



2019

**Препоръки
към община Смядово
относно отвореността на
администрацията към
гражданите и бизнеса,
качеството на предоставените
административни услуги и
гражданското участие на
територията на община
Смядово**

0



ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

„МЕСТНА ИНИЦИАТИВНА ГРУПА ДЪЛГОПОЛ-СМЯДОВО“

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

„ЯНИСТА ПРОДЖЕКТ“ ЕООД гр. Шумен



Настоящата разработка е изпълнена от експертен екип на „ЯНИСТА ПРОДЖЕКТ“ ЕООД в изпълнение на Договор № 4/11.01.2019 г. с предмет: „Изпълнение на дейности по извършване на проучвания и изследвания, свързани с подобряване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство по проект: „Умно гражданство“ по договор № BG05SFOP001-2.009-0124-C01 по процедура BG05SFOP001-2.009 за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ чрез подбор „Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство“ с бенефициент „МЕСТНА ИНИЦИАТИВНА ГРУПА ДЪЛГОПОЛ-СМЯДОВО“.

Проведе се местно представително проучване относно отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса и нивото на удовлетвореност от предоставяните от общините Дългопол-Смядово услуги, както и възможността за ползване на електронни услуги, използване на сайтовете на общините за публикуване на актуална информация за промени в нормативните документи в периода януари- април 2019г. В резултат бяха събрани 156 попълнени анкети от двете общини, от които 87 броя от Община Дългопол и 69 броя от Община Смядово. От тях, най-голямо представителство имат анкетите, събрани от гражданското общество – 108, от които 53 анкетирани граждани от Община Дългопол и 55 анкетирани граждани от Община Смядово. От представители на институции бяха получени 28 бр. анкетни карти, от които 24 бр. от Община Дългопол и 4 бр. от Община Смядово. Най-малка извадка беше получена от представители на бизнеса в двете общини бяха получени общо 20 попълнени анкети по 10 бр. във всяка община.

Обобщените данни от проучването показват, че и в двете общини Дългопол и Смядово анкетиранията дават висока оценка за качеството на административни услуги. Голяма част от участниците в проучването споделят че, получават необходимата информация, напълно са удовлетворени от сроковете, в които се изготвят документите им и са доволни от обслужването на служителите предоставящи административни услуги, които смятат, че са компетентни, вежливи и внимателни. Значителна част от лицата, попълнили анкетата, се информират от дейността на общинските администрации чрез интернет страниците им (76%) и смятат, че интернет страницата на общината е по-лесно достъпна, лесна за разбиране и търсене, добре е структурирана, има добри връзки в нея с подходяща скорост и предоставената информация е актуална, обективна, ясна, изчерпателна и навременна. Наблюдава се удовлетвореност на гражданите от обслужването в Центъра за информация и услуги на гражданите (ЦИУГ) и от работата на администрацията като цяло и в двете общини.

Същевременно се установи, че значителен процент от анкетиранията в двете общини – 80% биха ползвали административни услуги по електронен път. Именно в тази насока трябва да работят общините, за да се повиши ефективността на предоставяните услуги, чрез въвеждането на качествено административно обслужване и развитие на електронното управление.

Паралелно се проведе проучване, свързано с основните права на гражданите в процеса на вземане на решения на местно ниво, участието им в консултации за създаване на нормативни и



стратегически документи на местно ниво и в заседанията на Общинския съвет, внасяне на писмени становища и предложения до комисиите на Общинския съвет, участие в обсъждането на общинските бюджети, местни референдуми и в местни обществени/консултативни съвети, отправяне на запитване за оказване на съдействие от местния омбудсман; достъп до информация и др. Бяха анкетирани общо 164 жители на двете общини, от които 88 от община Дългопол и 76 от община Смядово.

Резултатите от двете проучвания подробно са разгледани, анализирани и обобщени в следните подробни доклади: Доклад – анализ „Отворени общински администрации-Дългопол и Смядово“ и Доклад – анализ за „Гражданското участие на територията на МИГ „Дългопол-Смядово“, които са представени на двете администрации.

