

**НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ЗА ИЗУЧАВАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНОТО МНЕНИЕ
ПРИ НАРОДНОТО СЪБРАНИЕ**



**Социологическо изследване на тема:
“Проблеми на административната реформа”**

НЦИОМ, София, пл. “Александър Батенберг” №1, тел. 9840-31-29; 981-85-56, факс
987-34-93,
e-mail: nciom@mb.bia-bg.com

Съдържание

Паспорт и екип на изследването	3
Коментар по данните от изследването	4
Приложение	8

ПАСПОРТ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Период на провеждане:

6-13 декември 2002 г.

Методика на регистрацията:

Полустандартизирано интервю; анкета

Извадка: Изследването се осъществи в рамките на две съвкупности – национално представително изследване сред населението (1235 респонденти) и национално представително изследване сред администрацията (951 респонденти).

Коментар по данните от изследването

Високото качество на работа на администрацията, като структура осигуряваща технически и организационно дейността на органите на власт и извършваща административното обслужване на гражданите, е необходимо условие за едно успешно управление. Лошото функциониране на структурите на администрацията е в голяма степен определящо за неадекватни управленски решения, включително и на политическо равнище. От друга страна даже добри управленски решения могат да бъдат провалени от непрофесионална и немотивирана администрация, като в крайна сметка всички пропуски в нейната дейност пряко или косвено се отразяват върху населението. По този начин дейността на административните органи е в голяма степен един “негласен” фактор имащ голямо значение за сформиранието на обществените настроения, включително и на политическо равнище. В този смисъл добрият ход на административната реформа е от съществено значение за постигане целите на икономическия и социален преход извършван в страната.

Осъщественото от НЦИОМ изследването има за основна цел да спомогне за развитието на административната реформа, като в частност отговори на следните важни въпроси:

- как служителите в администрацията оценят нейната ефективност в изпълнение на поставените ѝ цели и какви са пътищата за подобряване на дейността ѝ;
- каква е организацията на работа в структурите на администрацията;
- какви са взаимоотношенията по вертикала (ръководител – подчинен) и оценка ефективността на тези взаимоотношения;
- каква е дейността по обслужване на населението през погледа на административния служител;
- каква е степента на познаване от гражданите на правата си за получаване на информация;
- какво е цялостното отношение към организацията на административното обслужване в страната и пътищата за неговото подобряване;
- какви са проблемите на борбата с корупцията .

Организацията на работа в структурите на администрацията

Очевиден практически интерес представляват отговорите на въпроса от какво естество са пречките, които служителите срещат при изпълнение на задълженията си (въпрос 23)[□]. Те могат да бъдат сведени до пет основни групи.

Въпреки сравнително високите оценки за организацията на работата, на първо място излизат именно **пречки от чисто организационен характер** (“липса и недобра координация и връзки между службите” - 10.4% и “лоша организация на работата” - 9.7%).

Практически наравно с този проблем е и вторият по значимост комплекс – **пречки от нормативен характер** (“липса и лошо систематизирани, противоречиви нормативни документи” - 13.8% и “тежка, мудна бюрокрация, негъвкава система на документооборота” - 6.3%). С известна условност може да се приеме, че пречките от нормативен характер са също организационни, но от компетенцията на висшата администрация.

[□] В случаите, когато се цитират номера на въпроси се имат предвид според контекста или въпросите от анкетата с административните служители, или въпросите от интервютата с гражданите.

На трето място се поставят “липса на добра техническа база (компютри, комуникации, оборудване)” - 14.8%, а четвърто и пето място са “финансови пречки и недостиг на ресурс”- 10.7% и “некомпетентност на ръководители и служители” 10.1%.

Очевидно е, че организацията на работа и най-вече “координацията между звената” се вижда като основен проблем от служителите, като координацията отново се поставя на първо място вече с 26.9%, като специфичен недостатък на организацията на работа на администрацията (въпрос 5).

Въпросът за това, какъв да броят на служителите, е силно емоционално натоварен по добре известни причини. Това се изразява и в диаметрално противоположните отговори на служителите в администрацията, от една страна, и на гражданите, от друга. Административните служители се колебаят между твърденията, че служителите са недостатъчни (47.5%), и това, че броят им е оптимален (42.9%). Интересното е, че служителите на ръководна длъжност по-често клонят към оценката за недостатъчност на служители в тяхното звено, отколкото редовите служещи. Близко 43% от гражданите считат, че служителите са повече от необходимото, но 40.8% от тях признават, че не могат да преценят. При анализа на данните тези преценки, както на административните служители, така и на гражданите, се очертават като силно субективни. Това се потвърждава и от факта, че във случаите, когато недостатъчният брой служители или голямото натоварване с работа е визирано като проблем, то стойността на тези отговори не превишава 2-4%. Едновременно с това, според 83.7% от служителите натоварването в тяхното звено е оптимално (въпрос 25).

Ако комуникацията по хоризонтала (между отделните звена), според оценката на респондентите, не е на достатъчно добро равнище, то по вертикала тя изглежда значително по-добре. Оперативките и личният контакт с ръководителя при поставянето на задачи са в основата на добрите взаимоотношения. Според данните 78.2% от служителите са обхванати от оперативки, като в три четвърти от случаите те се провеждат веднъж или повече пъти в седмица. Едновременно с това в над 90% от случаите прекият ръководител поставя задачи на служителите веднъж или повече пъти в седмица (въпрос 12). Условно наречените “безпризорни служители”, т. е. тези, които не участват в оперативки и прекият ръководител им поставя задачи по-рядко от веднъж седмично, са по-малко от 3%. Положително впечатление прави факта, че над 90% от служителите имат възможността сводно да изразяват мнение и да правят предложения пред прекия си ръководител (въпрос 15), и в значителен процент от случаите те се взимат предвид (въпрос 16) от прекия им ръководител.

