



# “ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННА КУЛТУРА НА МЕСТНАТА ВЛАСТ В БЪЛГАРИЯ”

## ОБЩИНА МЕЗДРА

*Количествено изследване, юли - август 2007*  
**ПРЕЗЕНТАЦИЯ**

Изготвена за: **Община Мездра**

Изготвена от:

м а р к е т  
**IINKS**

**Тип на изследването:**

**количествено, проведено в 10 общини:**

- Велико Търново
- Козлодуй
- Кърджали
- Мездра
- Монтана
- Пазарджик
- Панагюрище
- Сливен
- София (Столична голяма община, район Студентски и район Средец)
- Стара Загора

**Метод на регистрация:**

**пряко лично интервю**

**Подбор на респонденти:**

**общински служители:** в зависимост от заеманата длъжност в общинската администрация

**представители на медиите, НПО и граждански и бизнес организации:**

респондентите са ангажирани в работата си с въпроси на общинската администрация и управление

**граждани:** имали контакт със съответната община през последните 3 месеца, по квота по пол и възраст на респондента

**Период на провеждане:**

**юли – август 2007 г.**

**Големина на извадката:****По групи:**

- общински служители:
- представители на медии,  
НПО и граждански организации:
- граждани:

**Планиран обем**

- 160 интервюта
- 160 интервюта
- 160 интервюта

**Достигнат обем**

- 142 интервюта
- 155 интервюта
- 160 интервюта

**По общини:**

- Велико Търново
- Козлодуй
- Кърджали
- Мездра
- Монтана
- Пазарджик
- Панагюрище
- Сливен
- София
- Стара Загора

**Планиран обем**

- 45 интервюта
- 30 интервюта
- 45 интервюта
- 30 интервюта
- 30 интервюта
- 45 интервюта
- 30 интервюта
- 45 интервюта
- 135 интервюта
- 45 интервюта

**Достигнат обем**

- 47 интервюта
- 30 интервюта
- 45 интервюта
- 30 интервюта
- 30 интервюта
- 45 интервюта
- 30 интервюта
- 45 интервюта
- 118 интервюта
- 37 интервюта

## Параметри на изследваната съвкупност

| Параметри на изследваната съвкупност |                     | %    |
|--------------------------------------|---------------------|------|
| Всички респонденти в община Мездра   |                     |      |
| Пол                                  | Жена                | 60,0 |
|                                      | Мъж                 | 40,0 |
| Възраст                              | До 35 г.            | 20,0 |
|                                      | 36-45 г.            | 30,0 |
|                                      | 46-55 г.            | 30,0 |
|                                      | Над 55 г.           | 20,0 |
| Образование                          | Основно             | 3,3  |
|                                      | Средно              | 10,0 |
|                                      | Средно-специално    | 6,7  |
|                                      | Висше               | 80,0 |
| Семейно положение                    | Неженен/ неомтъжена | 13,3 |
|                                      | Женен/ омтъжена     | 76,7 |
|                                      | Вдовец/а            | 10,0 |

Резултати от изследването

## ВСИЧКИ ОБЩИНИ

### ГРАЖДАНИ

- Липса на качество и бързина на обслужване
- Бюрокрация и тромави процедури
- Финансиране, бюджетни средства
- Недостатъчно квалифициран и отговорен персонал
- Увеличаване компетентността на служителите
- Координация между отделите

12%

8%

7%

7%

6%

5%

### НПО, МЕДИИ И БИЗНЕС ОРГАНИЗАЦИИ

- Липсата на инвестиции
- Увеличаване компетентността на служителите
- Координацията между отделите
- Реална стратегия на общината
- Достъп до информация
- Качество и бързина на обслужване
- Недостатъчно квалифициран и отговорен персонал

12%

7%

7%

7%

5%

12%

7%

### ОБЩИНСКИ СЛУЖИТЕЛИ

- Липсата на бюджетни средства и финансиране
- Децентрализация, повече правомощия
- Координация и съгласуваност между отделите в общината
- Законови промени и съгласуваност на законовите уредби

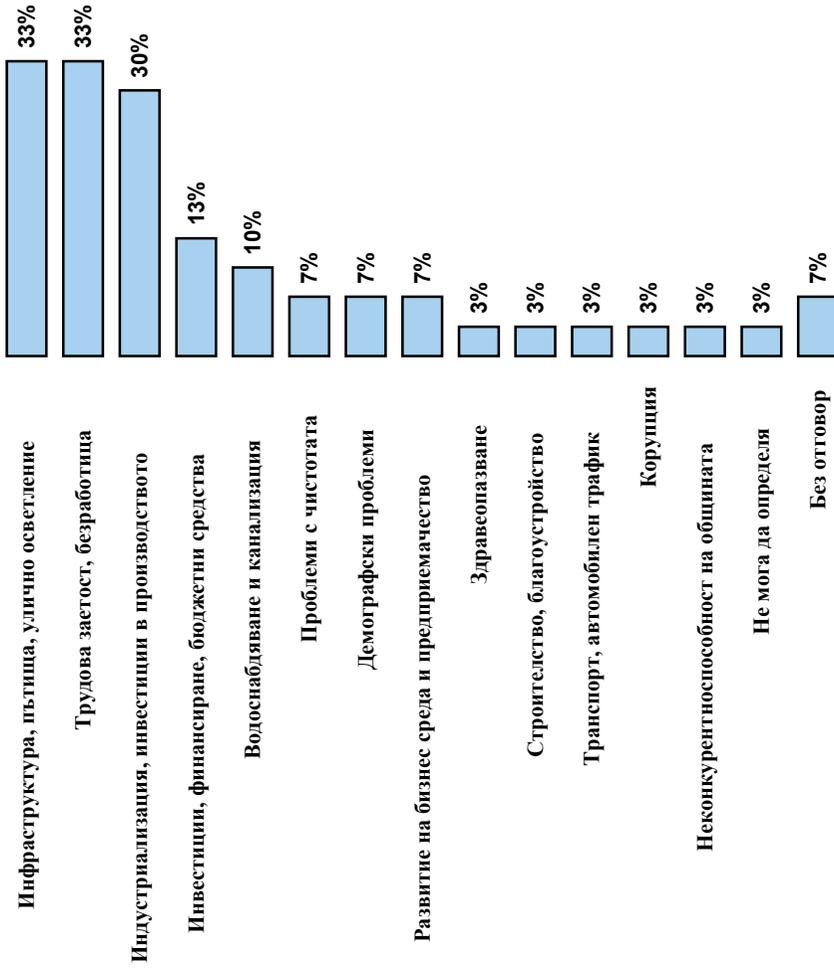
11%

10%

8%

6%

## ОБЩИНА МЕЗДРА



### Проблеми на община Мездра

- Малко посочени
- Свързани с развитието на самата община, а не на общинската администрация

## Степен на информираност за административното обслужване

Относително добра познатост на процедурата за ползваните услуги

- 80% от гражданите
- 100% - НПО, медии и бизнес организации

## Източници на информация

- На място в общината – основен източник на информация
- Медии и референтен кръг

Среден брой посещения в общината за разрешаването на конкретен проблем  
Един от най-ниските:

- За гражданите от всички общини – 3.34, за община Мездра – 2.4.
- Представителите на НПО, медиите и бизнеса от всички общини – 3; в община Мездра – 1.5.

## Оценката за работата на общинската администрация

- Под средната според гражданите и представителите на НПО, медии и бизнес организации
- Над средната според общинските служители

## Причини за срещаните трудности – ГРАЖДАНИ и представители на НПО, МЕДИИ И БИЗНЕС ОРГАНИЗАЦИИ

- Непълна, неточна информация
- Неяснота на процедурите
- Прехвърляне на отговорности, препращане от кабинет на кабинет
- Некомпетентни служители
- 70% не посочват отговор