На база резултатите от проучванията са изведени изводи и препоръки, структурирани в две части:

I. Изводи и препоръки относно отвореността на общинска администрация Смядово към гражданите и бизнеса и качеството на предоставените административни услуги.

II. Изводи и препоръки относно гражданското участие на територията на община Смядово.

ОСНОВНИ ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ ОТ МЕСТНО ПРЕДСТАВИТЕЛНО ПРОУЧВАНЕ НА ТЕРИТОРИЯТА НА МИГ „ДЪЛГОПОЛ-СМЯДОВО“, ПРОВЕДЕНО СРЕД НАСЕЛЕНИЕТО.

I. Изводи и препоръки относно отвореността на общинска администрация Смядово към гражданите и бизнеса и качеството на предоставените административни услуги.

Основната цел на проучването е да се проучи и обобщи качеството на административното обслужване на потребителите на административни услуги в Община Смядово, както и проблемните области при комуникацията им със служителите в Център за информация и услуги на гражданите.

В анкетното проучването, проведено в Община Смядово относно отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса и нивото на удовлетвореност от предоставяните от общината услуги, както и възможността за ползване на електронни услуги, използване на сайтовете на общините за публикуване на актуална информация за промени в нормативните документи се включиха 69 участника, разпределени в следните представителни групи:

- **55 граждани;**
- **10 представители на бизнеса;**
- **4 представители на институции.**

Резултатите от проучването в Община Смядово показват, че по-голямата част от потребителите на административни услуги, участвали в проучването са много доволни от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставянето на съответната услуга, сроковете и качеството на изпълнение и оценяват положително



действията на Община Смядово. Мнението на анкетираните по отношение работата на служителите и качеството на обслужване е преобладаващо позитивно, като 51% са оценили работата на служителите в центъра за информация и услуги на гражданите като отлично, 39% - много добро, 6% - добро, и едва 4% като задоволително. Като цяло работата на общинска администрация е високо оценена от анкетираните. Над 60% от запитаните смятат, че приемните дни в община Смядово са достатъчни.

Мнозина смятат, че служителите, които ги обслужват са компетентни, отнасят се вежливо и внимателно. Според 88% от анкетираните напълно получават необходимата информация и сроковете, в които се изготвят документите напълно ги удовлетворяват. Само 8% от анкетираните смятат, че знанията на служителите, които ги обслужват са недостатъчни.

Предпочитаните и най-често използвани услуги от гражданите отговорили на анкетата са: 75,36% посещават общината, за да заплатят такса или данък; 44,92% за да ползват услуга по гражданско състояние; 21,7% - услуги по устройство на територията; 10,1% - услуги, свързани с извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид) и само 7,2% - за да внесат писмено предложение, жалба или друг документ. Анкетните резултати показват, че 20% никога не са посещавали служителите от специализираните отдели, за да им бъде извършена услугата, на 45% се е налагало рядко, 16 % често използват тази възможност за консултации, а 19% се възползват винаги.

По отношение на обслужването, гражданите считат, че подобрене е необходимо в следните аспекти:

- Достъп до информация – 43 %;
- Количество на предоставена информация – 39 %,
- Отношението на служителите към потребителите на административните услуги - 10%
- Обстановката, в която се предоставят услуги – 3%
- друго - 4 %

При наличие на корупционна проява 77% от запитаните заявяват, че ще информират ръководителя на звеното за административно обслужване, други 11% ще реагират по друг начин, 8% няма да реагират и едва 4% ще се обърнат към медиите. Висок е процентът на споделилите (над 60%), че не са били обект на системно лошо отношение или натиск от страна на служител в общинската администрация, 70% смятат, че общинската администрация реагира своевременно и адекватно на подадените от гражданите жалби и сигнали, а 27% смята, че служителите от администрацията реагират само в отделни случаи.