Изграждането на “електронно правителство” се разглежда като полезно за работата на 58.3% от служителите, като близо една пета са си признали, че не знаят какво е това. Но ако това съотношение лесно и бързо може да бъде променено, по-голям проблем е достатъчно бързото навлизане на съвременните средства за комуникация. По-малко от две трети (63.1%) от интервюираните служители отговарят положително на въпроса има ли изградена в тяхната администрация вътрешна комуникационна система с електронна поща. Средно от всички служители по-малко от половината (46.3%) ползват системата за документооборот, като този процент се качва до 68.9% в звената, където системата е изградена. Относно “компютърната грамотност” на служителите може да се каже, че е висока в сравнение с тази на населението - близо 70% твърдят, че ползват интернет, докато този процент при населението е значително по-нисък (18.7%). Макар и “компютъризирането” на населението да върви със сравнително бързи темпове, може би трябва да се потърсят варианти за компютърен достъп до административни документи чрез терминали, осигурени от администрацията.

Мотивация и взаимоотношения на работното място

Близо 90% от анкетираните служители са на мнение, че са изцяло запознати с организацията на работата във звеното, в което работят, и неговото място в цялостната организация на администрацията (въпроси 1 и 2). Увереността по отношение на другите звена (въпрос 3) е по-слаба, но процентът на заявителите, че въобще не са запознати, отново е изключително нисък – 2.9%.

Едновременно с това близо 80% дават добра и много добра оценка на организацията на дейност на администрацията в която работят. Характерно е, че оценката на организацията на работа на звеното, в което работят, (въпрос 13) е още по-висока, като процентът на отличните оценки е двойно по-голям.

Може да се каже, че българският административен служител демонстрира едно добро самочувствие по отношение на образованието си, професионалната си компетентност и организираност на работното място. Над 91% от анкетираните определят колегите си като “достатъчно компетентни в професионално отношение” (въпрос 18). Трябва да се има предвид, че това е самооценка, която е субективна, но има значение за създаване на един положителен климат на работното място.

Особен интерес представлява отговорът на въпрос 21, който пряко изисква да се отговори дали служителят се чувства мотивиран да изпълнява задълженията си. Повече от четири пети (84%) заявяват, че са мотивирани! Още по-впечатляващо е, че в подредбата на мотивите на първо място с 33.8% се поставят “добрите колегиални отношения на работното място”, а “обвързването на качеството на работата с по-високо заплащане” едва на четвърто с 15.2%. Всъщност този въпрос разделя респондентите на две сравнително ясно очертани групи. Можем условно да ги наречем групата на статуквото – мнозинство, и групата на неудовлетворените от статуквото. Мнозинството като цяло се стреми към даване на положителни оценки (в известно отношение може би пресилени), в повечето случаи търси рационални отговори и едновременно с това се старае да се впише в колектива, което е и причина за споменатата по-горе ценностна скала.

Групата на неудовлетворените, която е 16%, е цялостно недоволна. Отговорите, които дават членовете на тази група, са с очертано клонене към негативните оценки в сравнение с мнозинството. Тази група няма ясно очертан социално-демографски профил. Нейните представители са еднакво разпространени както сред ръководството, така и сред редовия състав. Малко по-широкото ѝ представяне сред служителите от централната администрация и респондентите под и малко над тридесетгодишна възраст не е статистически значимо, макар и напълно обяснимо в рамките на възрастовата психология. Добре характеризиращ тази група е фактът, че “обвързването на качеството на работата с по-високо заплащане” като мотив за по-добра работа в случая “скача” от първо на четвърто място. Но едновременно с това при отговорите си дали е възможна оценка на работата по обективни критерии (въпрос 25) и как ще се отрази въвеждането на системата за оценка на трудовото изпълнение (въпрос 26), те са по-склони към песимистични и негативни оценки. Между другото отговорите на последния въпрос, както и на въпроса дали Законът за държавния служител е гаранция срещу произволни действия от страна на ръководството демонстрират, че служителите не са достатъчно наясно с материята. Същото важи и за хода на административната реформа.

Изводът е, че и двете групи реагират по различен начин на един и същ социално значим факт – тежката материална действителност. Ако за мнозинството административната работа е сравнително добро решение и даже “убежище” и за това те са готови на някои “розови” оценки, то втората група са недоволни от цялостното

статукво в държавата и са готови да пренесат недоволството си на работното място. В този смисъл повишаването на работното заплащане надали би дало отражение върху качеството на работата. Вероятно поддържане на добрите служебни взаимоотношения, в съчетание с някои организационни мерки, за които вече споменахме, ще дадат подобри резултати. Естествено, това е при положение, че съотношението на заплащането в администрацията в сравнение с другите сектори най-малкото ще се запази.

