

Оценяващо изследване сред служители от държавната администрация за прилагането на принципите на прозрачност и почтеност

Технически параметри на изследването

Изследването е проведено от Асоциация “Прозрачност без граници” в периода 15 – 30 август 2006 г. по метода на квотна извадка сред служители от централните, областните и общинските администрации. Включени са 436 души от 14 министерства, 8 агенции, 10 областни и 48 общински администрации.

Това е **първият етап от по-широко проучване** за прозрачността и почтеността в държавната администрация. Следващите стъпки ще осигурят допълнителна количествена и качествена информация и по-пълна картина както за мнението на служителите в администрацията, така и за нагласите сред потребителите на административните услуги. Предстои да бъдат проведени анкетно проучване сред потребителите на услуги – на входа и на изхода на административните структури, тест сред представители на централната администрация и контент-анализ на докладите за състоянието на администрацията от 2001 г. насам.

Цели на изследването

Изследването предоставя информация за мнението на служителите в държавната администрация относно провежданите реформи и ефективността на приложението на Програмата за прозрачност в дейността на държавната администрация.

Целта на изследването е:

- да определи **оценката на служителите в държавната администрация за мерките и програмите на МДААР** за реализация на административната реформа;
- да оцени **степената на познаване** на прилаганите политики и мерки;
- да измери **степената на подкрепа към работата на МДААР** от страна на служителите.

Анализ на резултатите

Основни изводи

- Наблюдава се **ценностна промяна в мисленето на служителите** в администрацията по отношение на работата им. За пръв път те **ясно осъзнават, че най-важна е оценката на външния свят** за тяхната дейност.
- Служителите виждат необходимостта от **нов тип отношение към гражданите и бизнеса** и изразяват желание за включване в обучения за подобряване на комуникацията с потребителите на административни услуги.
- **Висока е подкрепата към курсовете за квалификация**, организирани от МДААР. Резултатите показват, че служителите оценяват ползата от обученията и **търсят собствено усъвършенстване и професионализация на държавната служба**.
- Служителите осъзнават, че по-доброто заплащане е свързано с по-добра квалификация и умения. **Повишаването на квалификацията за тях е по-**

важно от повишаването на заплащането, въпреки че ниските заплати остават основен проблем.

- **Държавната администрация се отваря за диалог с медиите.** Служителите смятат, че трябва да работят за повече прозрачност и откритост и в партньорство с медиите. Въпреки това все още не се оценява достатъчно принципът на партньорство в ежедневната работа.

1. Професионалното усъвършенстване се смята за по-важно от повишаването на заплащането

На първо място сред мерките, които могат да гарантират ефикасността на административната реформа, е посочено стриктното прилагане на действащото законодателство (71%). Като основно средство за модернизиране работата на администрацията 65% от запитаните декларира **готовността за повишаване на квалификацията**. Интересно е да се отбележи, че **тази мярка се смята за по-важна от повишаването на заплащането** (посочено от 54%), което е знак за **манталитетна промяна у служителите – все повече внимание се обръща на кариерното развитие и личностното усъвършенстване**.

Най-често посочвани като основни проблеми пред административната реформа са ниското заплащане (84%) и липсата на мотивация (76%), като тези два отговора до голяма степен се възприемат като взаимозависими. **Проблемът за липсата на достатъчна мотивация обаче се компенсира от възможностите за професионално усъвършенстване, които служителите възприемат като важен стимул за работа.** Често посочван проблем е и липсата на достатъчен брой квалифицирани специалисти (61%) и липсата на ясни критерии за оценка на кадрите (57%). Опитите за политическо въздействие са определени като съществен проблем пред административната реформа от по-малко от половината анкетираните (40%). Проучването показва също, че малка част от служителите в администрацията (едва 16%) продължават да припознават наличието на корупционен натиск като все още съществуващ проблем.

2. Висок интерес към курсовете за повишаване на квалификацията

В този контекст **висока подкрепа получават обученията**, които се провеждат сред служителите от администрацията – 74% посочват, че в по-голяма част от случаите тези курсове гарантират професионалната компетентност на служителите, още 8% дават категорично положителна оценка за необходимостта от тези курсове, като **най-голяма е подкрепата сред общинските администрации**. Тези резултати отчитат осъзнатата потребност от укрепване на административния капацитет. Освен централната администрация, която до този момента е била най-активният бенефициент на курсове за повишаване на квалификацията, вече и в по-малките общини съществува ясно разбиране за необходимостта от обучения като механизъм за подобряване на работата.

При изследване на факторите, от които зависи достъпът до курсовете, на първо място се посочва финансовата възможност на администрацията (70%), като тази зависимост е най-отчетлива в областните администрации – критерият финансов ресурс е посочен от 95% от анкетираните. Резултатите ясно показват, че възрастта не

оказва влияние върху достъпа до обучения – **всички служители, независимо от своите години и трудов стаж, изразяват готовност за усъвършенстване на знанията и уменията.** Едва 3% от анкетираните служители до момента не са се включвали в курсове за повишаване на квалификацията.