Проучването в Община Смядово показва, че **75% от гражданите желаят да ползват административни услуги по електронен път**. Като подходящи канали за получаване на информация определят 78% чрез интернет страницата на общината, следват желаещите да получават информация по електронна поща, чрез информационното табло, телефона и много малък процент желаят да получават информация по обикновената поща. Висок процент от запитаните – 79% смятат, че информация и услуги, предлагани чрез интернет страницата на общината е актуална, обективна, ясна,



изчерпателна и навременна. Същия процент смятат, че общинска администрация предоставя ясна, точна и пълна информация за промените в нормативните документи на администрацията.

Високо е оценена визията и структурата на сайта на общината, като 49 участници в анкетиранията са споделили, че страницата е по-лесно достъпна и лесна за разбиране и търсене, според 43 граждани страницата е добре структурирана, има добри връзки в нея с подходяща скорост, само 6% от анкетиранията смятат, че има както още да се подобри.

Сравнително малко са гражданите изразили някакво мнение в Община Смядово едва 4 потребители на административни услуги са се възползвали от възможността да напишат своето мнение, предложение или препоръка. Направените коментари или препоръки са:

- Административното обслужване е на ниво;
- Обслужването е на ниво;
- Повече усмивки.
- Да се назначават професионалисти.

Коментарите по отношение на административното обслужване показват, че гражданите са доволни от обслужването. Характерът на някои от направените предложения, не са свързани с подобряването на административното обслужване. За тези, които са във връзка с административното обслужване могат да се предприемат необходимите действия.

Резултатите от проведеното проучване показват, че гражданите на Община Смядово дават висока оценка за цялостната дейност на администрацията, за качеството на обслужването, ефективността в организацията и работните процеси, както и за работата на служителите, но голяма част от анкетиранията желаят да ползват административни услуги по електронен път, което е показател за желанието на потребителите за усъвършенстване на системата за административно обслужване с цел пестене на време и ресурси.

Проучи се местната нормативна уредба в областта на административното обслужване, публикувана на интернет страницата на Община Смядово и се установи, че същата е актуална и в съответствие с националното законодателство. Основните правила за административно обслужване в Община Смядово са определени в утвърдените през 2018г. Харта на клиента и Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Смядово. С Харта на клиента са определени стандартите за качество на административното обслужване, начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите, правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване и начините, по които потребителите на административни услуги могат да изразят своята неудовлетвореност от предоставяните административни услуги. Описани са каналите за информация относно предоставяните административни услуги и стандарти за административно обслужване.



Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Смядово служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от тях и в тях действия, както и осигуряване на възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им. Административното обслужване в община Смядово се осъществява чрез Център за услуги и информация на гражданите с непрекъснат режим на работа. Ясно е регламентирано работното време с граждани, приемните дни на кмета, на заместник кмета, на секретаря и на председателя на общинския съвет и задълженията на служителите в Център за услуги и информация на гражданите. Уредено е устното заявяване на административните услуги и начините за подаване на искания за комплексно административно обслужване.

Община Смядово извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност със съдействието на съответните институции и организации, като взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на наредбата по чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията. Общинска администрация Смядово осигурява информация за извършваните административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършваното комплексно административно обслужване като съдейства на потребителите, съгласно чл. 28 от Административнопроцесуалния кодекс. Информация за предоставяните от община Смядово услуги може да бъде получена по следните канали:

- лично в Център за услуги и информация на гражданите: гр. Смядово 9820, пл. "Княз Борис I" № 2, в сградата на община Смядово.
- по телефон за връзка: 05351/2033, 05351/28-08;
- по електронна поща – obshtina_smiadovo@abv.bg;
- Интернет адрес на община Смядово в раздел „Административни услуги“:
<http://smyadovo.bg/node/374/>;

Образци на заявления и стандарти за предоставяне на /комплексни/ административни и технически услуги са на разположение:

- в Център за услуги и информация на гражданите гр. Смядово 9820, пл. "Княз Борис I" № 2.
- на интернет страницата на общината в раздел „Административни услуги“ – http://smyadovo.bg/node/374 ;



- В Административния регистър - http://iisda.government.bg/adm_services/services/from_municipality_administrations, под съответния шифър и наименование на услугата;