Корупцията в администрацията

При отговорите на въпроса коя от администрациите е най-силно корумпирана, прави впечатление фактът, че гражданите отхвърлят разпространяваното преди време мнение за общинските власти като най-корумпирани. На първо място е поставена централната администрация с 16.1%, следвана от нейните поделения по места 13.4%, а общинската и областната администрации са чувствително по-назад (въпрос 26). Тази класация не бива да се абсолютизира, защото повече от една трета считат, че всички са корумпирани в еднаква степен. Но все пак е тревожен фактът, че хората, които твърдят, че са предлагали подкупи, потвърждават първенството на централната администрация и нейните поделения. Като се има предвид, че контактът на гражданите с централната администрация, а даже и с нейните поделения е многократно по-рядък в сравнение с общинската администрация, то това означава, че центровете на корупция са лесно установими. Машабът на проблема може да се онагледи с факта, че повече от 15% от служителите в администрацията са подложени на корупционен натиск (въпрос 33), което вероятно се отнася до 13 хиляди служители. Този натиск се осъществява от близо 11% от населението над 18-годишна възраст, където вече става дума за стотици хиляди граждани.

Връзката с гражданите

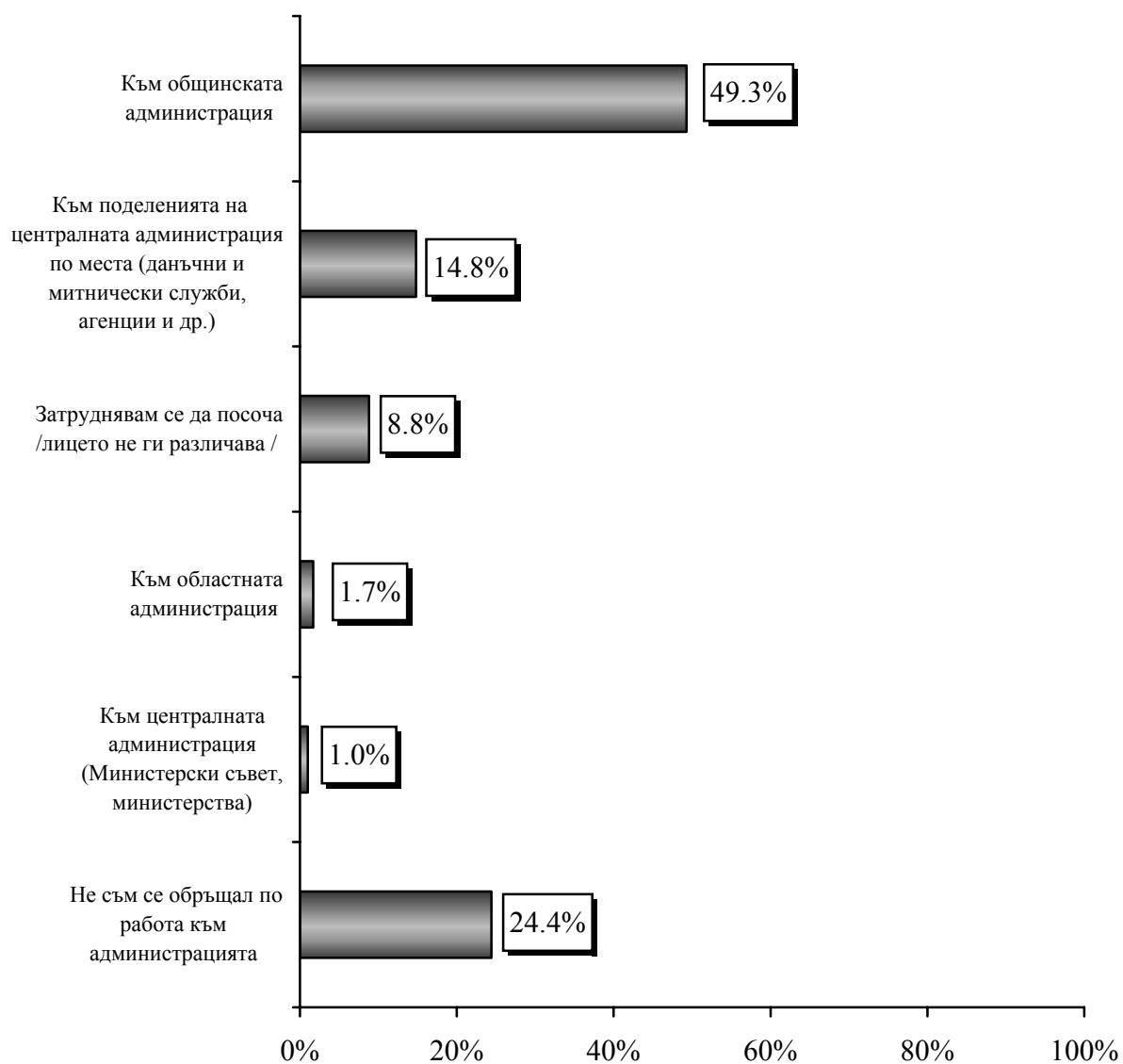
Най-тежкият проблем, който проличава при интервютата с гражданите (и се потвърждава от анкетата с административните служители), е липсата на реална обратна връзка на администрацията с гражданите. Обезпокоителен е фактът, че 70.9% от гражданите считат, че на недобросъвестния служител практически не може да се въздейства (въпрос 9). Независимо от оплакванията на гражданите, в над 70% от случаите според тях (въпрос 12), въобще не се предприети никакви мерки. На фона на тези данни е много показателен отговорът на служителите откъде научават оценката на гражданите за тяхната работа (въпрос 30). Отговорът е, че в 72.4% от случаите това се осъществява чрез “преки контакти с гражданите”! Практически други канали няма! Естествено, че при това положение не може да се очаква, че гражданите ще променят мнението си за това дали може да се въздейства на недобросъвестен служител. Очевидно е, че ако администрацията желае да се “отвори” по посока на гражданите, то трябва да се изработи система за обективна оценка на работата на служителите с гражданите, с която последните да бъдат запознати и в която те да бъде включени.

