



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-EG032P001-2009-0001-C01-
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика“

АНАЛИЗ И ОЦЕНКА НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА И/ИЛИ ДЕЙСТВИЯТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА В ОБЩИНА РИЛА, НА БАЗА НА АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ СРЕД БИЗНЕСА ОТ ОБЩИНАТА

ФОНДАЦИЯ „СОЦИАЛНИ НОРМИ“

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление 2014-2020“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Фондация „Социални норми“ носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или на Управляващия орган.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз - BG03RFOP001-2.000-0001-C01-
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика“

СЪДЪРЖАНИЕ:

I – Анализ и оценка на взаимоотношенията и/или действията на администрацията в община Рила, на база на анкетно проучване сред бизнеса от общината.....	3
II – Данни за анкетираните лица.....	4
III – Въпросници.....	6
IV – Анализ на попълнените въпросници.....	9



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.,
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз - BG03SFOP001-2.000-0001-C01-
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика“

I – СЪЩНОСТ И ЦЕЛ НА ИЗГОТВЯНЕ НА АНАЛИЗ И ОЦЕНКА НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА И/ИЛИ ДЕЙСТВИЯТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА В ОБЩИНА РИЛА, НА БАЗА НА АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ СРЕД БИЗНЕСА ОТ ОБЩИНАТА

Анализът на дейността на общинските институции, отговарящи за социалната политика в община Рила, на база на анкетно проучване сред бизнеса на общината се извършва в рамките на проект „Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика“.

Конкретната цел на анкетното проучване: извършване на проучвания и изследвания, свързани с подобряване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики в социалната сфера. Мярката е насочена към осъществяване на граждански мониторинг и контрол върху действията на администрацията – по този начин се набира информация в каква степен провежданата социална политика постига своите цели, доколко рационално са използвани публичните ресурси, какви са обществените въздействия и т.н. Целта е да се направи изследване, анализ и да се направят изводи, които да утвърдят принципа за „партньорско управление с гражданите и бизнеса“ – което ще допринесе за избягване разпиляването на ресурсите и създаване възможности за засилено участие на гражданското общество и бизнеса в управлението. Това ще се постигне чрез реализиране на съвместни дейности между неправителствени организации, местен бизнес и местна власт.

Териториален обхват: община Рила

Целеви групи: жители от община Рила

Очаквани резултати от анкетното проучване:

- Усъвършенстване на мониторинга и оценката на провежданите социални политики в община Рила.
- Налагане на принципа на професионално и експертно управление при прилагане на социалните политики в община Рила.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.,
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз - BG03RFOP001-2.000-0001-C01-
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика“

-Прилагане на политики, насочени към усъвършенстване на планирането и на програмното и ориентирано към резултатите управление в община Рила.

- Повишаване взаимодействието между администрацията и гражданите и бизнеса.

Инструментариум на анкетното проучване: Основен инструмент за събиране на информация за проучването са разработени въпросници за представителите на целевите групи – представители на местния бизнес на община Рила, със заложен пояснителни текстове, които да улесняват анкетираните.

Въпросникът съдържа въпроси от затворен тип с предложени отговори към тях, както и въпроси от отворен тип. Въпросниците включват стандартно конкретни въпроси от затворен тип с възможност за избор на отговор измежду алтернативно представени, като на част от въпросите е предвидено посочване на повече от един отговор. Формулирани са и въпроси изследващи в дълбочина общественото мнение като на анкетирания е предоставена възможност да формулира свободен текст. Анкетните карти съдържат и въпроси, уточняващи профила на участниците посредством – възраст, пол, населено място.

Освен това извършените анализи, свързани с подобряване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на социални политики, ще допринесат за постигане на баланс на интересите, съобразяване с интересите на всички жители, целеви групи и заинтересовани страни при провеждането на социалните политики.

Въпросниците бяха раздадени на хартиен носител на лица, развиващи своя бизнес на територията на община Рила. Лицата са произволно избрани, при провеждане на анкетата на лицата не са задавани уточняващи въпроси, както и мнението им не е насочвано към определен отговор.