Състоянието на административното обслужване се отчита чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър. Със заповед на кмета на община Смядово са определени отговорните служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ИИСДА в съответствие с изискванията на Наредбата за административното обслужване. Видовете административни и технически услуги сроковете за тяхното извършване и дължимите такси и цени на услуги са определени в Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги извършвани от община Смядово. При работа с потребители на услуги служителите спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в община Смядово с Хартата на клиента и Етичния кодекс. Всички писмени предложения и сигнали, по смисъла на АПК, се регистрират в деловодството на общинска администрация Смядово по общия ред и съгласно утвърдените правила. Община Смядово осигурява възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и в брой и извършва периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания / по електронен път, с платежна карта/, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им.

6

В Община Смядово е определен реда за подаване и получаване на документи по електронен път, както и осъществяването на комплексно административно обслужване чрез вътрешни електронни административни услуги и обмен на електронни документи чрез Единен технически протокол, утвърден от Държавна агенция за електронно управление.

Взаимодействието с потребителите и оценката на удовлетвореността се осъществява по реда на Вътрешните правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в община Смядово. Правилата са приети на основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване и уреждат видовете средства за осъществяване на обратна връзка, приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, системата за уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите, бизнеса и обществеността за предприетите действия в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка. Община Смядово предоставя на гражданите и организацията следните видове средства за обратна връзка:

А/ Вътрешни средства за обратна връзка:



- Пощенски кутии за подаване на коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, за сигнали срещу корупция, находящи се в Център за услуги и информация на гражданите: гр. Смядово 9820, пл. "Княз Борис I" № 2, в сградата на община Смядово;

- Анкетна карта за обратна връзка - Център за услуги и информация на гражданите: гр. Смядово 9820, пл. "Княз Борис I" № 2, в сградата на община Смядово.

Б/ Външни средства за обратна връзка:

- Електронна поща: obshtina_smiadovo@abv.bg

- Електронна форма на Анкетна карта - на адрес: - <http://www.smyadovo.bg/> ;

- Горещ телефон: 05351 /2163 или мобилен: 0886766899;

Община Смядово използва автоматизираната деловодна информационна система модул „Деловодство“ на Web базиран програмен продукт „IS Expert“ и система за електронен документооборот и участва в електронен обмен на документи с други администрации.

Чрез интернет страницата на Община Смядово е създадена онлайн възможност за задаване на въпрос към кмета на общината от всякакво естество. Независимо, че във вътрешните правила за организацията на административното обслужване в община Смядово е уредено подаването на документи по електронен път да се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги такава възможност не е създадена на интернет страницата на община Смядово чрез е-портал за електронни административни услуги с публично достъпен потребителски интерфейс за заявяване на електронна административна услуга. Не е създадена и възможност за он-лайн попълване на анкета за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

След анализиране на отговорите от анкетното проучване и запознаване с вътрешно – нормативните документи в община Смядово, имащи отношение към административното обслужване се направиха следните

ПРЕПОРЪКИ:

1. Да се въведе предоставяне на качествени, ефективни и леснодостъпни електронни услуги за гражданите и бизнеса в Община Смядово чрез е-портал за достъп до административни услуги на следните нива:

Ниво 1: Информация – предоставяне на информация за административни услуги по електронен път, включително начини и места за заявяване на услугите, срокове и такси.



Ниво 2: Едностранна комуникация – информация съгласно дефиницията за Ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри.

Ниво 3: Двустранна комуникация – заявяване и получаване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна персонална идентификация на потребителите.

Ниво 4: Извършване на сделки или транзакции по услуги от Ниво 3, включващи онлайн заплащане или доставка.