Приложението представя в графичен вид отговорите на по-важните въпроси от интервютата с гражданите, които не изискват специален коментар.

ПРИЛОЖЕНИЕ

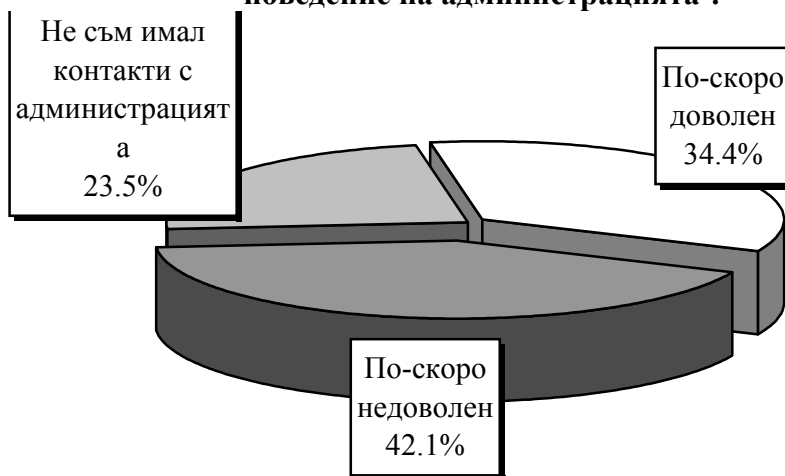
Въпрос №4

Към кои звена на изпълнителна власт най-често Ви се случва да се обръщате по работа?



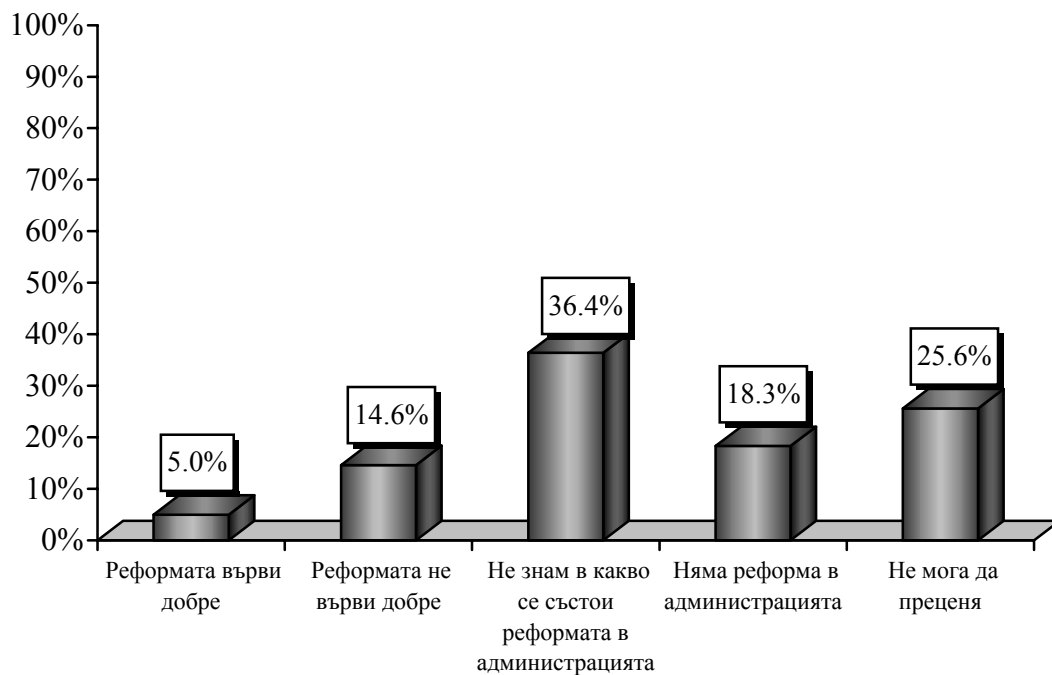
Въпрос №5

Като цяло, по-скоро сте доволен или по-скоро недоволен от културата на поведение на администрацията ?



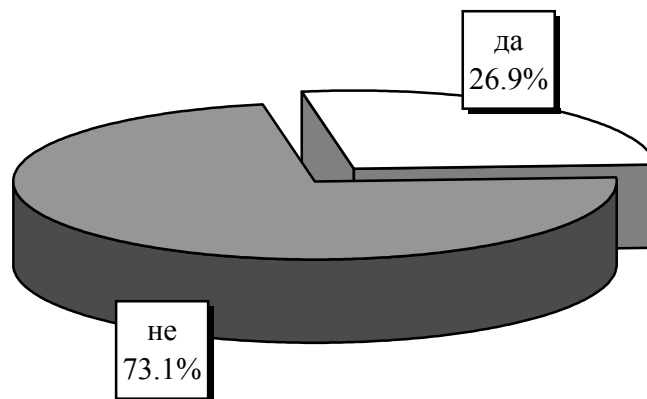
Въпрос №13

Като цяло, как бихте определили хода на административната реформа?