Като най-необходими и полезни се посочват курсовете по чужд език (36%) и по информационни технологии (24%), следвани от курсовете за повишаване на комуникационните умения (22%), като този дял е най-голям сред служителите от централната администрация (38%). Заявеният **интерес към разширяване на подготовката по посока на по-добрата публична комуникация** говори за «отваряне» на администрацията към външната публика и за **осъзната необходимост от подобряване на диалога с гражданите и бизнеса.** Антикорупционното обучение получава по-малка подкрепа (едва 7%), което кореспондира с ниските нива на тревожност относно наличието на корупционен натиск в работата на администрацията, от една страна, и широкомащабното анти-корупционно обучение, стартирало в рамките на Програмата за прозрачност в дейността на държавната администрация.

Основната препоръка към провежданите курсове е те да станат по-специализирани и по-конкретни. **Оценени са усилията на Министерството на държавната администрация и административната реформа в предоставянето на базисни умения с обученията и служителите вече изразяват готовност за задълбочаване и разширяване на знанията** по все по-специализирани теми. Налице е и необходимостта от утвърждаване на правна култура сред служителите в администрацията.

3. Все по-важно за администрацията е оценката на общественото мнение

Сред служителите в държавната администрация категорично доминира разбирането, че **най-съществен критерий за оценка на прозрачността в тяхната дейност е позитивната промяна в общественото мнение (75%).** Този резултат показва съществено развитие във философията на работа на служителите – **все по-осъзнат е фактът, че администрацията функционира в услуга на гражданите и бизнеса.** Със значително по-малка подкрепа (едва 26%) на второ място като достоверен критерий за оценка на Програмата за прозрачност, изследваните лица са посочили броя на извършените проверки в администрацията.

4. Спазването на принципите на откритост и прозрачност – важно за добрата работа на администрацията

Резултатите от изследването показват съществена промяна в разбирането за принципите, върху които да се гради оптималното функциониране на администрацията. 84% от запитаните посочват принципът на законност като най-важно условие за добра работа. **Принципите на откритост и прозрачност в дейността на администрацията получава изключително високи нива на подкрепа (80%).** Това са и основните послания на Програмата за прозрачност на МДААР, което е знак за добро познаване и позитивна нагласа към тази програма и към заложените в нея цели. Най-рядко посочвани са понятията кохерентност (8%), независимост (21%) и партньорство (25%).

Наблюдават се някои **положителни нагласи относно прозрачността на конкурсите и назначенията** в държавната администрация. 69% от анкетираните смятат, че са налице необходимите условия за гарантирането на прозрачност в тази област, а едва 5% дават категорично отрицателен отговор. Най-скептични по отношение на прозрачността на конкурсите и назначенията са служителите от централната администрация.

На запитването дали статутът на държавния служител гарантира в достатъчна степен неговата независимост едва 8% отговарят категорично с “да”, докато 62% от запитаните обвързват темата с личния и професионалния морал на служителя. Тези резултати показват **необходимост от развитието на етични кодекси** и от разработването на политики за повишаване на професионалния морал.

5. Държавната администрация “се отваря” за диалог с медиите

Изследването регистрира **висока степен на потенциална готовност сред служителите в администрацията за откритост и активен диалог с медиите**. Тези резултати още веднъж показват качествено новото разбиране на самата администрация за естеството на работата ѝ – осъзнава се необходимостта от повече прозрачност на процесите. С най-висока подкрепа се ползва подготовката и провеждането на разяснителни и информационни кампании в партньорство с медиите (84%). На второ място по степен на одобрение се нарежда възможността публично достояние чрез медиите да стават не само взетите решения, но и водените по тях дебати (83%). В това отношение, **идеите, заложи в Програмата за прозрачност, срещат пълната подкрепа** на служителите в администрацията.

6. Самокритичност при предоставянето на административни услуги

Преобладаващата част от изследваните лица (59%) са се ориентирали към **умерено позитивната оценка за качеството на обслужване**, което предоставя тяхната администрация. Изцяло положително оценяват своята работа 15% от изследваните лица, а умерено критична позиция са заели 20%. Едва 5% от изследваните служители споделят, че обслужването не е на необходимото ниво, както и че често има съществени пропуски в работата на тяхната администрация. **Регистрираното ниво на конструктивна самокритичност може да бъде изведено като една от най-важните предпоставки за ефективното приложение на Програмата за прозрачност в дейността на държавната администрация.**

Като основна пречка за постигането на оптимална координация между различните равнища в държавната администрация се посочва пропуските в планирането и управлението на дейността (50%). Този резултат е индикатор за желанието на служителите от администрацията да развият своите мениджърски умения и уменията за планиране на политики. Втори по честота е отговорът, че липсва цялостна стратегия за развитие (23%), като най-критични в това отношение са общинските администрации.

Основните механизми за прозрачност и контрол, които се прилагат в момента в отделните административни структури са интернет адресите и горещите телефонни линии (82%), кутиите за мнения, оценки и препоръки (78%) и етичните кодекси (78%). Най-малко застъпени са анкетите с потребители на

административни услуги (46%), което е индикатор за необходимостта в бъдеще усилията да бъдат насочени към усъвършенстването на този най-значим механизъм за обратна връзка.