2. Да се създаде он-лайн възможност за анкетиране на населението за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.
3. Провеждане на обучения на служителите от центъра за информация и услуги на гражданите във връзка с предоставяне на административни услуги по електронен път.
4. Провеждане на периодични обучения на служителите от центъра за информация и услуги на гражданите при значими промени в приложимото законодателство.
5. Всички документи, касаещи административното обслужване и публикуване на интернет страницата да се публикуват в секция „Административни услуги“ хронологично по датата им на изготвяне или публикуване.
6. Да се публикуват на интернет страницата на Община Смядово докладите или анализите с резултатите от измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в съответствие с разпоредбите на вътрешните правила за организацията на административното обслужване в община Смядово

II. Изводи и препоръки относно гражданското участие на територията на община Смядово.

Основната цел на проучването бе да се установи сред жителите на общините Дългопол и Смядово степента на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство. От община Смядово се потърси мнението на 76 жители. 39 от тях са работещи в публичния сектор - представители на образователни институции, местна власт, социални грижи, бюро по труда, читалища, банки и др. 21 са работещи в частния сектор или имат собствен бизнес, 18 са учащи, пенсионери или безработни.

Анкетната карта съдържа 21 въпроса с възможност както да изберат предложени отговори, така и да дадат своето мнение при желание от тяхна страна. Потърсено бе тяхното мнение относно:



- ✚ Важността на процеса на планиране на политиките за местно и регионално развитие да се осъществяват с максимално широко участие на заинтересованите страни - граждански организации, организации на бизнеса, граждани и др. групи;
- ✚ Важността и смисъл, заинтересованите страни да участват както на етап формулиране на политиките, така и на етап тяхната реализация;
- ✚ Оценка на степента на интереса/активността на гражданите за участие в процесите на планиране на местно ниво.
- ✚ Участие в консултации за създаване на нормативни и стратегически документи/наредби, правилници, стратегии, планове и др./ на местно ниво.
- ✚ Съществуващи пречки, които ограничават степента на гражданската активност в процеса на планиране.
- ✚ Най-ефективни/подходящи форми за включване на структурите на гражданското общество и бизнеса във формирането и изпълнението на местните и регионални политики.
- ✚ Силните, положителните страни на управлението на общината.
- ✚ Слабите страни на управлението на общината.
- ✚ Внасяни ли са писмени становища и предложения до комисиите на Общинския съвет?
- ✚ Участие в заседания на Общински Съвет.
- ✚ Участие в обсъждането на общинските бюджети.
- ✚ Участие в местни обществени/консултативни съвети/туризъм, здравеопазване и образование, социални дейности, хора с увреждания и др.
- ✚ Полезността от обособяване на институцията „Обществен посредник“/омбудсман/на територията на общината.
- ✚ Оценка на публичните услуги в общината относно нуждите на гражданите по 5-степенна скала
- ✚ Начини за вземане в предвид мнението и позицията на гражданите и техните сдружения по важни обществени теми.
- ✚ Организиране на обществени обсъждания през тази година в общината.
- ✚ Повлияе ли се политиката на общината от позицията на местната общност и мнението на гражданите по определени теми.
- ✚ Общината отговаря ли на нуждите и очакванията на гражданите.
- ✚ Отделяне на специални средства от общинския бюджет, предназначени за осъществяване на проекти по инициатива на граждани.
- ✚ Степен на информираност за дейността на Общински съвет и администрацията.
- ✚ Начини за информиране за въпросите, които общинският съвет и администрацията обсъждат.



След анализиране на отговорите и запознаване с вътрешно – нормативни документи в община Смядово, имащи отношение към участието на местните общности в процесите на планиране, формулиране и изпълнение на местните политики се направиха следните изводи:

ИЗВОДИ:

1. От анкетираните граждани на община Смядово, 93% оценяват с важно, много важно и изключително важно, процеса за планиране на политиките на местно ниво, както и на етап тяхната реализация да се осъществява с участието на максимален брой заинтересовани страни. Интересуват се и са съпричастни със случващите се процеси на територията на общината, но оценявайки активността резултатите са по-слаби. Най-висок е резултатът при слабо активните - 43,42%, активни – 22,37%, а силно активни - 6,58%.

2. Много малък процент от анкетираните са участвали в качество различно от служебното в консултации при изготвяне на нормативни и стратегически документи – 7,89 % са участвали и 92,11% не.

3. Не малка част от анкетираните отговарят, че няма причини, които биха попречили да вземат участие в процесите на планиране на местните политики - 19,75%.