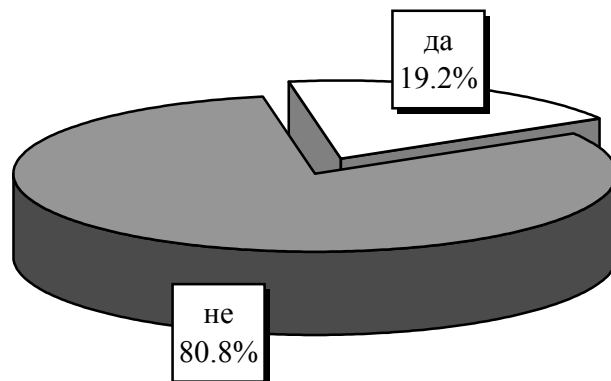
Въпрос №16_1

Запознати ли сте с правата си за получаване на информация



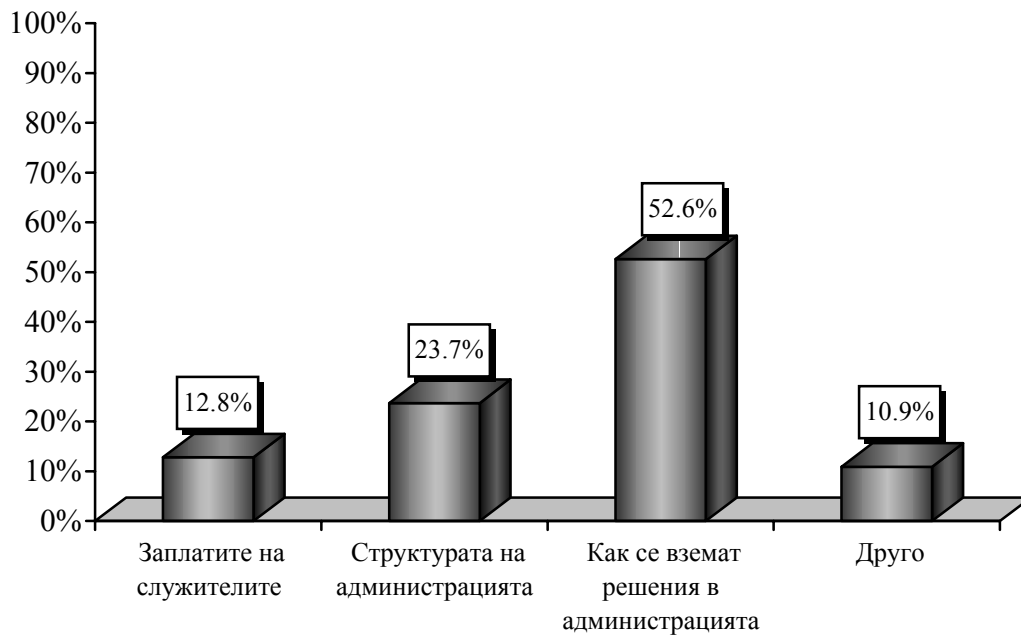
Въпрос №16_2

Запознати ли сте с процедурите на достъп до обществена информация



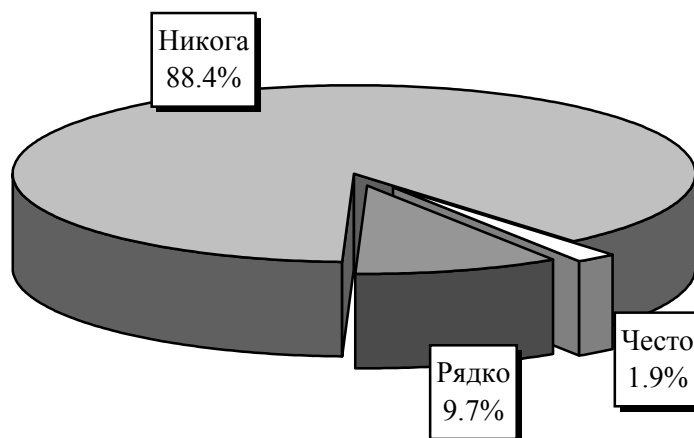
Въпрос №20

Какво бихте желали да знаете за администрацията?



Въпрос №22

Предлагали ли сте на служители на администрацията финансова или друга материална облага за по-бързо и по-качествено извършване на услуга?



ЕДНОМЕРНИ РАЗПРЕДЕЛЕНИЯ

Интервюта с граждани

1. Колко често Ви се случва да имате работа със служби към централната администрация?	
Поне веднъж седмично	1.1%
Поне веднъж месечно	3.7%
Поне веднъж на три месеца	4.5%
По рядко	20.1%
Никога	70.6%
общо	100.0%
2. Колко често Ви се случва да имате работа със служби към областната администрация?	
Поне веднъж седмично	.8%
Поне веднъж месечно	1.1%
Поне веднъж на три месеца	4.3%
По рядко	30.3%
Никога	63.5%
общо	100.0%
3. Колко често Ви се случва да имате работа със служби към общинската администрация?	
Поне веднъж седмично	3.0%
Поне веднъж месечно	7.8%
Поне веднъж на три месеца	15.7%
По рядко	48.3%
Никога	25.2%
общо	100.0%
4. Към кои звена на изпълнителна власт най-често Ви се случва да се обръщате по работа?	
Към централната администрация (Министерски съвет, министерства)	1.0%
Към поделенията на централната администрация по места (данъчни и митнически служби, агенции и др.)	14.8%
Към областната администрация	1.7%
Към общинската администрация	49.3%
Затруднявам се да посоча / лицето не ги различава /	8.8%
Не съм се обръщал по работа към администрацията	24.4%
общо	100.0%
5. Като цяло, по-скоро сте доволен или по-скоро недоволен от културата на поведение на администрацията ?	
По-скоро доволен	34.4%
По-скоро недоволен	42.1%
Не съм имал контакти с администрацията	23.5%
общо	100.0%
6. В кои от звената на централната администрация културата на обслужване е най-висока?	
В централната администрация (Министерски съвет, министерства)	3.7%
В поделенията на централната администрация по места (данъчни и митнически служби, агенции и др.)	5.0%
В областната администрация	3.6%
В общинската администрация	14.6%