## Оценка за работата на общинската администрация



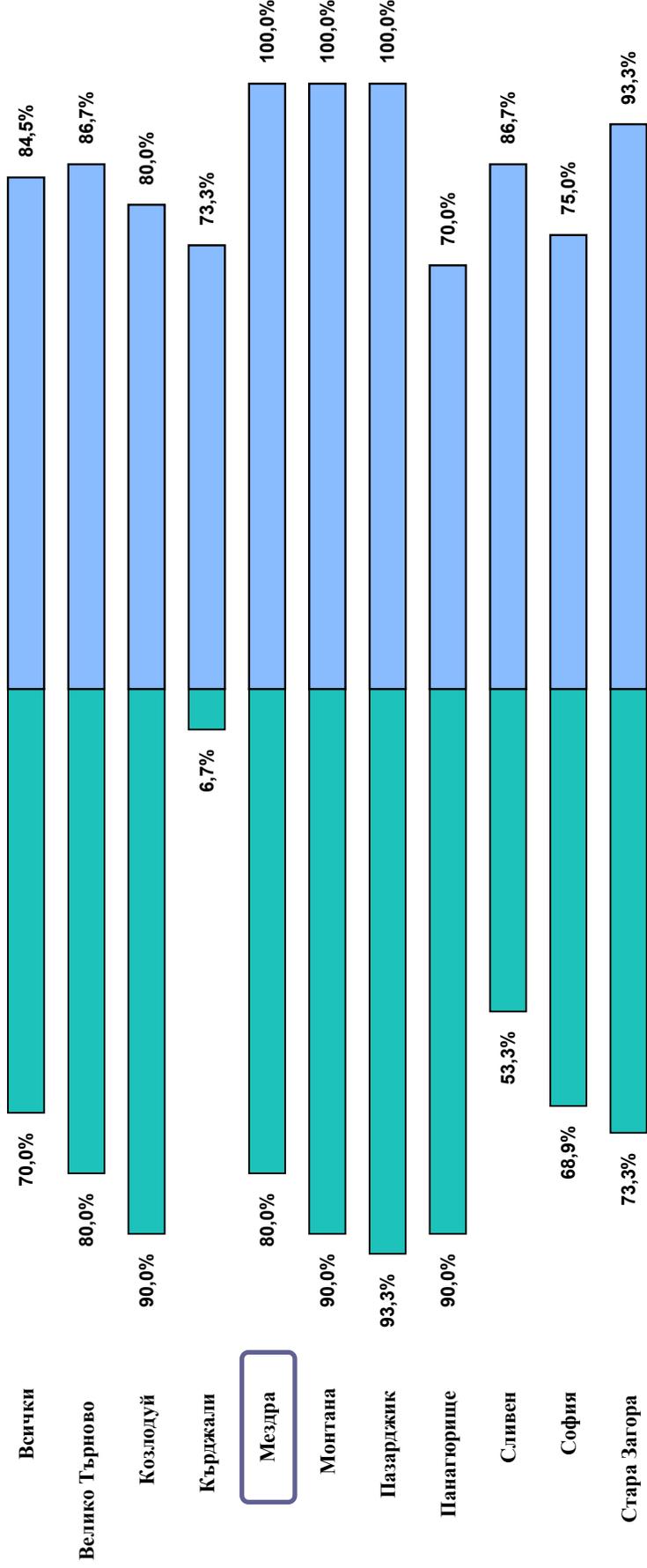
# Информираност за административното обслужване

Вие лично, запознат/а ли сте с процедурата, по която се предоставят услугите, които ползвате?

Степен на информираност

Граждани

Представители на НПО,  
медии, бизнес организации



Представени са отговорите  
“Да, информиран/а съм”

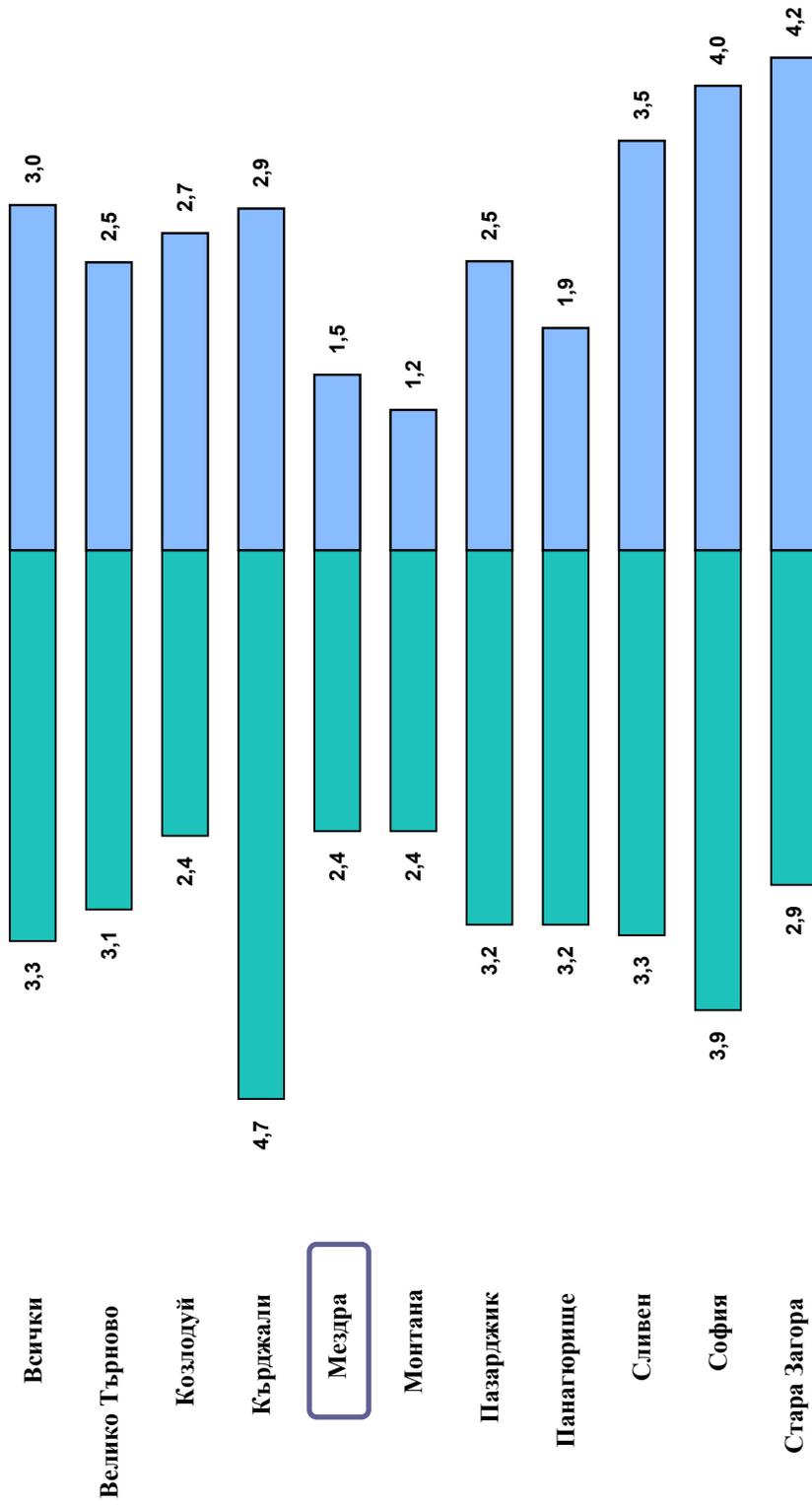
# Посещение на общината

Колко пъти приблизително Ви се налага да посетите общината, за да си свършите работата по конкретен проблем?

Среден брой посещения

Граждани

Представители на НПО,  
медии, бизнес организации

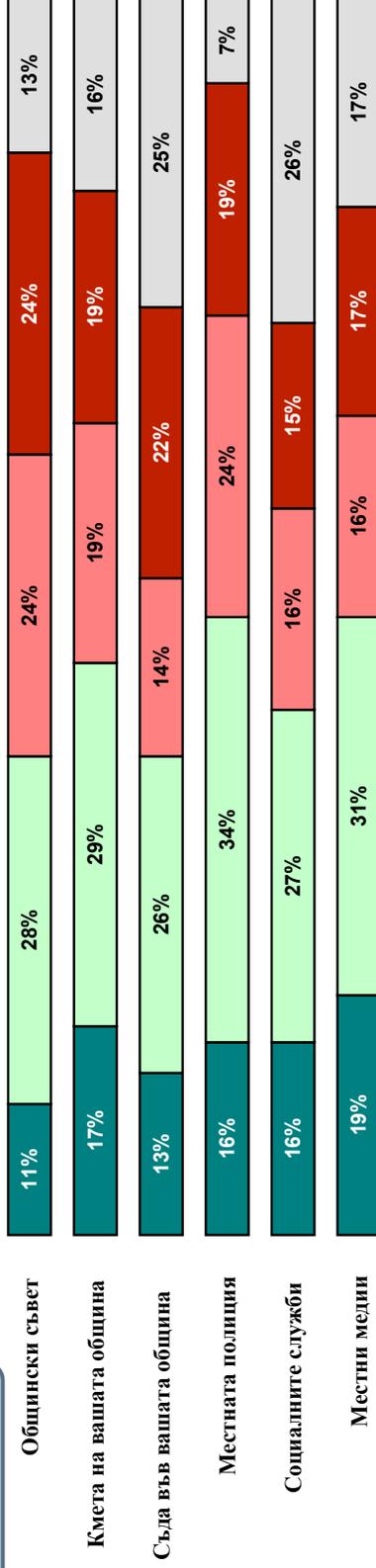


# Доверие в местната администрация

Бихте ли посочили доколко имате доверие или не в следните институции и личности?

