

АНАЛИЗ

на резултатите от анкетно проучване на
територията на област Благоевград



**Областен обществен съвет за превенция и
противодействие на корупцията**
към областния управител на област с
административен център Благоевград

юни 2015 г.

АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ: АНОНИМНО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

МЯСТО НА ПРОВЕЖДАНЕ: ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ В ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ НА 14-ТЕ ОБЩИНИ В ОБЛАСТ БЛАГОЕВГРАД И ЦАО НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ БЛАГОЕВГРАД

ПЕРИОД НА ПРОВЕЖДАНЕ: 1 МАЙ – 31 МАЙ 2015 Г.

ОРГАНИЗАТОР И КООРДИНАТОР: ОБЛАСТЕН ОБЩЕСТВЕН СЪВЕТ ЗА ПРЕВЕНЦИЯ И ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ НА КОРУПЦИЯТА - СЕКРЕТАР

ОБОЩАВАНЕ И АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ: 10 ЮНИ- 20 ЮНИ 2015 Г.

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

Областният обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията е приел за приоритет провеждането на политика за изграждане на институционална и информационна антикорупционна среда чрез подобряване взаимодействието между институциите и неправителствения сектор. В изпълнение на планираните дейности за 2015 г. съветът организира анонимно анкетно проучване на територията на всички общини в област Благоевград.

Основната цел на провежданата политика е с обединени и координирани действия на институциите – общинските администрации и областна администрация, да се стимулира гражданската позиция за утвърждаване на ценностите в обществото за противодействие срещу проява на корупционни практики и корупция.

За провеждане на анкетата, въз основа на прилагания опит до момента, бе съставен формуляр от десет затворени въпроса, за отразяване на оценката на гражданите за компетентността на служителите, възможности за прояви на корупция и на какво ниво в администрацията, причините за корупционните прояви и потвърждаване на такива, които въпроси отразяват специфичните цели от провежданото проучване.

ЦЕЛИ

1. Събиране на информацията относно потребителската удовлетвореност от компетентността и удовлетвореност от съдействието на служителите в общинските и областна администрация.

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 заседание на Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията и пред общините, осигуряване на публичност на резултатите.

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 услуги в общинските администрации и областна администрация – физически и юридически лица и е 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 се предоставя в центровете за административно обслужване или гише за предоставяне на административни услуги в общинските администрации и Областна администрация Благоевград.

На гражданите е предоставена възможността свободно и напълно анонимно да изразят своето мнение, като попълнят анкетната карта от десет въпроса от затворен тип, след което я поставят в урна.

Всяка една администрация – 14-те общински администрации на територията на област Благоевград и Областна администрация организира и проведе самостоятелно предоставянето на анкетите на място.

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 сортиране на отговорите, извеждането на съпоставими данни и изводи, както за нивото на административно обслужване, така и на потенциалните и/или фактически прояви на корупция, отговорите на въпросите бяха анализирани по общини, 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:

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 мудно

- 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 май 2015 – 31 май 2015 г.

Проучването е проведено едновременно в общините на област Благоевград.

БРОЙ НА ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ

За периода са анкетирани **общо 318 лица** – 261 анкетни карти са попълнени от потребители на услуги в общинските администрации на територията на област Благоевград и 57 в Центъра за административно обслужване на Областна администрация Благоевград.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТАТА

Въпрос „В качеството си на какъв ползвате услугите на администрацията?“

- 86 % от анкетираните вече са ползвали физическо лице;
- 14 % юридическо лице в анкетираните в общинските администрации.

