на служителите, които обслужват гражданите и с ефективността на организационния модел, който администрацията прилага. Осигурявайки пълна информираност на гражданите и необходимото ниво на компетентност на обслужващите служители администрацията се създават предпоставките за качествено обслужване на гражданите и съответно удовлетвореност у тях от обслужването.

Висок процент от анкетираните граждани са удовлетворени от обслужването, като изразяват положителна оценка, отбелязвайки, че служителите са се отнесли коректно и/или са направили нужните разяснения – **97%**, само **3 %** са определили работата на служителите като мудна, в това число една (0,35%) **напълно негативна оценка за административното обслужване.**

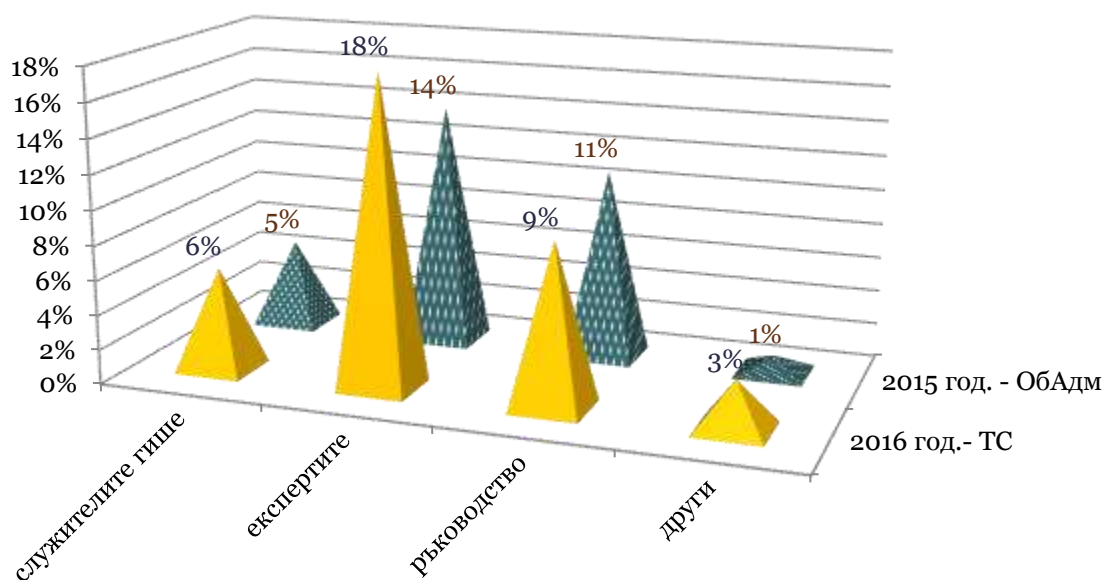
Отчетените отговори потвърждават за утвърдена добрата организация на административната дейност и вътрешният контрол, което въздейства ефективно върху проявите на корупция.

С поставения въпрос в анкетата **„Според Вас, имат ли служителите в администрацията възможност за осъществяване на корупционни действия и кои служители?“** се изследва оценката на гражданите за наличието на предпоставки за корупция, както и на кои нива от администрацията има повишен риск от проява на корупционни практики и корупция.

От общия брой анкетирани **61 % оценяват**, че служителите в администрациите нямат условия за корупционни прояви, същевременно висок процент от гражданите - **39%** изразяват мнение, че възможност за корупция има. Въпросът е формулиран общо и отразява оценката на гражданите за администрацията като цяло.

Резултатите от този въпрос извеждат оценката на гражданите за риска в администрацията от прилагане на корупционни практики в обслужването и същевременно се посочват и потенциалните структурни нива в администрацията за тези прояви, според анкетираните. Оценката на гражданите за най-рисковите групи служители в администрацията по отношение на прилагане на корупционни действия е напълно съпоставима с резултатите от анкетното проучване в общинските администрации. Според двете анкети най-рискови за корупция/корупционни прояви са експертното ниво и ниво ръководство.

Разпределението на положителните отговори е отразено в *Графика 3* със съпоставка на резултатите от 2015 г. за общинските администрации:



Графика 3

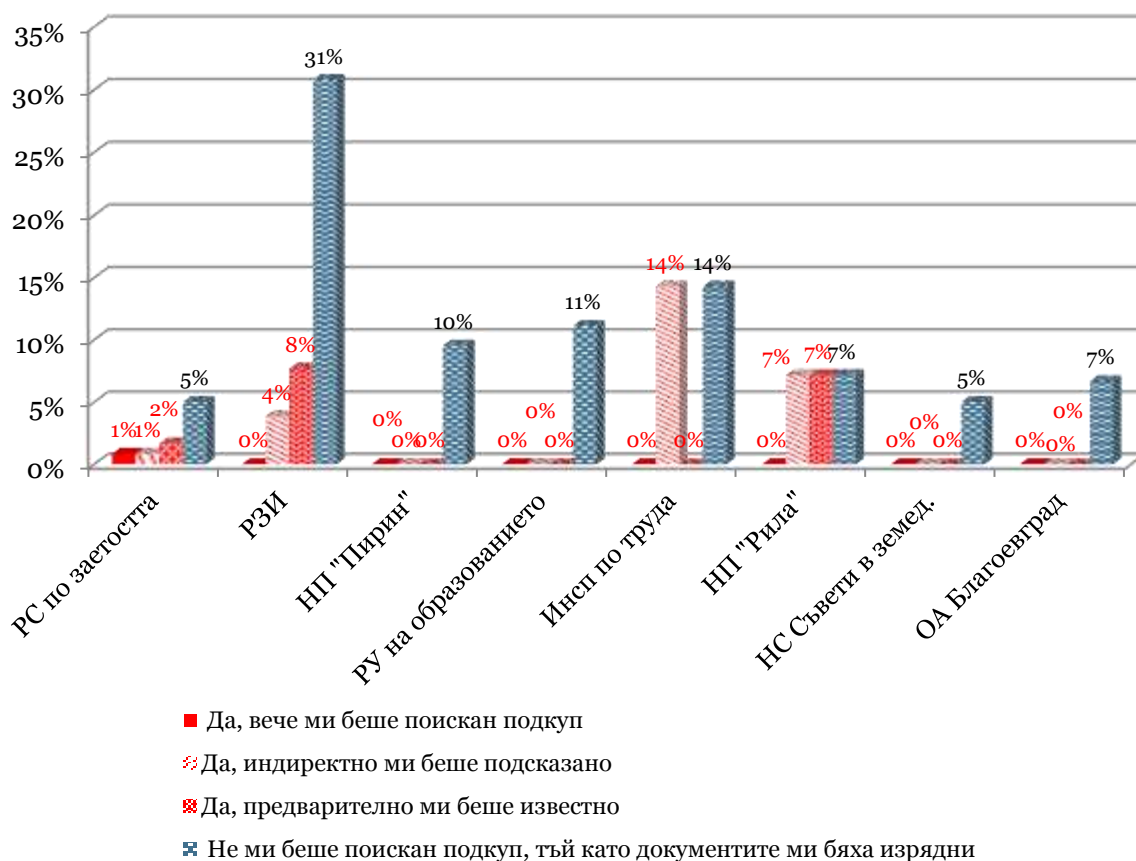
Участниците в анкетата се определят към две от категориите потребители на услуги – **юридически лица и физически лица**. Целта е отчитане и съпоставяне на резултатите от възприятието на различните категории групи потребители за прояви и потенциални корупционни заплахи. Общо от участниците в анкетата 75 % са физически лица и 25 % - юридически лица.

Оценката в анкетираните юридически лица за възможността за проява на корупция от служителите в администрацията е по-критична, което потвърждава извода от анкета през 2015 г., че корупционният натиск е по-голям върху юридическите лица-стопански субекти.

За отчитане на конкретни корупционни прояви, анкетната карта включва два въпроса, с които се проучват свидетелства за осъществени корупционни действия в конкретната администрацията или друга администрация. (Въпрос № 6 и № 7)

На въпрос № 6 „Случвало ли се е в тази или друга администрация да Ви поискат пари...“ четири процента (4 %) от анкетираните признават за директно поискан подкуп или облага и други 5 % отказват да отговорят на въпроса.

На въпрос № 7 за наличието на корупция **именно в администрацията, в която е попълнена анкетата**, отговарят утвърдително 4%, като отбелязват отговорите: че е поискан подкуп; подсказано им е; предварително им е известно за това. Същевременно 7% от анкетираните се възприемат като **потенциален обект за изнудване на корупционна основа** и смятат, че корупционната схема не е реализирана поради изрядност в документите им.