Като пречки, които ограничават степента на гражданската активност са посочени следните причини:

- недостатъчни знания - 35,8% са дали тоя отговор, което създава дискомфорт и неполезна на участниците.

- недостатъчния интерес - 28,4%.

- неефективните механизми за включване също се нарежда с висок процент – за община Смядово - 7,41%.

- Липсата на ресурси се посочва от 4,93% - време, парични средства, неудобен, и на места липсващ транспорт е основателна причина за липсата на физическо присъствие на консултациите.

- Недобрата нормативна база, също е отчетена от анкетираните- 3.70%












Високият процент на недостатъчен интерес и липсата на пречки, ограничаващи гражданската активност поставя въпроси за търсене на начини за провокирането интереса за гражданска активност.

4. Най-висок резултат за предпочитаните форми за комуникация с гражданското общество анкетираните в община Смядово предпочитат обществените обсъждания - 32%. Отчитайки удобството и липса на необходимост от финанси, свободно време, стреса от липса на компетентност, удобно време, комфорт на обстановката, на второ място се нарежда интернет базирана платформа – 30%, следва неформалните разговори и консултативните съвети с 11% и работните групи с 9%.

5. Интернет сайта на общината, фейсбук и местен вестник и са най-предпочитаните начини за получаване на информация за дейността на общинските администрации и Общински съвет.



6. Жителите на общината са подредили положителните страни в управлението на общината по следния начин:

-  Развити социални услуги/личен, социален асистент, домашен помощник, домашен патронаж; Център за социална рехабилитация и интеграция, защитени жилища, активни пенсионерски клубове и др./; - 21%
-  Безплатни детски градини; - 11%
-  Подобро състояние на уличната и пътна мрежа с равни проценти - 11%;
-  Прозрачно управление; - 9%
-  Подобро сметопочистване ; - 9%
-  Достъп до образование и здравеопазване ; - 9%
-  Инициатива за кандидатстване и изпълнение на проекти финансирани с други средства - 8%;
-  Организиран спортни и културни мероприятия; - 7%
-  Туристически маршрути и екопътеки; - 6%
-  Детски и спортни площадки; - 5%
-  На последно място са поставили добрата комуникация с бизнеса; - 4%

7. Като отрицателно в работата на общината, жителите на община Смядово отчитат:

- ❖ недобре развити туристически маршрути и екопътеки; -23%
- ❖ недобра комуникация с бизнеса;- 16%
- ❖ недостатъчен брой на детски и спортни площадки; - 13%
- ❖ състоянието на пътната и улична мрежа; - 10%
- ❖ състоянието на сметопочистването;- 9%
- ❖ друго; - 9%
- ❖ достъп до образование и здравеопазване; - 6%
- ❖ организирани спортни и културни мероприятия; - 6%
- ❖ непрозрачно управление; - 5%
- ❖ развити социални услуги/личен, социален асистент, домашен помощник, домашен патронаж, Център за социална рехабилитация и интеграция, Защитени жилища, активни пенсионерски клубове и др./ - 2%
- ❖ Безплатни детски градини; - 1%
- ❖ инициативи за разработване и кандидатстване с проекти;- 1%

Категорично е посочено като отрицателна страна недобрата работа за развитие на туристически маршрути и екопътеки и трябва да се предприемат мерки в тая насока.

8. Нисък процент на внесени предложения и становища до комисиите на Общински съвет едва 3% от всички анкетирани и слабо присъствие на заседанията на общински съвет – 9,21% и на



обсъждане на общинските бюджети. Липсва механизъм за по-активно включване на гражданските организации в тях дейности.

9. Жителите на община Смядово оценяват като положително, на териториите на общините да се обособи институцията „Обществен посредник“/омбудсман/- 61%, 23% не могат да преценят, а 13,16 % са против. Отрицателните мнения и невъзможността да се прецени най-вероятно са продиктувани от непознаването на правата и задълженията на омбудсмана, пристрастност поради познаване на хората в малките населени места или излишно изразходване на финансов ресурс.