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

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

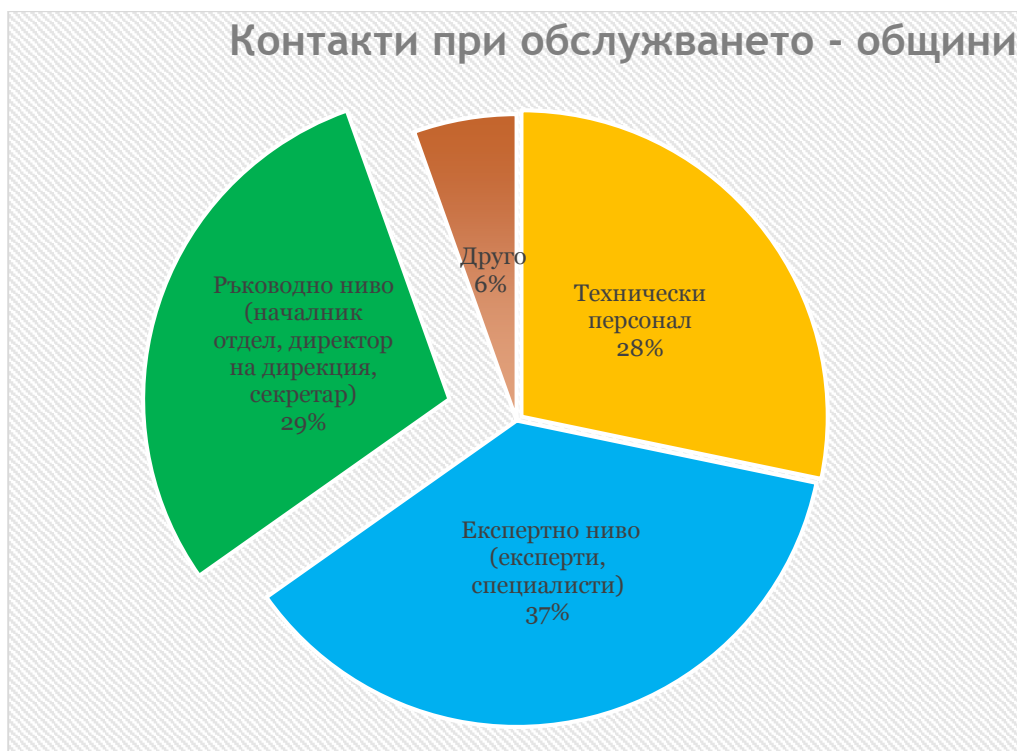
Принципът на обслужване на „едно гише“ се приема като вече утвърдена практика от всички общински администрации, същевременно резултатите от изследването показват, че голям процент от анкетираните, обслужени в общинските администрации - **29 %**, са осъществили контакта си на ръководно ниво, което е извън концепцията на „едно гише“. За обслужените в областна администрация лицата, които са контактували на ръководно ниво е **16 %**.

Концепцията „едно гише“ е в пряка връзка с принципите на добро управление, а те са равнопоставеност, прозрачност и откритост, осигуряване на обратна връзка с потребителите, както разбира се и с организационния принцип на обслужване на гражданите в обособени центрове за административно обслужване. 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 по-скоро се оценява организационният принцип на обслужване.

Администрациите на територията на областта предоставят и разширяват каналите за достъп до административно обслужване. 6% от анкетираните сочат, че използват друг контакт, като това са комуникациите през лицензирани пощенски оператори, електронна поща, електронни услуги.

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 и косвено - нивото на компетентност.

От анкетираните 318 лица 89 % са ориентирани бързо в процедурата и са обслужени от компетентен служител.



Графика 1

При спазването на принципа „едно гише“ в обслужването и с разделяне на функциите на администрацията (фронт и бек офис) се постига по-ефективна организация и подобрена комуникация между администрацията и различните групи заинтересовани страни, като същевременно се осигурява еднакъв достъп до услуги и равнопоставеност на потребителите на услуги и намаляване на възможностите за корупция.

Значителният дял на потребителите на услуги, обслужени след осъществяване на контактите на различни нива в администрацията не спомага за прозрачността на администрацията и удовлетвореността пред гражданите.

В анкетните карти, предоставени и попълнени в **общинските администрации**, се отчита висока честота на използваните услуги от гражданите, което съответства на констатираното в изследвания на НСИ, че около 50 процента от извършените услуги на национално ниво са в общинските администрации.

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

41 % от анкетиранияте са много редовни ползватели на административни услуги в общинската администрация, в това число 22 % са много често клиенти и 19 % - ежемесечно;

Няколко пъти годишно ползват услугите на общинските администрации 39 % от анкетиранияте и 21% - до 1-2 пъти годишно.

В Областна администрация Благоевград разпределението на честотата на ползване на услуги има различна характеристика, като основният дял е от клиентите ползват услугите много рядко – 42% . Редовно (няколко пъти годишно) – 35 % и много често – 12%.

Отчетените резултати са потвърждение на голямата роля на общинските администрации в осигуряването на административното обслужване, респективно са институциите, които осезателно формират общественото мнение и оценка за работата на администрацията като цяло.



Графика 2

В сравнителна графика по-горе се представя разпределението на честотата на ползване на услугите от гражданите, което би трябвало да определи подхода за осигуряване на информираност и пълна прозрачност по

административното обслужване – предпоставка за пресичане на корупционна дейност.