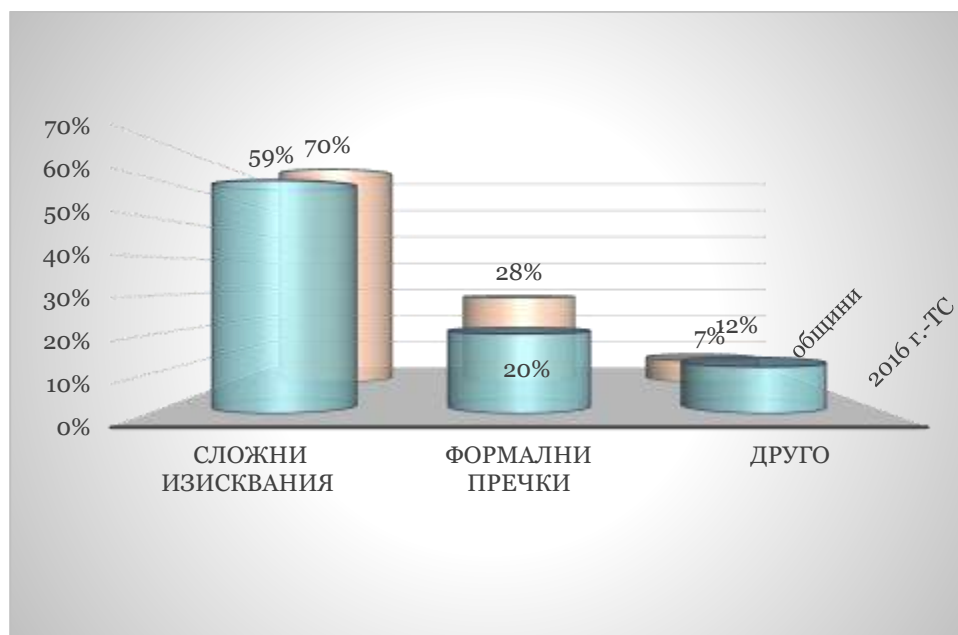


Графика 4

Графиката не включва администрациите, в анкетните карти на които 100% от отговорите на въпроса са отрицателни.

Друга цел на анкетното проучване е да се отчете оценката на гражданите за причините, които поражда корупцията, което е заложено във въпрос № 8 „Какво според Вас поражда корупцията?“

Основна причина според анкетираните е „Прекалено сложни изисквания (тежки процедури)“ – 70 %, т.е. съществуват условия за системност в корупционните действия, предвид бюрократичните предпоставки спомагащи повторяемостта (*Графика 5*).



Графика 5

Забележка: Сумата от отговорите на въпроса е различна от 100%, тъй като част от анкетираните са дали повече от един отговор, а други – не са отговорили

Недоверие към администрациите и служителите изразяват **20 % от анкетираните**, като смятат, че служителите създават формални пречки при обслужването с цел облага, като делът при общинските администрации е 28%. *Оперативната самостоятелност (дискрецията), която може да бъде прилагана в административното обслужване в следствие на неефективни нормативни правила, технологично нерегламентирани процедури по услугите, липса на процесен подход на управлението и недостатъчна публичност на процедурите са вероятната причина служителите да имат възможността да „създават формални пречки“, което поражда и негативната оценка в гражданите.*

Анкетираните сочат като други причини, които пораждат корупцията, манталитет и морален упадък, ниското заплащане на служителите (12 %).

Настоящото анкетно проучване е насочено и към оценка на обществената нетърпимост на гражданите към корупционните прояви, има ли нагласа сред гражданите за морален компромис относно това явление и биха сигнализирали и пред коя институция.

Въпрос: Ако станете свидетел на даден или приет подкуп, как бихте реагирали?

Около половината от анкетираните посочат, че в случай на корупция, се доверяват на действията на ръководството в конкретната администрация (*Графика 6*). Отговорът е обвързан с оценката на гражданите, че на експертно ниво има най-голяма

възможност за корупционни прояви – 18 % и съответно очакванията са за управленско решение.

Висок е дялът на гражданите – 24 %, които смятат че подаването на сигнал е ненужно. Само 12% отбелязват, че биха подали сигнал към Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията.

С цел насърчаване на гражданите за включването им в процесите на противодействие на прояви на корупция и корупционни практики са необходими целенасочени действия и мерки от страна на Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията, координирано с институциите в областта, местните власти, осигуряване на медийна подкрепа.