II - Данни за анкетираните лица

Анкетираните лица са лица живеещи на територията на община Рила.

Общият броя на анкетираните лица е 12 лица.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.,
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз - BG03SFOP001-2.000-0001-C01-
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика“

III – Въпросници

Създадените въпросници имат за цел да насочат вниманието на анкетираните лица към социалната сфера, като от една страна те, в качеството си на лица, упражняващи своята дейност на територията на общината да дадат оценка, а от друга страна – да се проведе своеобразен граждански мониторинг и анализ за дейността и политиките, осъществявани от общинската администрация, като в дългосрочен план ще спомогне за спазването на етично и отговорно поведение от страна на служителите.

1. Колко пъти сте ползвали услугите на общинска администрация за последните 12 месеца?

- А) не съм ползвал
- Б) 1 път
- В) между 1 и 5 пъти
- Г) повече от 5 пъти

2. Считате ли, че общинските политики се реализират при прилагането на принципите на прозрачност, откритост и ефективност?

- А) да
- Б) не
- В) друго

3. За какви услуги сте посещавали най-често общинската администрация? *Моля, посочете един отговор!*

- А) във връзка с извършваната от мен стопанска дейност
- Б) във връзка с гражданско състояние
- В) за да внесе писмено предложение, жалба или друг документ
- Г) изготвяне на документи относно устройство на територията
- Д) за заплащане на такси, данъци и др.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз. ~~EG03RF001-1.000-0001-C01-~~
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика“

Е) друго *!моля, посочете!*

4. Получихте ли нужната информация и съдействие от общинската администрация?

А) определено да

Б) донякъде

В) не

5. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение? *!моля, посочете един отговор!*

А) количество на предоставяната информация

Б) отношението на служителите

В) достъп до информация

Г) обстановката, в която се предоставят услугите

Д) друго *!моля посочете!*

Е) не мога да определя

6. Знаете ли, че общината предоставя социални услуги? Ако отговорът Ви е „ДА“, моля посочете, какви са те според Вас?

.....
.....

Данни за респондента

Община:

Пол: М Ж

Възраст: до 30 г. 31-40 г. 41-50 г. 51-60 г. над 60 г.

Сфера на дейност:

.....



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз- BG03SFOP001-2.000-0001-C01-
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика“

IV – Анализ на попълнените въпросници

Въпросниците са попълнени от 12 лица, които са представители на местния бизнес в община Рила.

Профилът на респондентите е следния:

4 лица – жени

8 лица – мъж

Възрастовата структура на анкетираните лица е следната:

0 лица - до 30 г.

6 лица - 31-40 г.

6 лица - 41-50 г.

0 лица - 51-60 г.

0 лица - над 60 г.

.....

Сферата на дейност на анкетираните лица е следната: земеделие, образование, търговия, социална сфера.

На въпроса Колко пъти сте ползвали услугите на общинска администрация за последните 12 месеца?, лицата дават следните отговори:

- 0 лица отговарят с не съм ползвал

- 0 лица отговарят с 1 път

- 7 лица отговарят с между 1 и 5 пъти

- 6 лица отговарят с повече от 5 пъти

Изводът, който може да се направи отговорите на представителите на местния бизнес, е че услугите, които предоставя общинската администрация са в отговор на нуждите и очакванията



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.,
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз - BG03SFOP001-2.000-0001-C01-
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика“

на бизнеса. Община Рила работи в близост до интересите и нуждите на представителите на бизнеса.

Налице е равнопоставено отношение, открито общуване, срочно реализиране на заявените услуги, търсене на обратна връзка. Това поражда доверие у заинтересованите страни и поради това общинската администрация е орган, където бизнеса намира място за удовлетворяване на нуждите от обществени и административни услуги.