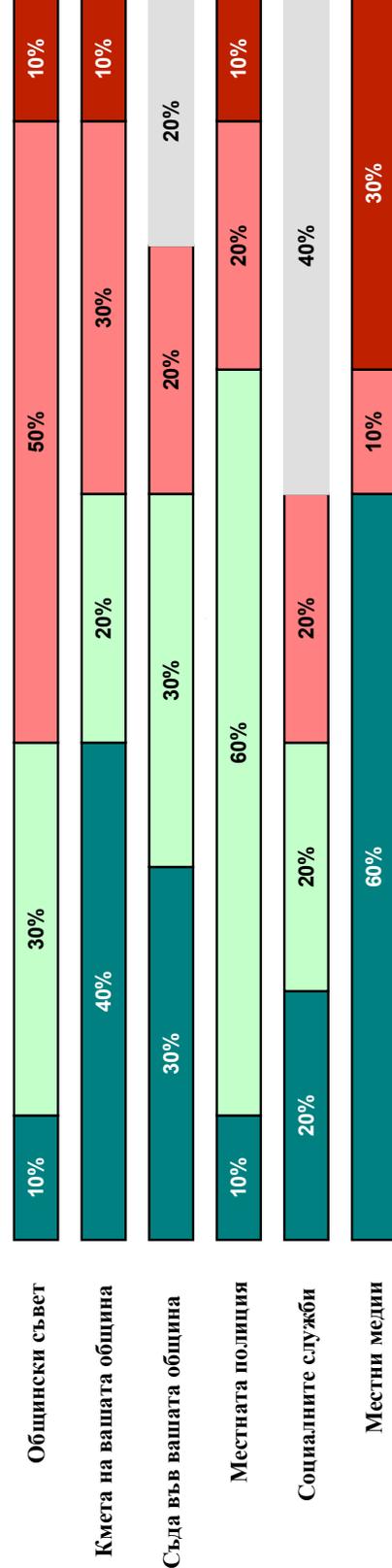
Граждани във

**ВСИЧКИ ОБЩИНИ**



Граждани в

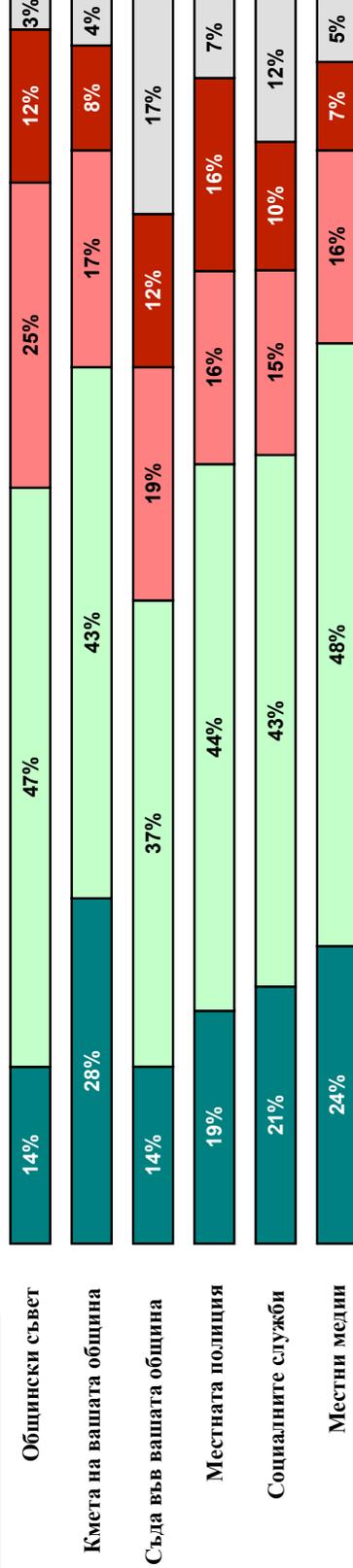
**ОБЩИНА МЕЗДРА**



# Доверие в местната администрация

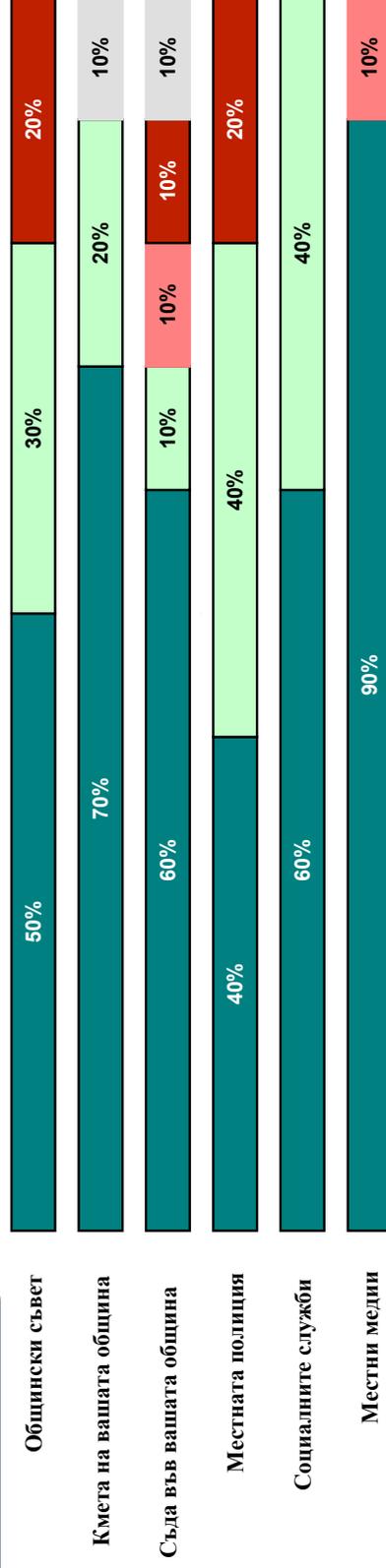
Бихте ли посочили доколко имате доверие или не в следните институции и личности?

**Представители на НПО,  
медии, бизнес организации  
ВСИЧКИ ОБЩИНИ**



**Представители на НПО,  
медии, бизнес организации  
ОБЩИНА МЕЗДРА**

Имам пълно доверие    По-скоро имам доверие    По-скоро нямам доверие  
Нямам никакво доверие    Не мога да определя



# Оценка на работата на общинската администрация

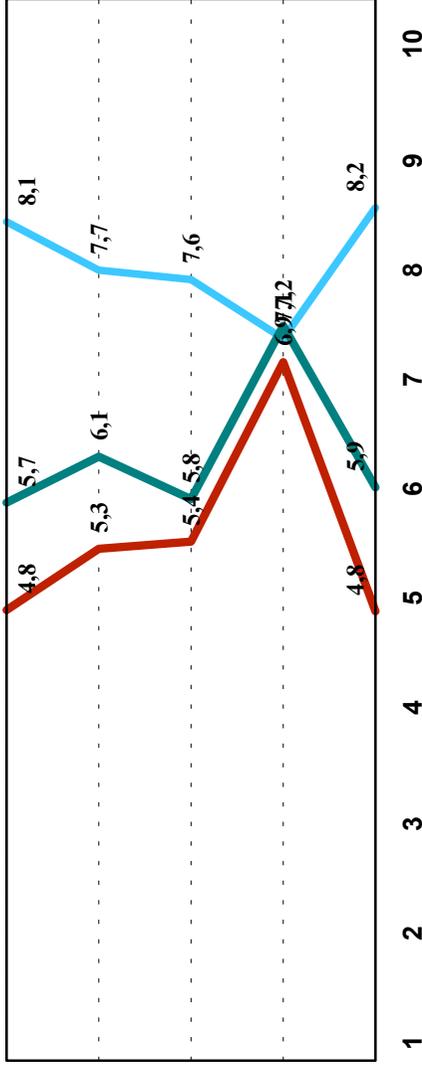
Каква оценка бихте дали за работата на общинска администрация по отношение на следните показатели:

Средна оценка

**ВСИЧКИ ОБЩИНИ**

Средна оценка по скала  
от 1 до 10

Работа с гражданите



Работа с бизнеса и бизнес организации

Работа с граждански организации

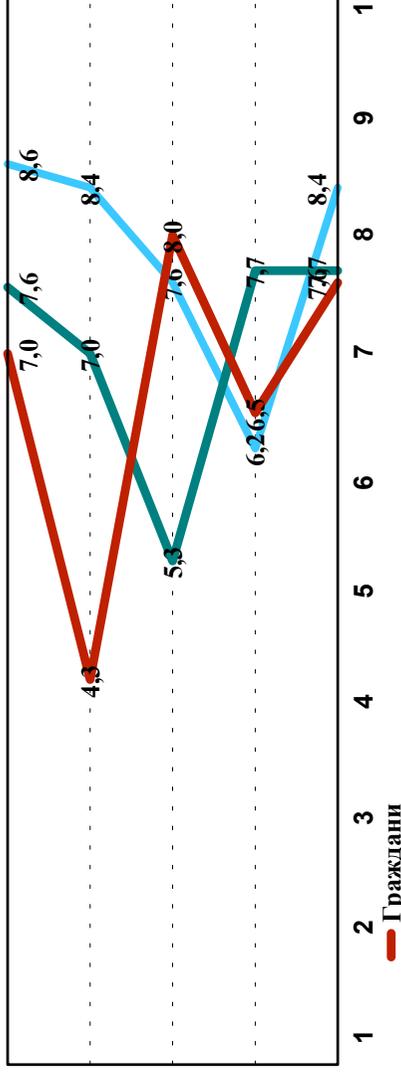
Условия на работа на служителите

Качество на обслужването на гражданите и организациите

Средна оценка

**ОБЩИНА МЕЗДРА**

Работа с гражданите



Работа с бизнеса и бизнес организации

Работа с граждански организации

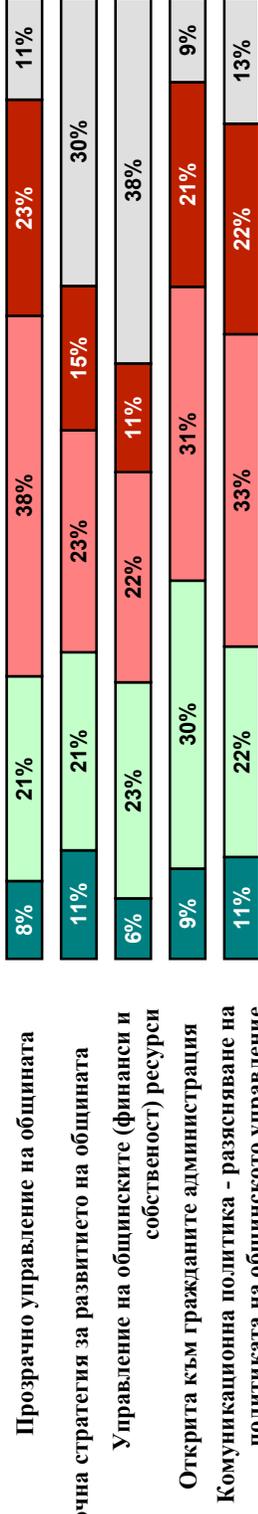
Условия на работа на служителите

Качество на обслужването на гражданите и организациите

# Оценка за успешност на политиката на управление

Доколко е успешна или неуспешна политиката на управление във Вашата община в следните посоки:

## Граждани във ВСИЧКИ ОБЩИНИ



## Граждани в ОБЩИНА МЕЗДРА

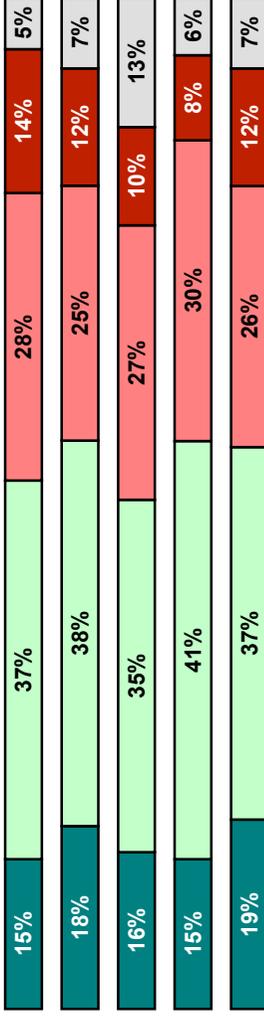


■ Успешна   
 ■ По-скоро успешна   
 ■ По-скоро неуспешна  
■ Напълно неуспешна   
 ■ Не мога да определя

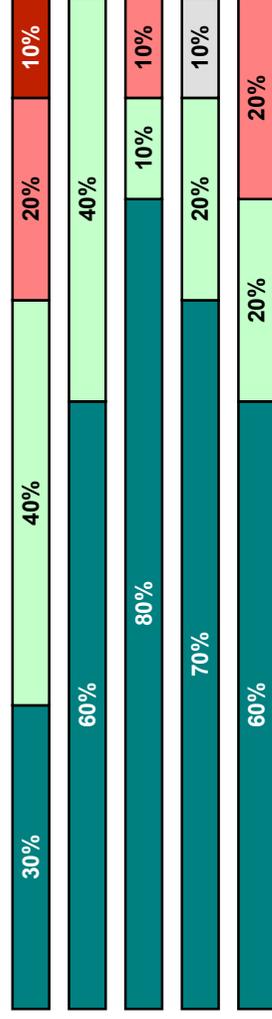
# Оценка за успешност на политиката на управление

Доколко е успешна или неуспешна политиката на управление във Вашата община в следните посоки:

**Представители на НПО, медии, бизнес организации ВСИЧКИ ОБЩИНИ**



**Представители на НПО, медии, бизнес организации ОБЩИНА МЕЗДРА**



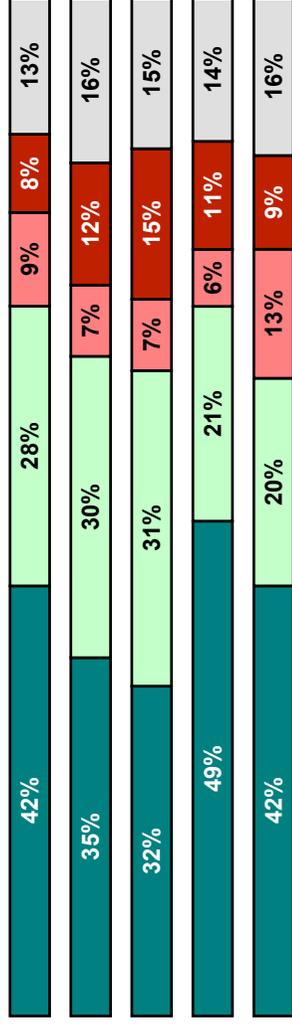
■ Успешна   
 ■ По-скоро успешна   
 ■ По-скоро неуспешна  
■ Напълно неуспешна   
 ■ Не мога да определя

# Оценка за успешност на политиката на управление

Доколко е успешна или неуспешна политиката на управление във Вашата община в следните посоки:

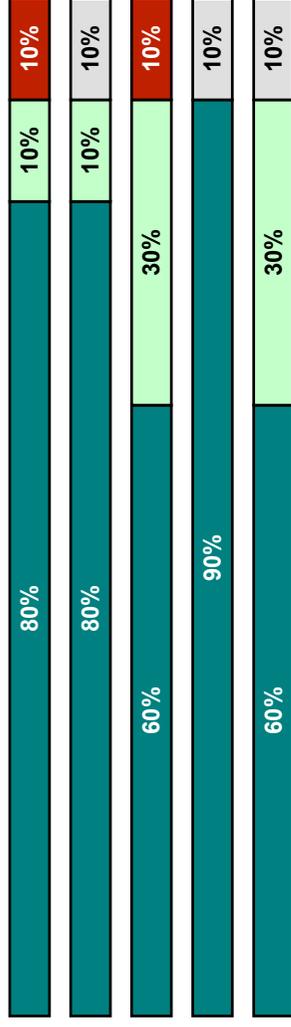
## ВСИЧКИ ОБЩИНИ Общински служители

- Прозрачно управление на общината
- Дългосрочна стратегия за развитието на общината  
Управление на общинските (финанси и собственост) ресурси
- Откритост към гражданите администрация
- Комуникационна политика - разясняване на политиката на общинското управление



## ОБЩИНА МЕЗДРА Общински служители

- Прозрачно управление на общината
- Дългосрочна стратегия за развитието на общината  
Управление на общинските (финанси и собственост) ресурси
- Откритост към гражданите администрация
- Комуникационна политика - разясняване на политиката на общинското управление



■ Успешна   
 ■ По-скоро успешна   
 ■ По-скоро неуспешна  
■ Напълно неуспешна   
 ■ Не мога да определя

Управление на общината

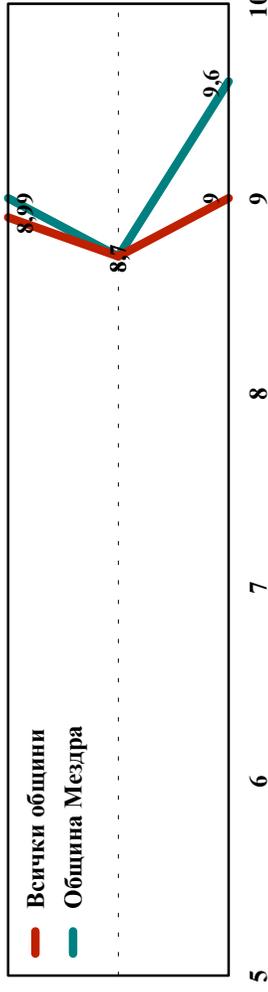
# Управление на общината

Доколко е важно Вашата община да има:

Граждани

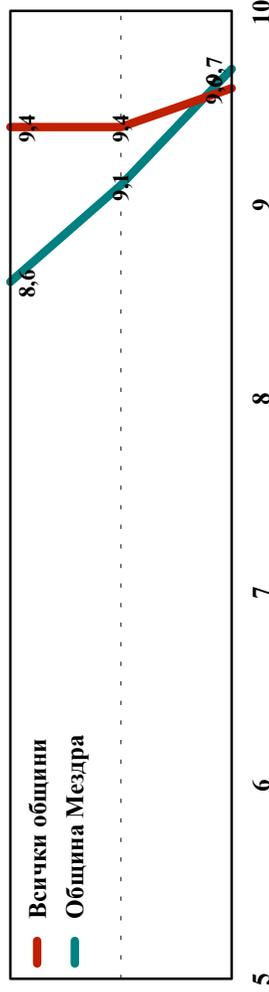
Средна оценка

Дългосрочна програма за управление  
Публичност на управленската програма  
Дългосрочната стратегия за развитие



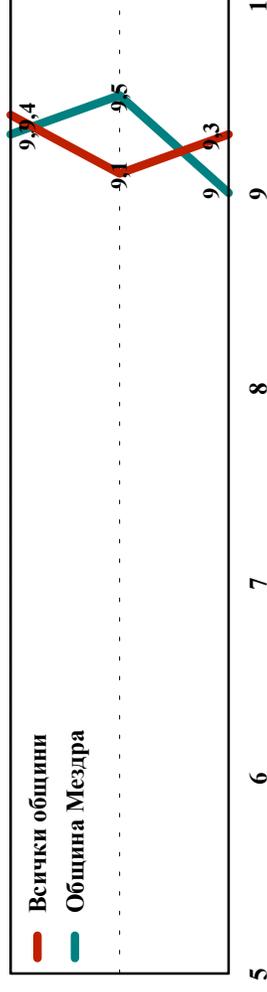
Представители на НПО, медии, бизнес организации

Дългосрочна програма за управление  
Публичност на управленската програма  
Дългосрочната стратегия за развитие



Общински служители

Дългосрочна програма за управление  
Публичност на управленската програма  
Дългосрочната стратегия за развитие



Средна оценка по 10 степенна скала:  
1 = "изобщо не е важно",  
10 = "изключително важно"



**Контрол върху дейността на администрацията**

# Контрол върху дейността на администрацията

Доколко е важно Вашата община да има:

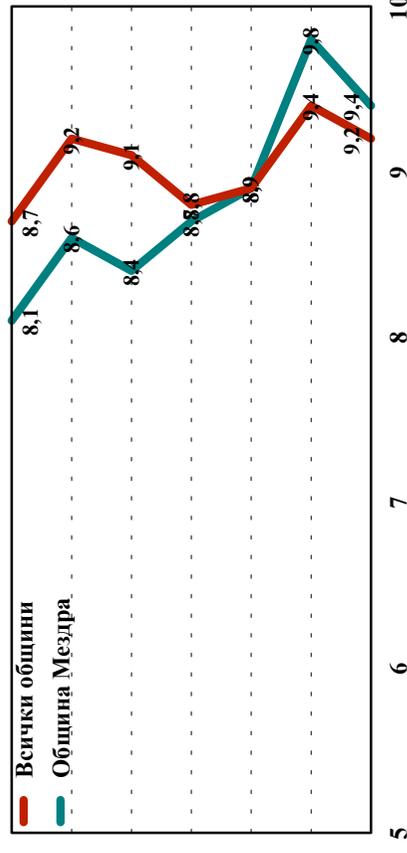
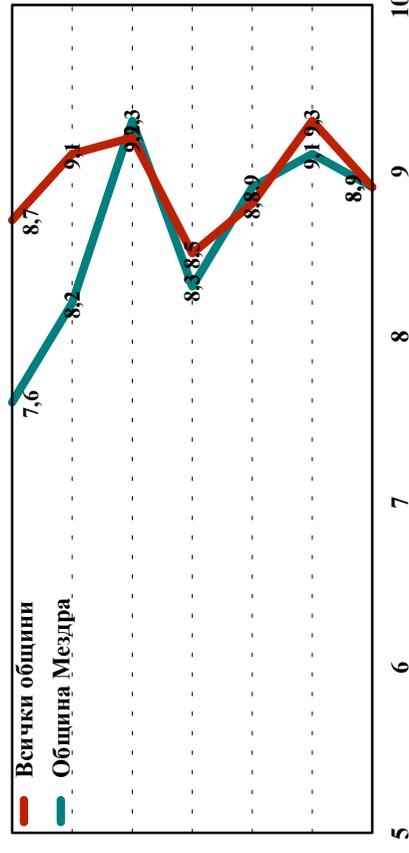
**Граждани**

**Средна оценка**

- Харта на клиента и стандарти за качеството
- Структура за вътрешен контрол върху администрацията
- Назначаване на общинските служители след публичен конкурс
- Наблюдение, вътрешна и външна оценка на общинските политики
- Институция за посредничество при спор между общината и гражданите
- Система за оценка и анализ на молби, жалби, сигнали на граждани
- Информираност на гражданите и общинската администрация за формите на гражданско участие и контрол

**Представители на НПО, медии, бизнес организации**

- Харта на клиента и стандарти за качеството
- Структура за вътрешен контрол върху администрацията
- Назначаване на общинските служители след публичен конкурс
- Наблюдение, вътрешна и външна оценка на общинските политики
- Институция за посредничество при спор между общината и гражданите
- Система за оценка и анализ на молби, жалби, сигнали на граждани
- Информираност на гражданите и общинската администрация за формите на гражданско участие и контрол



**Средна оценка по 10 степенна скала:**  
1 = "изобщо не е важно",  
10 = "изключително важно"



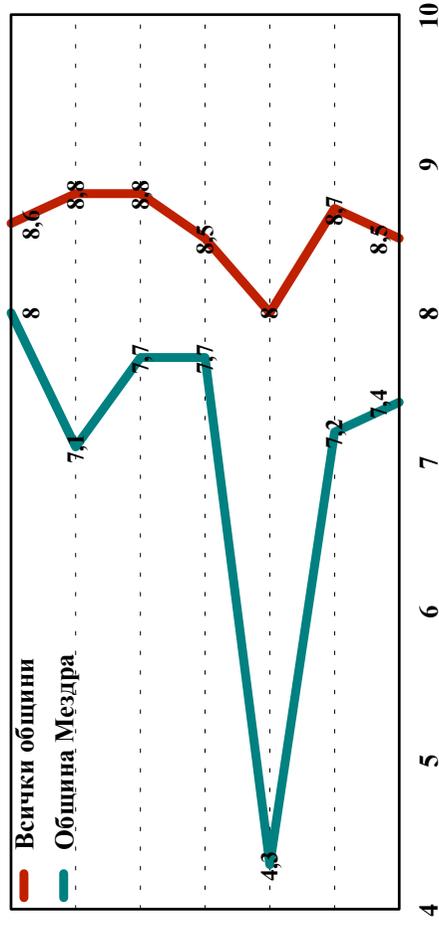
# Контрол върху дейността на администрацията

Доколко е важно Вашата община да има:

**Общински  
служители**

- Харта на клиента и стандарти за качеството
- Структура за вътрешен контрол върху администрацията
- Назначаване на общинските служители след публичен конкурс
- Наблюдение, вътрешна и външна оценка на общинските политики
- Институция за посредничество при спор между общината и гражданите
- Система за оценка и анализ на молби, жалби, сигнали на граждани
- Информираност на гражданите и общинската администрация за формите на гражданско участие и контрол

Средна оценка



Средна оценка по 10 степенна скала:  
1 = "изобщо не е важно",  
10 = "изключително важно"



## Политики на прозрачност на управлението

# Политики на прозрачност на управлението

Доколко е важно Вашата община да има:

**Граждани**

- Контрол на публичните регистри
- Достъп на гражданите до публичните регистри
- Публичност на отчетите за общинската собственост
- Публичност на общински бюджет и годишен отчет
- Участие на жителите в обсъждане на общински бюджет