В нито едно	18.0%
Не мога да преценя	55.2%
общо	100.0%
7. В кои звена на централната администрация качеството на обслужване е най-високо?	
В централната администрация (Министерски съвет, министерства)	3.2%
В поделенията на централната администрация по места (данъчни и митнически служби, агенции и др.)	5.0%
В областната администрация	4.0%
В общинската администрация	12.7%
В нито едно	18.1%
Не мога да преценя	56.9%
общо	100.0%
8. Какво пречи да са достатъчно бързи и качествени услугите на администрацията?	
Нищо, те са винаги бързи и качествени	11.7%
Пречи нежеланието за работа	22.3%
Пречи ниската култура на чиновниците	13.3%
Пречи лошата организация на работа	24.6%
Пречи остарялото техническо оборудване	10.0%
Пречи липсата на ефективни стимули за служителите	10.9%
Друго	7.2%
общо	100.0%
9. Според вас, съществува ли възможност гражданите да въздействат ефективно когато имат работа с недобросъвестен служител?	
По-скоро да	29.1%
По-скоро не	70.9%
общо	100.0%
10. В случай на отказ от страна на администрацията да Ви извърши услуга, намирате ли за ефективен реда за обжалване?	
Да	15.4%
Не	31.7%
Нямам мнение	33.8%
Според мен няма такъв ред	19.1%
общо	100.0%
11. По какъв начин сте изразявали мнението си за работата на администрацията?	
Писмо, жалба	13.3%
Устно	19.7%
Книга за оплаквания и предложения	2.6%
Кутия за предложения	1.5%
Интернет	.7%
По телефона	5.9%
Друго	.8%
Не съм изразявал мнението си за работата на администрацията	66.0%

12.Какъв е бил ефектът от Вашето мнение/предложение или оплакване?			
Отговориха ми и предприеха необходимите действия			21.1%
Отговориха ми, но не предприеха нищо			28.9%
Не ми отговориха, но предприеха необходимите действия			7.3%
Не ми отговориха, и не предприеха нищо			42.7%
общо			100.0%
13.Като цяло, как бихте определили хода на административната реформа?			
Реформата върви добре			5.0%
Реформата не върви добре			14.6%
Не знам в какво се състои реформата в администрацията			36.4%
Няма реформа в администрацията			18.3%
Не мога да преценя			25.6%
общо			100.0%
14.Има ли подобрение в работата на администрацията през последната година?			
Голямо			3.3%
Малко			18.3%
Никакво			33.4%
Не мога да преценя			44.9%
5			.1%
общо			100.0%
15.Как бихте определили броя на служителите в администрацията?			
По-голям отколкото е нужно			42.5%
По-малък отколкото е нужно			4.4%
Колкото е нужно			12.3%
Не мога да преценя			40.8%
общо			100.0%
16.Запознати ли сте :			
	да	не	общо
16_1.с правата си за получаване на информация	26.9%	73.1%	100.0%
16_2.с процедурите на достъп до обществена информация	19.2%	80.8%	100.0%
17.Възползвали ли сте се от правото си на достъп до обществена информация?			
Да			12.6%
Не			59.3%
Не знам в какво се състои			28.1%
общо			100.0%
18.Когато се нуждаете от информация за услугите на администрацията, как постъпвате:			

отивам в съответната административна служба	87.7%
правя справка по телефона	17.4%
друго	5.4%
правя справка по Интернет	4.2%
ползвам пощата	4.0%
19.Ще ви улесни ли ако чрез Интернет станат достъпни всички актове на правителството и на останалите административни органи?	
В голяма степен	19.7%
В малка степен	13.6%
Въобще няма да ме улесни	66.7%
общо	100.0%
20.Какво бихте желали да знаете за администрацията?	
Заплатите на служителите	12.8%
Структурата на администрацията	23.7%
Как се вземат решения в администрацията	52.6%
Друго	10.9%
общо	100.0%
21.Нужно ли е с оглед на по-бързото и качествено изпълнение на задълженията им гражданите да стимулират финансово или по-друг материален начин служителите от администрацията?	
По-скоро да	12.1%
По-скоро не	87.9%
общо	100.0%
22.Предлагали ли сте на служители на администрацията финансова или друга материална облага за по-бързо и по-качествено извършване на услуга?	
Често	1.9%
Рядко	9.7%
Никога	88.5%
общо	100.0%
23.Какво би ви възпряло да предоставите финансова или друга материална облага на служители от администрацията срещу по-бързо и по-качествено извършване на услуга?	
Нищо не би ме спряло ако това ще ми реши проблема	11.1%
Би ме спрял страха от наказание	7.3%
Би ме спряло, че не заслужават	34.8%
Не бих се съгласил по морални съображения	41.8%
Друго	5.0%
общо	100.0%
24.Опитва ли се според вас, ръководството на администрацията да се бори с корупцията?	
Да, успешно	3.3%
Да,но без успех	17.2%
То е безучастно	14.6%
То самото е корумпирано	29.9%
Не мога да преценя	35.1%
общо	100.0%