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 в общинските администрации са отговорили, че служителите са се **отнесли коректно** и са направили нужните разяснения – **90,2%**, само 10 % са определили работата на служителите като мудна, в това число **3%** изразяват **крайно негативна оценка**, като определят отношението към тях за нелюбезно.

Добрата организация на административната дейност и вътрешният контрол, са предпоставки да се въздейства ефективно върху проявите на корупция, а положителната оценка, като цяло, е добър атестат за общинските администрации относно нивото обслужване на гражданите.

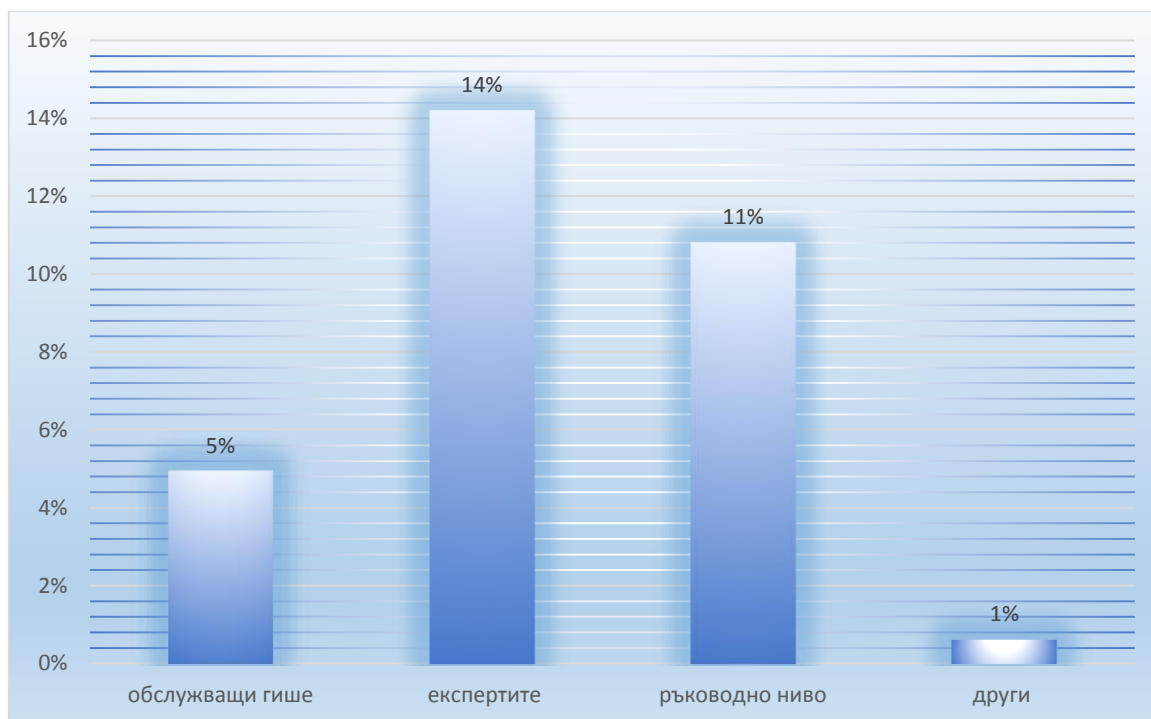
С поставения въпрос в анкетата **„Според Вас, имат ли служителите в администрацията възможност за осъществяване на корупционни действия и кои служители?“** се изследва оценката на гражданите за наличието на предпоставки за корупция, както и на кои нива от администрацията има повишен риск от проява на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

От общия брой анкетирани голям процент – **69 %** оценяват, че служителите в администрациите нямат условия за корупционни прояви. **31%** изразяват мнение, че възможност за корупция има.

Резултати от анкетното проучване по въпроса извеждат оценката на гражданите за риска в администрацията от прилагане на корупционни практики в обслужването и на кои нива от администрацията.

Оценката на гражданите е, че най-рискови по отношение на прилагане на корупционни действия са експертното ниво и ръководно ниво. Разпределението

по нива на администрацията е отразено в *Графика 3*, като останалите 69 % смятат, че служителите нямат възможност за корупционни прояви:



Графика 3

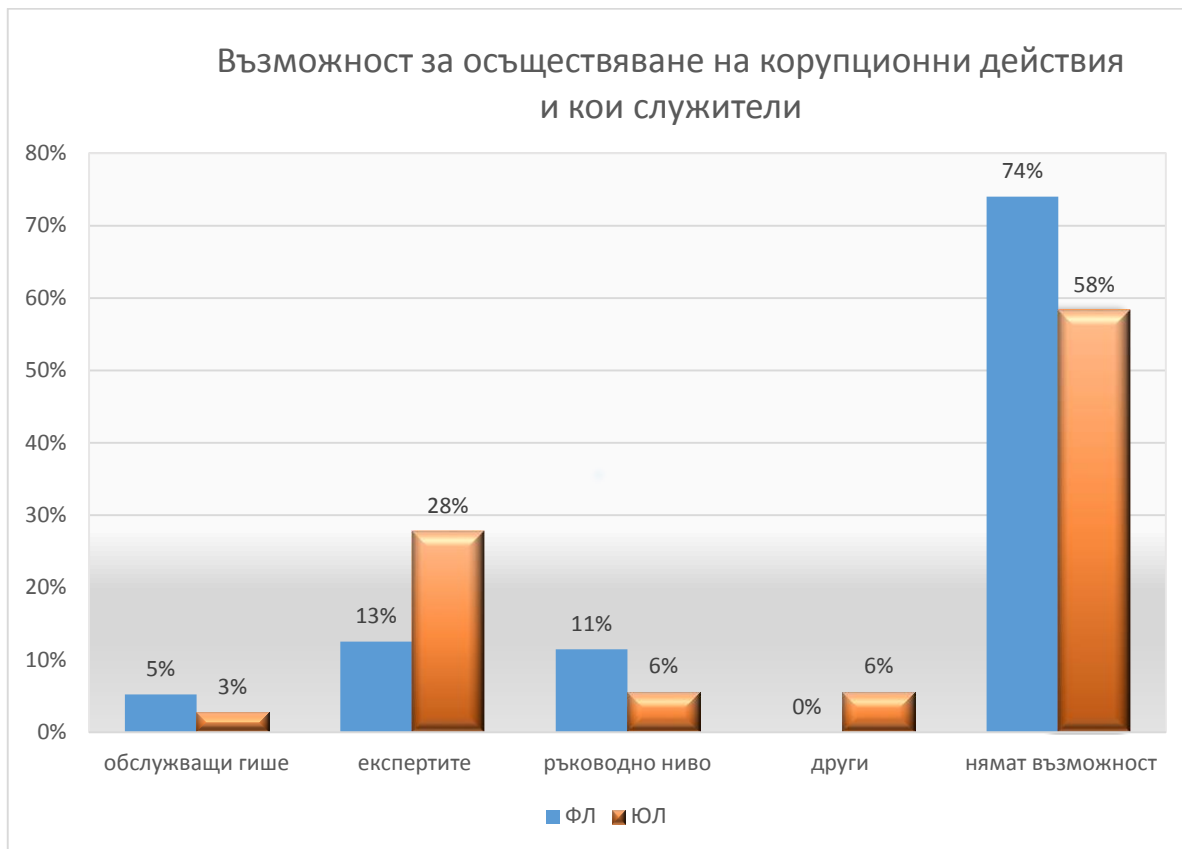
Анализът разглежда отговорите на същия въпрос за различните потребители на услуги – **юридически лица и физически лица**.

Оценката в двете групи анкетирани за възможността за проява на корупция от служителите в администрацията се различава значително:

- Физическите лица – 26 % смятат, че има условия за служителите да прилагат корупционна дейност;
- **Юридическите лица – 42% изразяват негативната си оценка,**

като по-голямата част сочат експертите, като служители при които е по-вероятно да има корупция - 28% от анкетираните юридически лица и 13 % от физическите (*Графика 4*).

Съпоставката на резултатите в групите потребители на услуги в администрацията показва, че представителите на бизнеса са подложени в по-голяма степен на корупционен натиск.