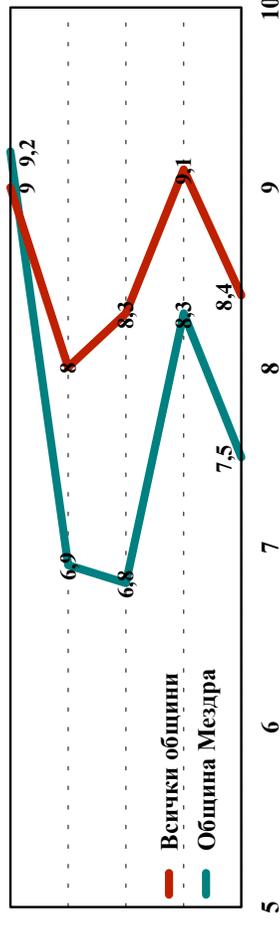
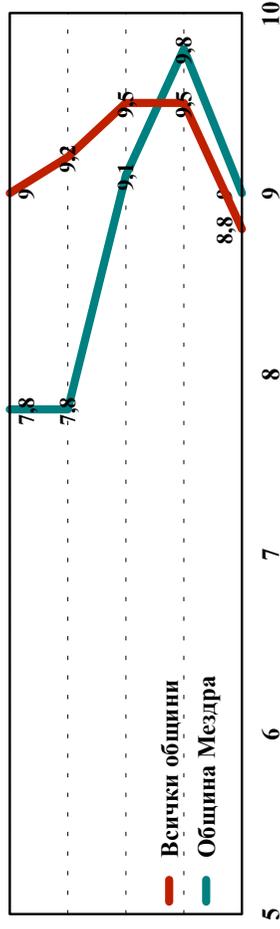
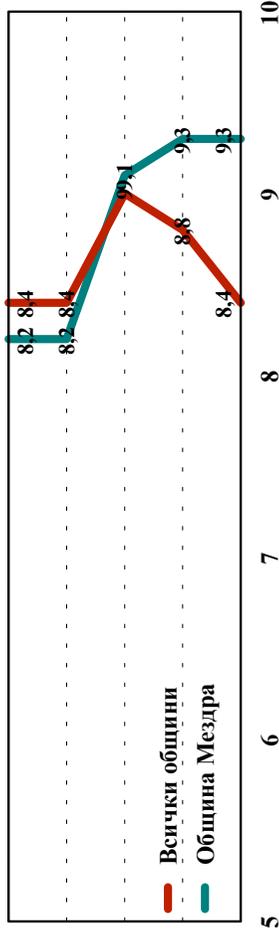
**Представители на  
НПО, медии,  
бизнес организации**

- Контрол на публичните регистри
- Достъп на гражданите до публичните регистри
- Публичност на отчетите за общинската собственост
- Публичност на общински бюджет и годишен отчет
- Участие на жителите в обсъждане на общински бюджет

**Общински  
служители**

- Контрол на публичните регистри
- Достъп на гражданите до публичните регистри
- Публичност на отчетите за общинската собственост
- Публичност на общински бюджет и годишен отчет
- Участие на жителите в обсъждане на общински бюджет

Средна оценка



Средна оценка по 10 степенна скала:  
1 = "изобщо не е важно",  
10 = "изключително важно"



# Политики на прозрачност на управлението

Доколко е важно Вашата община да има:

**Граждани**

- Публично обсъждане на проекта за общински бюджет
- Публикуван Устройствен правилник на общинската администрация
- Публикувана процедура за достъп до обществена информация
- Публикуване на отчети за състоянието и дейността на общинската администрация
- Публикуване изпълнението на решенията на общинския съвет

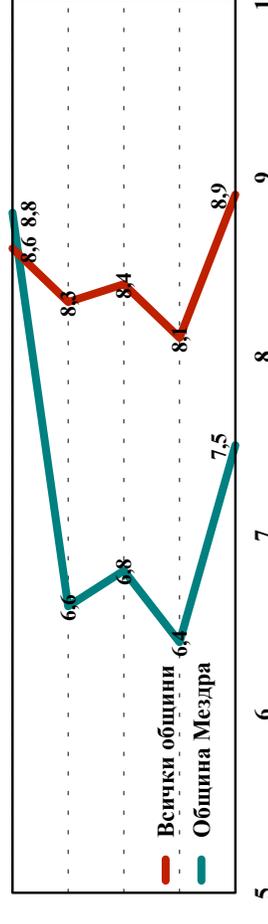
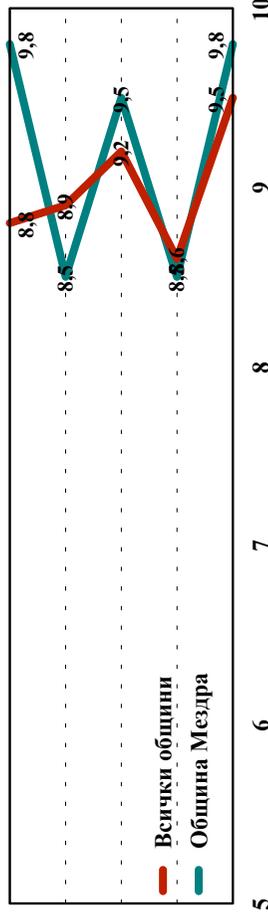
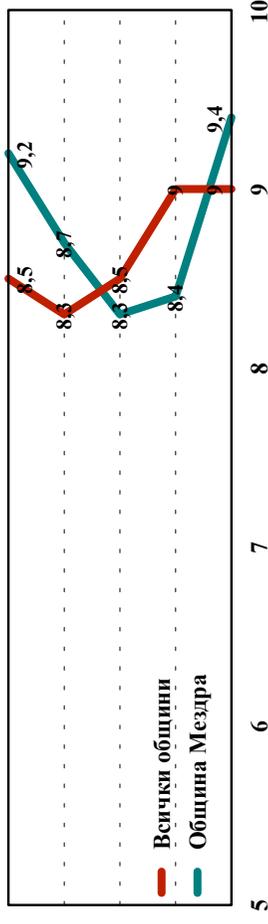
**Представители на НПО, медии, бизнес организации**

- Публично обсъждане на проекта за общински бюджет
- Публикуван Устройствен правилник на общинската администрация
- Публикувана процедура за достъп до обществена информация
- Публикуване на отчети за състоянието и дейността на общинската администрация
- Публикуване изпълнението на решенията на общинския съвет

**Общински служители**

- Публично обсъждане на проекта за общински бюджет
- Публикуван Устройствен правилник на общинската администрация
- Публикувана процедура за достъп до обществена информация
- Публикуване на отчети за състоянието и дейността на общинската администрация
- Публикуване изпълнението на решенията на общинския съвет

Средна оценка



Средна оценка по 10 степенна скала:  
1 = "Изобщо не е важно",  
10 = "Изключително важно"



# Политики на прозрачност на управлението

Доколко е важно Вашата община да има:

## Граждани

- Публикуване изпълнението на програма за опазване на околната среда
- Публикуване отговорите на кмета на питаня от общински съветници
- Оповестяване на правилата за провеждане на публични обсъждания
- Участие на граждански организации в разработване на правилата за прозрачно управление
- Застъпнически и информационни кампании по важни за жителите въпроси

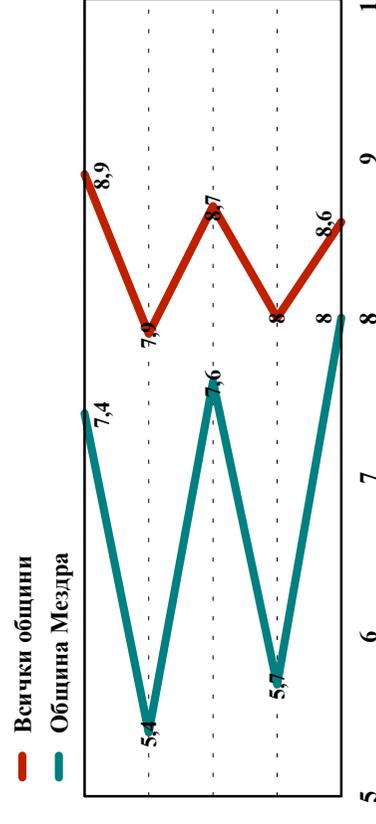
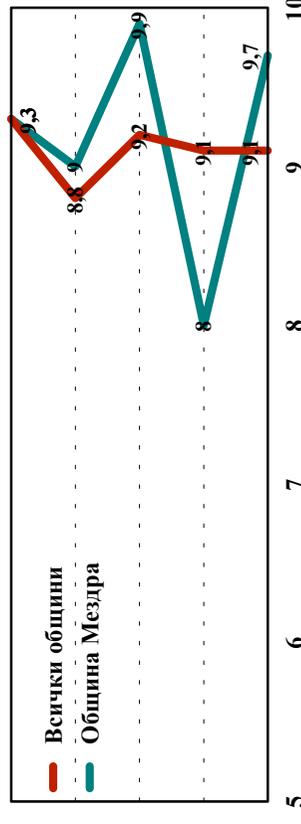
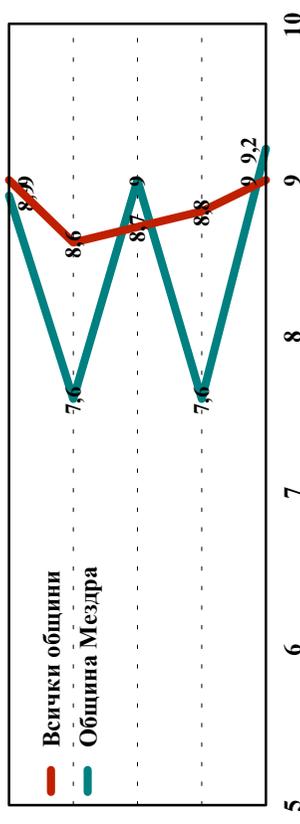
## Представители на НПО, медии, бизнес организации

- Публикуване изпълнението на програма за опазване на околната среда
- Публикуване отговорите на кмета на питаня от общински съветници
- Оповестяване на правилата за провеждане на публични обсъждания
- Участие на граждански организации в разработване на правилата за прозрачно управление
- Застъпнически и информационни кампании по важни за жителите въпроси