На въпроса Считате ли, че общинските политики се реализират при прилагането на принципите на прозрачност, откритост и ефективност?, анкетираните лица отговарят по следния начин:

- 12 лица отговарят положително

Очевидно е, че общината се ръководи от принципите на ефективност, ефикасност и контрол от страна на гражданите и в частност бизнес. Налице е добро и успешно взаимодействие с бизнеса от общината, налична е необходимата актуално информация на публично достъпните места, както и на Интернет страницата на общината

На въпроса За какви услуги сте посещавали най-често общинската администрация?, лицата дават следните отговори:

- 7 лица отговарят - във връзка с извършваната от мен стопанска дейност
- 5 лице отговаря - във връзка с гражданско състояние
- 0 лица отговарят - за да внесе писмено предложение, жалба или друг документ
- 0 лице отговаря - изготвяне на документи относно устройство на територията
- 0 лица отговарят - за заплащане на такси, данъци и др.
- 0 лица отговарят - друго

Наблюдава се подобрена и усъвършенствана система за предоставяне на услуги за бизнеса и гражданите. Бизнеса има нужда от услуги, пряко свързани с осъществяваната стопанска дейност на предприятието, което е доказателство, че общинските администрации и



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.,
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз. BG03RFOP001-2.000-0001-C01-
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика“

работодателите вървят заедно и че дейността на администрацията е ориентирана към резултатите. Община Рила е наясно, че постоянното подобряване и усъвършенстване на работата на общинска администрация за изпълнение на обществените политики, качително обслужване на гражданите и бизнеса, са предпоставки за изграждане на устойчив икономически растеж и заетост.

На въпроса Получихте ли нужната информация и съдействие от общинската администрация?, лицата дават следните отговори:

- 12 лица отговарят с определено да
- 0 лица отговарят с донякъде
- 0 лица отговарят с не

Единодушният отговор „да“ на всички анкетирувани лица е доказателство, че Община Рила удовлетворява изискванията на бизнеса по отношение на предоставяните административни услуги. Дейността на общинската администрация осигурява комплексно обслужване на лицата, налице е непрекъснато взаимодействие, предоставяне на изчерпателна и леснодостъпна информация.

На въпроса Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?, лицата дават следните отговори:

- 0 лица отговарят с количество на предоставяната информация
- 0 лица отговарят с отношението на служителите
- 0 лица отговарят с достъп до информация
- 4 лица отговарят с обстановката, в която се предоставят услугите
- 0 лица отговарят с друго *!моля посочете!*
- 8 лица отговарят с не мога да определя



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.,
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз. BG03RFOP001-2.000-0001-C01-
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика“

Лицата посочват две опции – промяна на обстановката, в която работят служителите на общинската администрация или „не мога да определя“. Това е показателно, че анкетираните лица са удовлетворени като цяло от административното обслужване – от количество на предоставяната информация, от отношението на служителите, от достъп до информация. Това е доказателство, че лицата получават достъп до услугите в пълнота и няма колебание, че посещавайки общината, бизнеса получава това, което е очаквал.

Отговорът, свързан с обстановката на работа, не влияе на качеството и ефективността на услугите. Това е ангажимент, свързан с осигуряване на средства за подобряване условията на труд на работещите. Трябва да се отбележи, че през 2018г. в Община Рила приключи изпълнението на проект по трансгранично сътрудничество, по който се извърши ремонт на сградата на общината, въведоха се мерки за енергийна ефективност, обстановката е съвременна, удобна и ергономична.

На въпроса **Знаете ли, че общината предоставя социални услуги? Ако отговорът Ви е „ДА“**, моля посочете, какви са те според Вас?, лицата дават следните отговори:

- 9 лица посочват, че Община Рила е доставчик на социални услуги. Като посочват Дневен център, ЦНСТ, Социален асистент.
- 3 лица посочват – „не“.

Това е показателно, че въпреки, че анкетираните лица имат друг вид работа, а не социалната сфера, те имат висока информираност за социалните услуги, предоставяни от Община Рила. Целта на въпроса е да се пресекат допирните точки между бизнес и община, да се оцени възможността за едно ефективно и прозрачно партньорство в посока подобряване качеството на живот на уязвимите лица от населението. Това е предпоставка и за формиране и утвърждаване на благоприятни възможности за бизнес инвестиции, каквито са налице в Община Рила. Това е доказателство за ефективно и прозрачно предоставяне на социалните услуги, осигурено комплексно обслужване и информиране на гражданите, стремеж към включване на всички прослойки при реализиране на социалните политики.