
Публикуван на: 08-12-2006

Източник: [Портал Европа](#)



Доклад на неправителствената организация "Прозрачност без граници", базиран на сондаж на НЦИОМ, оценява почтеността в държавната администрация.

Хората са най-недоволни от качеството на административните услуги в общините. Над половината българи са доволни от качеството на административните услуги, които се предоставят у нас, сочи докладът, осъществен "по метода на случайния подбор", както се уточнява в прес-съобщение на Министерството на държавната администрация.

Едва 30 % от бизнеса обаче е дал положителна оценка за работата на администрацията, се казва още в доклада. Малко са и българите, които отиват на място, за да получат информация за интересуващата ги услуга. Повечето предпочитат първо да се посъветват с роднини, приятели или познати, преди да посетят институциите. Все по-висок става делът на хората, които търсят информация по интернет. Тази година, в сравнение с миналогодишното изследване на същата тема, резултатите са по-оптимистични, но основните тенденции се запазват, категорични са от "Прозрачност без граници" - както предава ТВ "Европа".

Над 1300 граждани от различни социални групи, възраст, професия и региони на страната са участвали в допитването чрез анкетни карти. Чрез тях те са оценили достъпа до информация, качеството на обслужване и информираността на съответните служители.



От сайта на МДААР:

Анализ на резултатите

Основни изводи

» Преобладаващо позитивни оценки на удовлетвореност от работата на администрацията по предоставяне на услуги и информация за гражданите и бизнеса.

» Сравнително ниско ниво на корупционен натиск от страна на административните служители. Широко разпространено е разбирането, че усилията за преодоляване на корупционния риск в работата на администрацията изискват прилагането на устойчива система за контрол.

» Водещите приоритети на административната реформа според потребителите на административни услуги е подобряването на нормативната база, повишаването на квалификацията на служителите в администрацията, засилването на диалога с гражданите и бизнеса.

» Висока степен на съответствие между нагласите на гражданите и на служителите по основните принципи и насоки на административната реформа. Регистрирана е подкрепа за усилията на администрацията да гарантира по-високо качество на услугите.

1. Ниско ниво на информираност и гражданска компетентност по отношение на условията за предоставяне на административни услуги

Едва 15% от гражданите ползват активните канали за информация, представяни от администрацията: информационни табла, телефонни линии, интернет страници на ведомствата и др. 30% от анкетираните предпочитат да се информират по конкретни административни процедури от свои приятели или познати, работещи в съответната административна структура.

Общата оценка на изследваните лица за готовността на администрацията да предоставя информация е добра - положителен отговор са дали общо 77% от анкетираните. Според мнението на 18% от запитаните в тази насока има известни проблеми, а едва 5% са определили проблемите с предоставянето на информация като сериозни. Най-рядко към позитивна оценка за предоставянето на информация се ориентират собствениците и съдружниците в частни фирми (едва 30% от тях са посочили, че администрацията винаги е готова да предоставя информация при поискване).

2. Обслужването "на едно гише" води до по-голяма удовлетвореност на потребителите както по отношение достъпа до информация, така и по отношение на качеството на обслужване

На въпроса за достъпността на информацията процентът на положителните отговори за общинската администрация с "едно гише" е 71%, докато за тези без "едно гише" - 60%. Това съотношение се наблюдава и при оценка за качеството на услугите: 80% са положителните отговори за общинските администрации с "едно гише" и 76% за тези, в които не е въведен този принцип на обслужване.

Като цяло общинските администрации получават повече позитивни оценки за работата си в сравнение с останалите видове структури. Това се дължи най-вече на факта, че гражданите търсят информация и услуги предимно от тези администрации, а към централната администрация се

обръщат при по-специфични теми. Трябва да се отбележи също, че в центровете за обслужване към общинските администрации често се предоставят информация и услуги от компетенциите на различни институции.

3. Доминиращо позитивни оценки на удовлетвореност от работата на администрацията

Резултатите показват сравнително високо равнище на удовлетвореност от отношението на служителите към гражданите - 82% определят отношението към тях като любезно; като коректно го определят 83% от всички изследвани лица; висока оценка за професионализма на служителите дават 82%, а за тяхната експедитивност - 58% от анкетираните. По-малък е относителният дял на изследваните лица, които са определили отношението на служителите като любезно в софийските районни администрации, както и при държавните и изпълнителните агенции. Тази тенденция се запазва и по отношение на определенията за коректност, професионализъм и експедитивност. Анализите сочат, че съществено предизвикателство пред работата на администрацията представлява повишаването на експедитивността в предоставянето на услуги: средно едва 38% от гражданите са успели да свършат своята работа в рамките на едно посещение в съответната административна структура. Сред онези, които е трябвало да посещават административните структури два-три пъти, за да получат необходимата им услуга, попадат по-често собственици/съдружници на частни фирми (32%), самонаети лица/земеделци (37%) и пенсионери (38%). Това е проблем, който възниква по-често при структурите на държавните и изпълнителни агенции (50%) и общинската администрация без услуги „на едно гише“ (46%).

Тези изводи се потвърждават и от направените препоръки за подобряване на работата - най-голям дял от анкетираните (51%) посочват като най-необходима промяна съкращаването на сроковете за предоставяне на услугите. Това мнение се споделя от преобладаващата част от собствениците/съдружниците във фирми (60%), както и от изследваните лица с висше образование (59%). Второто направление, към което са насочени очакванията на изследваните лица, е необходимостта от осигуряване на повече информация за гражданите (51% от анкетираните) и осигуряването на по-строг контрол върху работата на служителите (подкрепяно от 50% от анкетираните).

4. Личният опит на гражданите очертава сравнително ниско ниво на корупционен натиск от страна на административните служители

93% от анкетираните посочват, че не им е предлагано да ускорят по незаконен начин административната процедура, а едва 2% са категорични, че са попаднали в такава ситуация на прокорупционен натиск.

Предизвикателствата пред администрацията с оглед ограничаване на корупционната среда са свързани с все още разпространеното схващане, че извънслужебната връзка със служител (за 10% от анкетираните лица) и предлагането на подкуп (за 13%) могат да бъдат ползвани като ефективно средство за получаване на административна услуга. Най-високи са равнищата на скептична нагласа по отношение на почтеността на служителите в администрацията сред собствениците и съдружниците във фирми - 10 % от тях очакват, че служителите биха се заинтересували от размера на сумата или направо биха приели. От друга страна, резултатите от изследването регистрират необходимостта от категорично прилагана антикорупционна политика и система за почтеност в работата на администрацията: 53% от анкетираните нямат представа как би реагирал държавният служител на предлагането на подкуп.

5. Висока степен на съответствие в нагласите както на гражданите, така и на държавните служители, по основните принципи и насоки на административната реформа

Изследването регистрира масова подкрепа за значението на законността като основен принцип за ефективното функциониране на администрацията. На такова мнение са потребителите на административни услуги с висше образование (72%), собственици или съдружници във фирми (73%), пенсионерите (72%). Диалогът с гражданите е определен като значим принцип от младите хора (51%), самонаетите лица (50%), както и от живеещите в градове - областни центрове (49%). Според анкетираните собственици/съдружници в частни фирми основни принципи за добре функциониращата администрация са безпристрастността и ефективността (по 43%). Принципът на отчетност в работата на администрацията е определен като особено значим от гражданите в областните центрове (54%), както и от гражданите със свободна професия (31%).