## Общински служители

- Публикуване изпълнението на програма за опазване на околната среда
- Публикуване отговорите на кмета на питаня от общински съветници
- Оповестяване на правилата за провеждане на публични обсъждания
- Участие на граждански организации в разработване на правилата за прозрачно управление
- Застъпнически и информационни кампании по важни за жителите въпроси

## Средна оценка



Средна оценка по 10 степенна скала:  
1 = "Изобщо не е важно",  
10 = "Изключително важно"



**Общи проекти между общината и частния бизнес  
/публично-частни партньорства/**

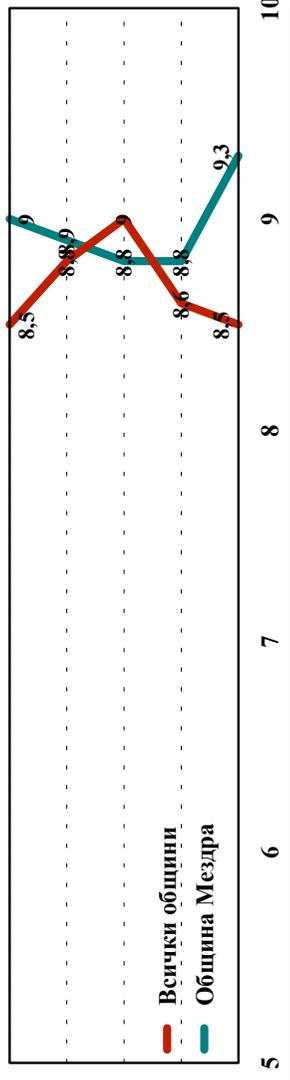
# Публично-частни партньорства

Доколко е важно Вашата община да има:

Средна оценка

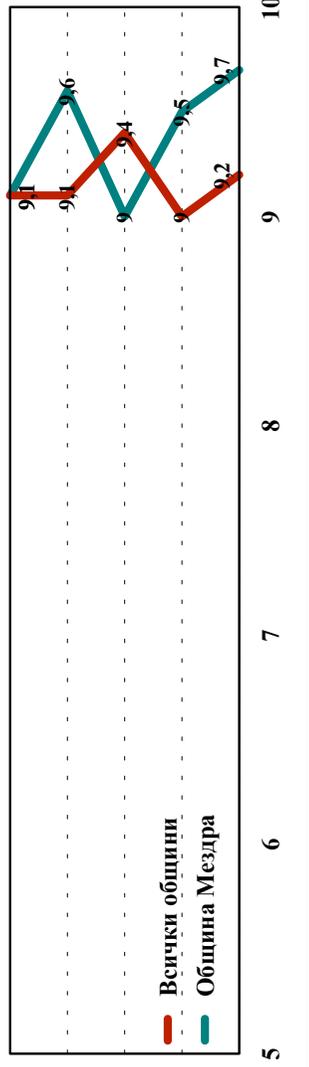
## Граждани

- Градоустройствени проекти
- Отпадъците и пречистването на водите
- Опазване на околната среда
- Транспортни проекти
- Подкрепа на бизнеса



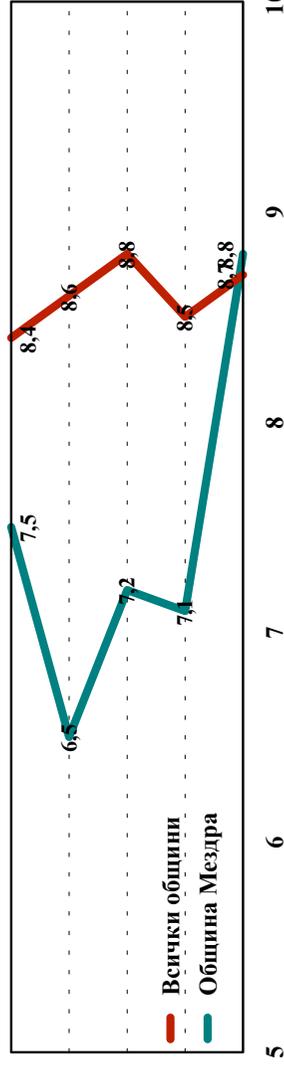
## Представители на НПО, медии, бизнес организации

- Градоустройствени проекти
- Отпадъците и пречистването на водите
- Опазване на околната среда
- Транспортни проекти
- Подкрепа на бизнеса



## Общински служители

- Градоустройствени проекти
- Отпадъците и пречистването на водите
- Опазване на околната среда
- Транспортни проекти
- Подкрепа на бизнеса



Средна оценка по 10 степенна скала:  
 1 = "Изобщо не е важно",  
 10 = "Изключително важно"



Подобряване на административното обслужване

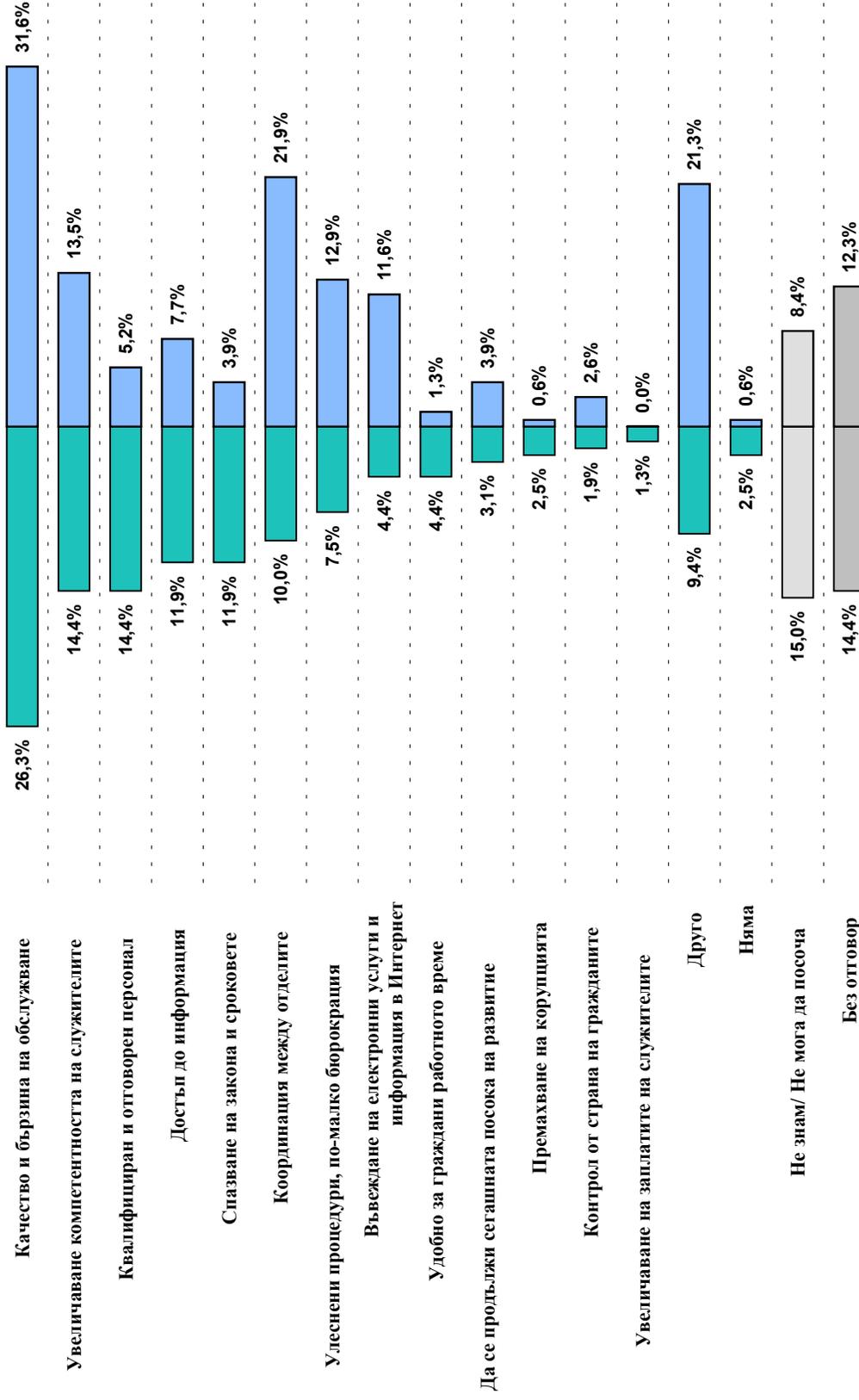
# Подобряване на административното обслужване

Какви препоръки бихте дали за подобряване на административното обслужване във Вашата община?

## ПРЕПОРЪКИ ВЪВ ВСИЧКИ ОБЩИНИ

### Граждани

### Представители на НПО, меди, бизнес организации



База: Респонденти от всички общини

# Подобряване на административното обслужване

Какво, според Вас, трябва да се направи, за да може общинската администрация да осигури по-добро обслужване при работа с граждани и организации?