Графика 4

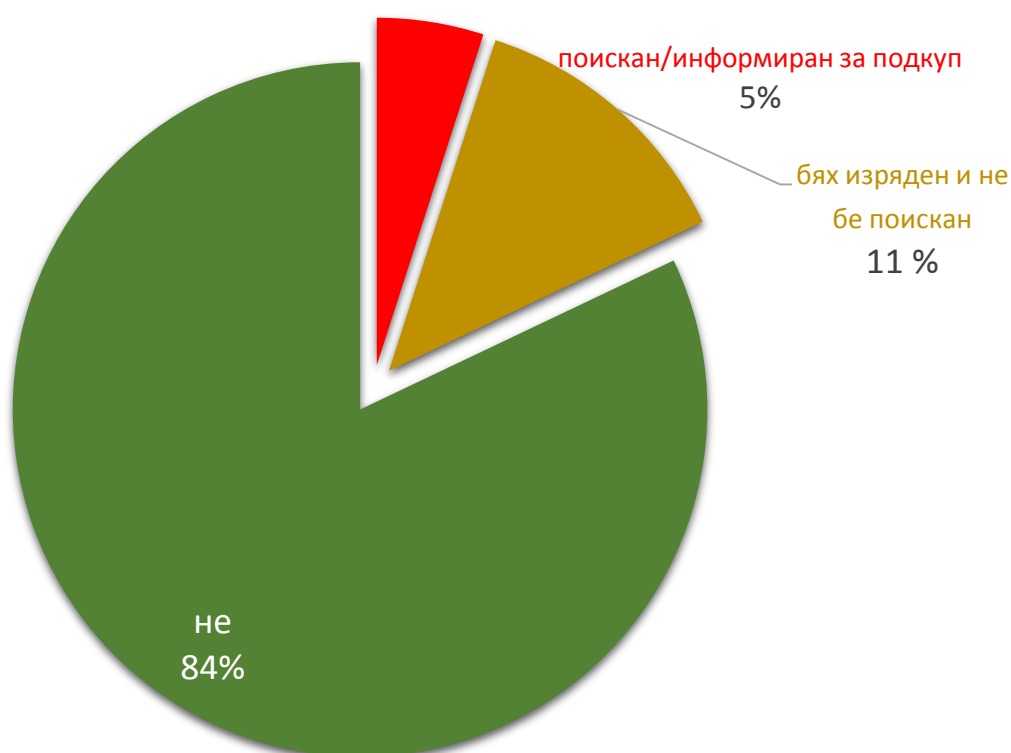
Критичното отношение на бизнеса към проявата на корупция съответства на други проучвания в страната. Публично представените резултати за 2014 г. от проведено проучване на Българска стопанска камара сред повече от 400 бизнесмени е, че 60% от бизнеса смятат, че корупцията е нараснала през 2014 г. и други 33% - че е на предходните равнища. Анкетираният смята, че освен това има увеличение и на регулаторната тежест, което е реципрочено на провежданата политика и усилия на администрацията през последните години за намаляване на административната тежест за гражданите и бизнеса.

Анкетната карта включва два въпроса, с които се проучва фактически осъществени корупционни действия в конкретната администрация или друга администрация. **Въпрос № 6 и № 7.**

На въпрос № 5 „Случвало ли се е в тази или друга администрация да Ви поискат ...“ 6 % от анкетираният признават за директно поискан подкуп или облага, а на въпроса има ли корупция **именно в администрацията, в която е попълнена анкетата**, отговарят утвърдително 5% с отговорите, че им е поискан подкуп, подсказан или предварително им е известно за това. Същевременно

немалък дял – **13%** от анкетиранияте се възприемат като **потенциален обект на изнудване на корупционна основа**, тъй като смятат, че корупционната схема не е реализирана поради изрядност в документите им.

Разпределението на отговорите по Въпрос № 7 „Според Вас, има ли корупция в тази администрация?“