10. Жителите на община Смядово, **най-високо** оценяват качеството на предоставените социални услуги в общността - 15,86%, административни услуги предоставени от общинската администрация, свързани с гражданско състояние, местни приходи, устройство на територията, предоставяне на достъп до информация, деловодство - 13,44%, услугите свързани с образованието, културата и културните дейности - 12,06% и 11,72%, което е обяснимо с реновирания сграден фонд, както и положителното отношение на общинска администрация. Високо са оценени и услугите, свързани с благоустрояването и комуналните услуги - 10.34% използвайки услугите на общинско предприятие. Много положителни оценки са събрали и услугите, свързани с техническата инфраструктура - улична и пътна мрежа, паркинги и др. **Най-много неодобрение** са получили услугите, свързани със здравеопазването - поликлиника и здравни центрове и услуги, които са свързани със спорта, отбиха и туризма.

11. Най-предпочитана форма за отчитане на мнението на гражданите са директните контакти; обществени обсъждания; анкетни проучвания; предложения в социалната мрежа.

12. Жителите на общината оценяват много високо - 88,15% факта, че политиката на общината се повлиява от позицията на местната общност и мнението на гражданите по определени теми. Това дава много добра е оценката за отвореност на местната власт към структурите на гражданското общество и отчитане на тяхното мнение при осъществяване на непосредствените контакти, при предлагане на мнения и решения на проблеми касаещи общината, зачитане на тяхното мнение, предложенията се чуват, обмислят и ценните се взимат в предвид. Контактите с местната власт са достъпни.

13. Анализирайки отговорите и политиката на общината за осигуряване на средства за реализиране на проекти по инициатива и изпълнени от граждани може да се направи извода, че не се заделят специални средства от общинския бюджет, за реализиране на проекти по предварително приети правила. Повече от половината граждани не са информирани за такива инициативи.

14. Не е осигурена достатъчна информираност на част от гражданите за заседанията и решенията на Общински съвет - добре информирани -44%; не винаги добре информирани -26%; недостатъчно информирани – 26%; слабо информирани – 8%. В сайта на общината се публикуват редовно съобщения за предстоящи заседания на общинските съвети.



ПРЕПОРЪКИ:

1. Трябва да се търсят механизми за събуждане на интереса на граждански организации, организации на бизнеса, граждани при процесите на планиране на политиките на местно ниво и на етап тяхната реализация. По-активното участие в обществени обсъждания/общински бюджети/ и участието им в заседания на Общински съвет. Включване на гражданските организации, както при организиране на обсъжданията, така и при информирание за времето и мястото на провеждането.
2. Изготвяне и приемане на Наредба за реда и начина за провеждане на обществени обсъждания.
3. Да се предоставят по подходящ начин и вид на материали за темите, които ще се дискутират при процеса за планиране и формулиране на политиките на местно ниво.
4. Да се въведат онлайн форуми за отчитане на мненията при консултациите.
5. Създаване на интернет базирана платформа, която да отчита мненията, предложенията, да дава възможност за он-лайн анкети, което би създало бърза обратна връзка.
6. Да се използва по-често една от формите за консултиране „проучване на мненията” чрез провеждане на анкети.
7. Активизиране на дейността на обществените съвети, привличане експерти в тях и по-голяма публичност на дейността.
8. Подобряване на работата на общинските администрации за развитие на туристически маршрути и екопътеки; комуникация с бизнеса; увеличаване броя на детските и спортни площадки; състоянието на пътната и улична мрежа; сметопочистване.
9. Да се обърне внимание на отрицателните оценки за услугите, свързани със здравеопазването - поликлиника и здравни центрове и услуги, които са свързани със спорта, отдиha и туризма.
10. Да се доведе до знанието на Общинските съвети, че повече от половината жители оценяват като положително да се обособи институцията „Обществен посредник“/омбудсман/.
11. Да се внесе предложение пред Общинските съвети за създаване на фонд „Граждански инициативи“ и се планират средства от общинския бюджет, предназначени за осъществяване на проекти по инициатива и от граждани, по предварително приети правила.