Графика 6

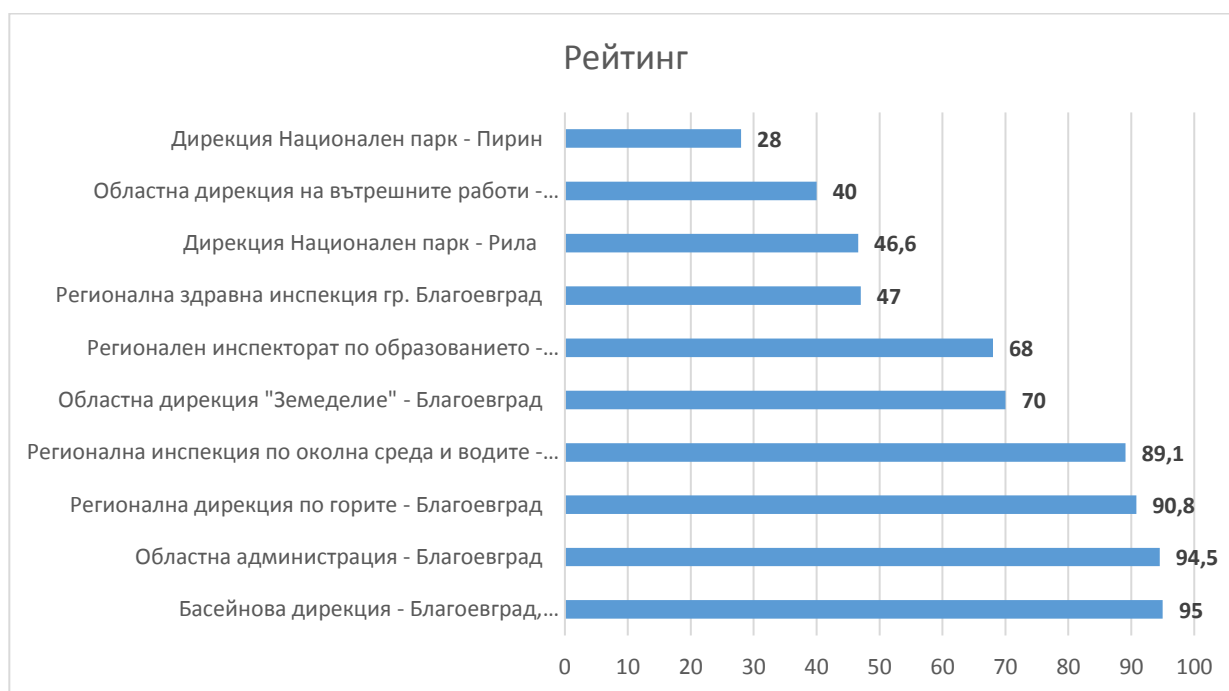
Областният обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията, координирано с местната и изпълнителна власт, трябва да разшири дейността си в насока за създаване на обществена среда, в която корупционните действия да бъдат разпознаваеми, за стимулиране на обществената реакция при появата на съмнения или информация за корупционни действия.

Публичността и прозрачността в управлението е важна контрола в управлението на риска от корупция. Областният управител ежегодно, периодично изисква отчети от териториалните структури на изпълнителната власт, предоставящи административни услуги. Отчетите са по показатели, които представят информация за публичността на процедурите по подаване и обработване на сигнали на гражданите, подадени сигнали за корупционно

поведение и възможностите за сигнализиране през „горещ телефон. Към първоначално утвърдения единен формуляр са въведени допълнителни показатели – *Брой сигнали за корупция, корупционна практика или други действия, поразяващи корупционни практики, отнасящи се до: служителите в съответната администрация; други регионални структури на изпълнителната власт; местните органи.* С обобщените годишни отчети се оценява ефективността на прилаганите политики на територията на областта, като е потвърдено че всички териториалните структури на изпълнителната власт осигуряват публичност Интернет чрез официални интернет страници на администрацията или на сайтовете на централния орган.

За обективен поглед върху прилаганата публичност и прозрачност от администрациите на територията на област Благоевград се проследява независимата оценка на „Програма „Достъп до информация“, която е базирана на различни показатели.

Общият рейтинг за прозрачност и публичност на **териториалните администрации на изпълнителната власт и общинските администрации за областта**, съгласно проучванията на Програма достъп до информация, е около средния за страната. Същевременно се отчитат големи различия на отделните административни структури - ТС и общински администрации, като разпределението е от дъното до върха на класацията.



Изводи

Целевата група на настоящата анкета са граждани, които са ползватели на услуги в териториалните и регионални структури на изпълнителната власт. Резултатите дават насоки за подобряване на дейностите по превенция от корупционни прояви в административното обслужване:

- Според анкетиранияте основната причина за проявите на корупция са сложните и прекалено тежки процедури. Промените в Наредбата за административно обслужване са именно към разширяване на каналите за достъп до услуги и въвеждане на комплексно административно обслужване;
- Подобряване на публичността и прозрачността в административното обслужване и дейността на администрациите е контрола, която въздейства на антикорупционната среда;
- Висок дял от гражданите отказват да имат активна позиция при наличие на корупционна проява/практика. Една четвърт на гражданите (24%) изразяват пасивна позиция към корупцията и същевременно само 12% от анкетиранияте смятат да информират Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията.

Основната цел на провежданата политика на Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията е с обединени и координирани действия на институциите – териториални звена на изпълнителната власт, общинските администрации и областна администрация да се противодейства на корупционни практики и корупция.

В тази връзка Съветът за втора година провежда анкета за проучване на нивото на възприемане на корупцията. Целта е подобряване на антикорупционната среда, стимулиране на гражданите за активна позиция при корупционни прояви, както и предприемане на превантивни действия, както от Съвета с провеждане на политики на областно ниво, така и от местната власт и териториалните структури на изпълнителната власт за намаляване на риска от корупция.

Изготвили:

Екип към Областен обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията със съдействието на администрациите на териториалните и регионални структури на изпълнителната власт в област Благоевград.