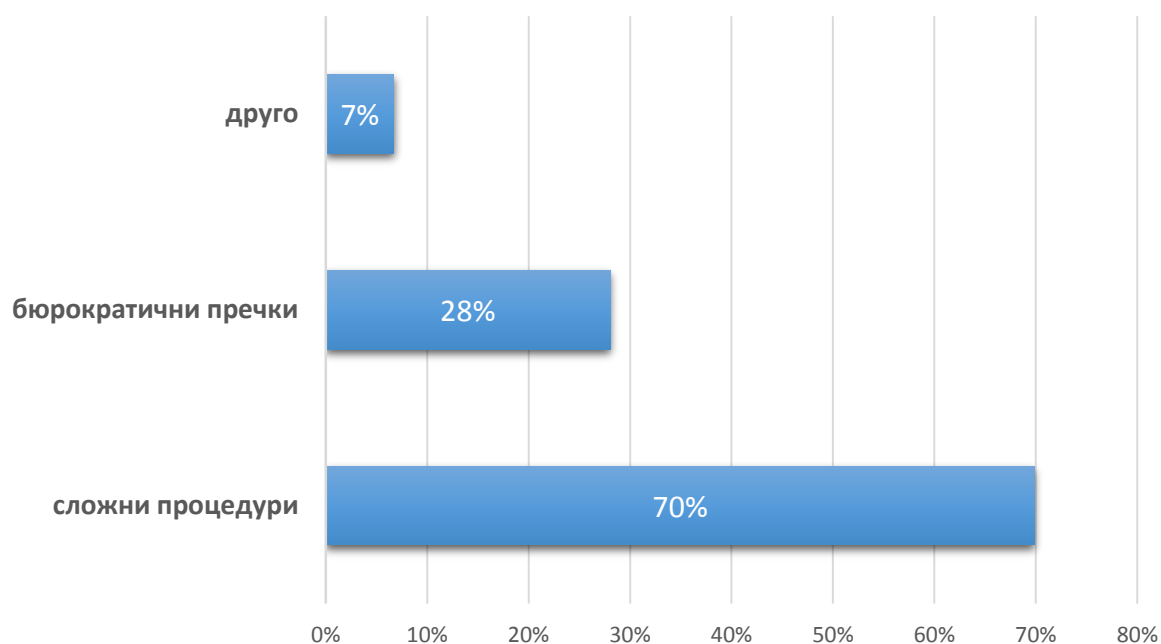


Графика 4

Оценката на гражданите за причините, които поражда корупцията е в отговора на въпрос № 8 „**Какво според Вас поражда корупцията?**“

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

Какво поражда корупцията?



Графика 5

Забележка: Сборът от отговорите на въпроса надхвърля 100 %, тъй като част от анкетираните са дали повече от един отговор

Недоверие към администрациите и служителите изразяват **28 % от анкетираните**, като смятат, че служителите създават формални пречки при обслужването с цел облага. *Оперативната самостоятелност, 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*, са вероятната причина служителите да имат възможността да „сздават формални пречки“, което поражда и негативната оценка в гражданите.

Като други причини, които пораждат корупцията на това ниво в администрацията, в 7 % от анкетите са посочени неефективно законодателство и ненаказуемостта, ниското заплащане на служителите, нормативната уредба.

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?

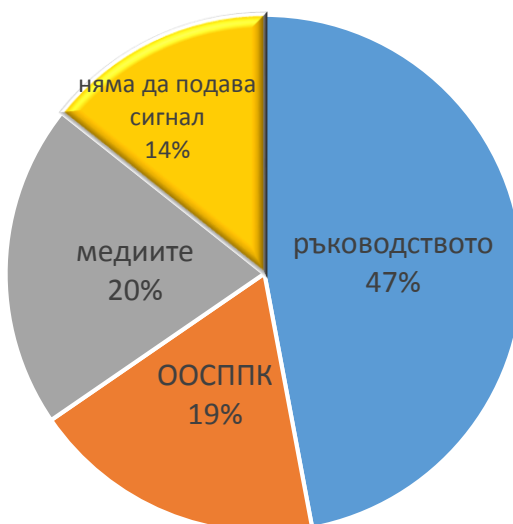
Около половината от анкетираните посочат, че в случай на корупция, се доверяват на действията на ръководството в конкретната администрация (*Графика 6*). Отговорът е свързан с оценката на гражданите, че на експертно ниво има най-голяма възможност за корупционни прояви (оценено от 28 % от юридическите лица и 13% от физическите – *Графика 4*) и съответно очакванията са за управленско решение.

Около 1/5-та ще информират Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията и още толкова ще информират медиите.

Само 14 % от анкетираните смятат, че подаването на сигнал е ненужно, в противовес на общата представа, че обществената търпимост към корупцията е висока.

Областният обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията е заложило в приоритетните си цели провеждане на политика за насърчаване на гражданите за включването им в процесите на противодействие на прояви на корупция и корупционни практики. В изпълнение на това са необходими целенасочени и координирани с местните власти действия в тази посока.

Ще информирам



на корупцията, координирано с местната и изпълнителна власт, работи в насока за създаване на обществена среда, в която корупционните действия да бъдат

разпознаваеми, да стимулира обществена реакция при появата на съмнения или информация за корупционни действия.

В тази връзка Съветът има визията да проучва периодично общественото мнение, да съпоставя резултатите и да планира мерки за подобряване на антикорупционната среда, стимулиране на гражданската позиция по проблема „корупция“. Разчитаме, както и в настоящата анкета, на съдействието на общинските администрации и на всички регионални структури на изпълнителната власт.

Изготвили:

Екип към Областен обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията

Главен секретар Дияна Атанасова, Областна администрация Благоевград

Главен експерт инж. Фиданка Иванова, Областна администрация Благоевград

Старши експерт Красимира Крумова, Областна администрация Благоевград

със съдействието на секретари на общинските администрации на територията на област Благоевград