## ПРЕПОРЪКИ ВЪВ ВСИЧКИ ОБЩИНИ

### Граждани

### Представители на НПО, меди, бизнес организации

### Общински служители

Качество и бързина на обслужване

Увеличаване компетентността на служителите

Достъп до информация

Квалифициран и отговорен персонал

Координация между отделите

Премахване на бюрокрацията

Контрол от страна на гражданите

Спазване на закона и сроковете

Прозрачно управление

Удобно за граждани работното време

Въвеждане на информация и услуги в Интернет

Да се задържи сегашната посока на развитие

Да се ограничи намесата на политическите партии

Модернизация на техника и сграден фонд

Подобряване на общата организация на работата

Заинтересованост на гражданите към проблемите на общината

Повече инвестиции, бюджетни средства

Децентрализация, повече правомощия

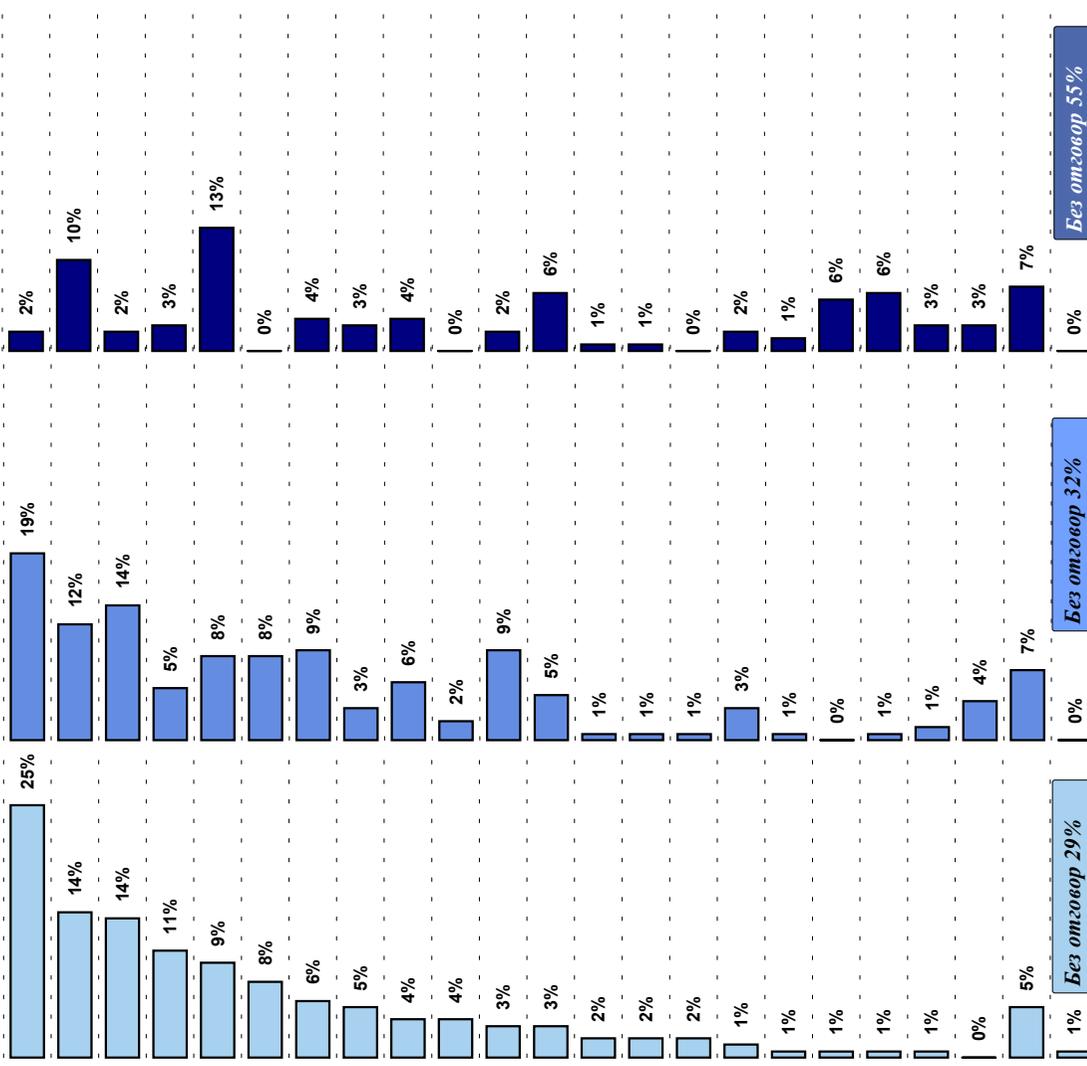
Законодателни промени

Увеличаване на заплатите на служителите

Взаимодействие с НПО

Друго

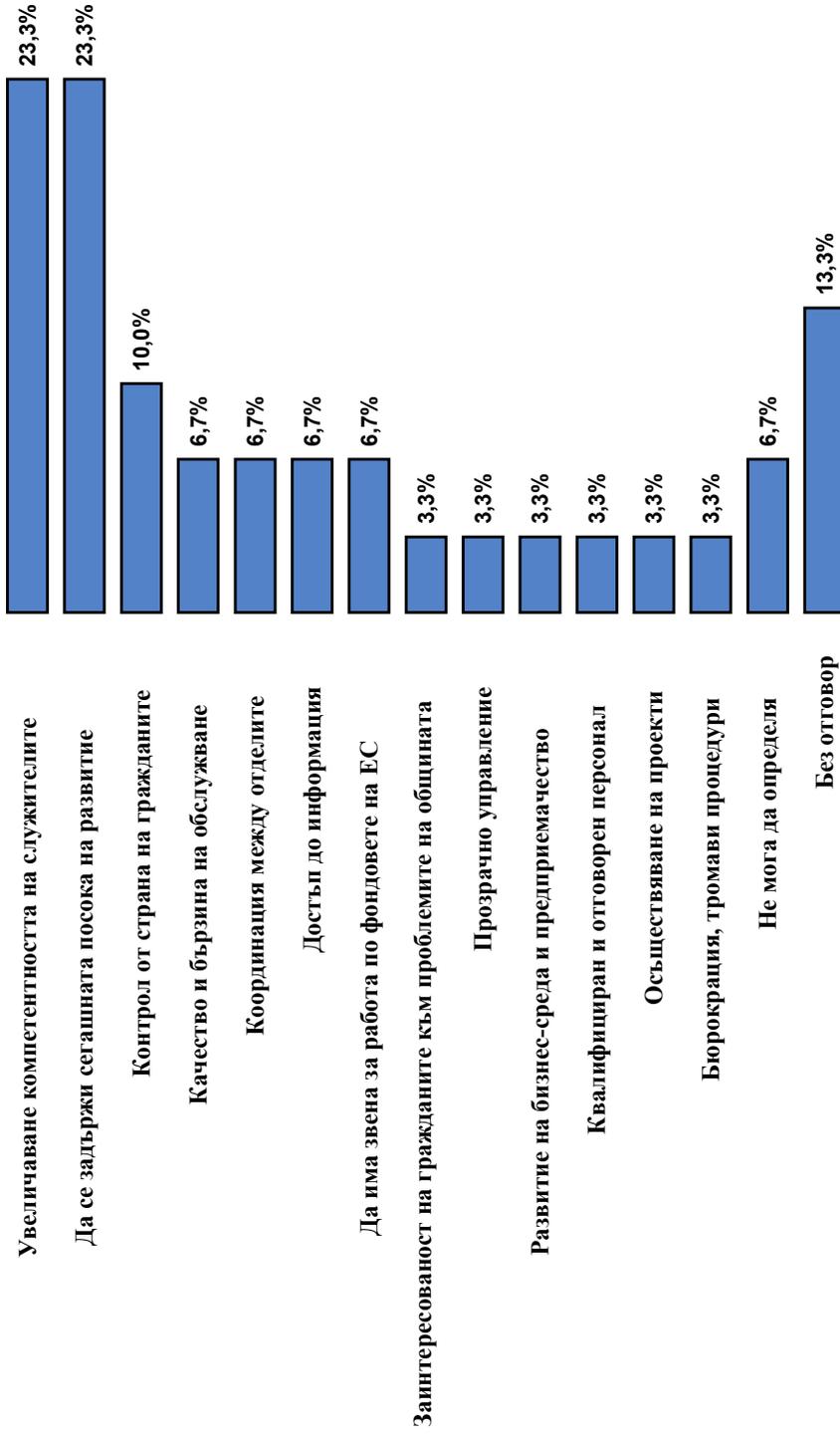
Няма



# Подобряване на административното обслужване

Какви препоръки бихте дали за подобряване на административното обслужване във Вашата община?

## ПРЕПОРЪКИ В ОБЩИНА МЕЗДРА



База: Всички респонденти в  
Община Мездра