25.Знаете ли да има ненаказани случаи на корупция на административни служители във вашия район?	
Много са	15.9%
Има отделни случаи	16.3%
Няма такива	6.3%
Не са ми известни	61.4%
общо	100.0%
26.Коя от следните администрации според Вас е най-силно засегнат от корупция?	
Централната администрация (Министерски съвет, министерства)	16.1%
Поделения на централната администрация по места (данъчни и митнически служби, агенции и др.)	13.4%
Областната администрация	2.3%
Общинската администрация	4.0%
Всички в еднаква степен	34.5%
Никой не е засегнат	.4%
Не мога да преценя	29.4%
общо	100.0%
27.Ползвате ли Интернет?	
Ползвам на работното място	7.4%
Ползвам в къщи	3.5%
Ползвам в близки или приятели	1.7%
Ползвам в Интернет клуб	6.1%
Не ползвам Интернет	81.3%
общо	100.0%
28.Към коя от следните групи хора бихте се причислили? Към хората, които живеят:	
без лишения	5.9%
с известни лишения	46.5%
с големи лишения	36.4%
в мизерия	11.2%
общо	100.0%
29.Пол:	
мъж	48.2%
жена	51.8%
общо	100.0%
30.Възраст	
18 до 29 години	21.1%
от 30 до 39 години	16.5%
от 40 до 49 години	17.4%
от 50 до 59 години	17.2%
60 и повече години	27.8%
общо	100.0%
31.Образование:	
висше	17.3%
полувисше	6.6%
средно	48.4%
основно	20.3%

по-ниско от основното	7.4%
общо	100.0%
32.Местоживееене:	
София	11.8%
град-областен център	36.9%
град	19.6%
село	31.7%
общо	100.0%
33.Вие сте:	
българин	87.1%
българомохамеданин	1.0%
турчин	7.5%
ром	4.4%
друг етнос	.1%
общо	100.0%

Анкета сред служители от администрацията

1. Запознат ли сте с организацията на работа във Вашето звено?	
Да, запознат съм изцяло	89.8%
Да, в известна степен	9.8%
Не съм запознат	.4%
общо	100.0%
2. Запознат ли сте с мястото на Вашето звено в цялостната организация на работата на администрацията, в която работите?	
Да, запознат съм изцяло	87.1%
Да, в известна степен	12.5%
Не съм запознат	.4%
общо	100.0%
3. Запознат ли сте с естеството на работа на другите звена в рамките на администрацията, в която работите?	
Да, запознат съм изцяло	40.6%
Да, в известна степен	56.6%
Не съм запознат	2.9%
общо	100.0%
4. Каква оценка бихте дали на начина, по който е организирана дейността на администрацията, в която работите ?	
Отлична	12.1%
Много добра	43.8%
Добра	35.9%
Средна	6.9%
Слаба	1.3%
общо	100.0%

5.Посочете до три основни недостатъка в организацията на работата на администрацията, в която работите	
Недостатъчна координация между звената	26.9%
Недостатъчно техническо осигуряване	8.9%
Слаба организация на работата	7.7%
Липса на информация	6.0%
Некомпетентност, мудност на отделни служители	5.2%
Бюрокрация, излишна бумашина	4.3%
Не се иска мнението на служителите по важни въпроси	4.1%
Липсва колегиалност, работа в екип	3.6%
Недостатъчен брой служители	3.6%
Няма/недобра вътрешна компютърна система	3.4%
Недостатъчно финансиране	3.0%
Неравномерно разпределяне на задълженията	2.7%
Ниско заплащане на служителите, няма стимул	2.2%
Неясно дефинирани отговорности, функции, задължения	2.2%
Усложнен документооборот	1.9%
Кратки срокове за изпълнение	1.8%
Недостатъчно обучение на персонала (курсове, семинари и т.н.	1.8%
Неефективен контрол	1.8%
лоша нормативна уредба	1.6%
Липса на достатъчно помещения	1.5%
Връзкачество	1.1%
Малко оперативки с целия състав	.7%
Малка възможност за професионално развитие	.5%
няма недостатъци	42.2%
6.Администрацията, в която работите има ли изградена вътрешна комуникационна система с електронна поща?	
Да	63.1%
Не	36.9%
общо	100.0%
7.Използвате ли комуникационната система с електронна поща за документооборот?	
Да	46.3%
Не	53.7%
общо	100.0%
8.Как мислите, изграждането на "електронно правителство" ще подпомогне ли Вашата работа?	
Да, ще подпомогне	58.3%
Не няма да подпомогне	5.3%
Няма отношение към моята дейност	17.5%
Не знам какво е това "електронно правителство"	18.9%
общо	100.0%
9.Като цяло, как бихте определили хода на административната реформа?	
Реформата върви добре	31.6%
Реформата не върви добре	18.8%
Не знам в какво се състои реформата в администрацията	13.2%
Няма реформа в администрацията	5.6%
Не мога да преценя	30.9%
общо	100.0%
10.Организиран ли се оперативки във вашето звено?	

да	78.2%
не	21.8%
общо	100.0%

11.Колко често се организират оперативки във Вашето звено?

Всеки ден	12.7%
Два пъти седмично	7.4%
Веднъж седмично	53.6%
По-рядко	26.2%
общо	100.0%

12.Колко често прекият Ви ръководител Ви поставя задачи?

Всеки ден	56.3%
Няколко пъти в седмицата	30.2%
Веднъж в седмицата	5.3%
Няколко пъти в месеца	3.1%
Веднъж в месеца	1.4%
По-рядко	3.7%
общо	100.0%

13.Каква оценка, по шестобалната система бихте дали на организацията на работа във Вашето звено?

2	.7%
3	3.5%
4	21.4%
5	50.1%
6	24.3%
общо	100.0%

14.Как контактувате със служители от други звена във Вашата администрация при изпълнение на служебни задачи?

достатъчно е да се обадя по телефона за да си свърша работата	63.7%
трябва лично да отида до съответния служител, за да си свърши работата	59.2%
контактувам само чрез прекия си ръководител	17.1%
контактувам само по официалния път	10.0%
не контактувам	.5%

15.Имате ли възможност или не, при желание:

	да	не	общо
15_1.свободно да изразявате своето мнение във връзка с работата си	91.7%	8.3%	100.0%
15_2.да правите предложения пред прекия си ръководител във връзка с работата си	94.5%	5.5%	100.0%

16.При взимането на решение прекият Ви ръководител търси ли Вашето мнение?

Да, всеки път	11.0%
Да, в повечето случаи	58.6%
Да, но рядко	22.2%
Не	8.2%
общо	100.0%

17. Каква оценка, по шестобалната система бихте дали на прекия Ви ръководител по отношение на управленската му компетентност?

2	1.1%
3	2.1%
4	12.0%
5	38.3%
6	46.5%
общо	100.0%

18. Как мислите, като цяло достатъчно компетентни ли са в професионално отношение служителите от звеното, в което работите?

По-скоро да	91.4%
По-скоро не	4.2%
Не мога да преценя	4.3%
общо	100.0%

19. Как бихте определили броя на служителите във Вашето звено:

По-голям отколкото е нужно	5.0%
По-малък отколкото е нужно	47.5%
Колкото е нужно	42.9%
Не мога да преценя	4.6%
общо	100.0%

20. Каква е причината за по-слабото натоварване (ако има такова) на служителите във Вашето звено?

Натоварването е оптимално	83.7%
Слаба трудова дисциплина	3.2%
Лоша организация на работата	8.3%
Излишна работна ръка	2.1%
Друго	3.3%

21. Кое от изброеното по-долу важи за Вас:

Чувствам се мотивиран да изпълнявам задълженията си	84.0%
Не се чувствам мотивиран да изпълнявам задълженията си	16.0%
общо	100.0%

22. Какво Ви мотивира в най-голяма степен да изпълнявате задълженията си?

Добрите колегиални отношения на работното място	33.8%
Възможност за личностно израстване и развитие	25.9%

Възможност за израстване в административната йерархия	3.8%
Обвързване качеството на работата с по-високо заплащане	15.2%
Признание и уважение от колегите	16.9%
Друго	4.3%
общо	100.0%

23.Пречки от какво естество срещате при изпълнение на задълженията Ви?	
Липса на добра техническа база/компютри, комуникации, оборудване на работни места	14.8%
Липса и лошо систематизирани, противоречиви нормативни документи	13.8%
Финансови пречки и недостиг на ресурс	10.7%
Липса и недобра координация и връзки между службите и други ведомства	10.4%
Некомпетентност на ръководители и служители, пораждащи лоша мотивация за работа	10.1%
Лоша организация на работата	9.7%
Голямо натоварване при кратки срокове на работа	6.9%
Тежка, мудна бюрокрация, негъвкава система на документооборот	6.3%
Лоши отношения между колеги и колеги и ръководители	3.5%
Голям обем разнообразна и сложна работа	2.0%
Недобросъвестност и неразбиране на гражданите	2.0%
Липса на достатъчно кадри	1.5%
Липса на персонална отговорност	1.0%
Липса на транспорт и плащане на командировки до селата	.8%
Лоши условия на работа и липса на работно облекло	.8%
Натиск от политици, депутати, други величия	.8%
Липса на критерии за обективност и контрол на решенията	.7%
Липса на обучение и квалификация на кадрите	.7%
Прекалена публичност, която забавя работата	.1%
Липса на израстване, кариера	.1%
Корупция	.1%
Няма пречки	18.5%
Не мога да преценя	14.5%

24.Достатъчно ефективни ли са според вас, сега действащите санкции при дисциплинарни нарушения?	
Да	39.4%
Не	19.5%
Не мога да преценя	41.2%
общо	100.0%

25.Оценката на качеството на Вашата работа може ли да се извършва по обективни, а не по субективни критерии?	
Да	69.9%
Не	11.8%
Не мога да преценя	18.2%
общо	100.0%

26.Как според Вас ще се отрази въвеждането на системата за оценка на трудовото изпълнение върху дейността на администрацията	
По-скоро положително	48.5%
По-скоро отрицателно	9.3%
Не мога да преценя	20.6%
Не познавам тази система	21.6%
общо	100.0%

27.Защитава ли Ви статутът на държавен служител /по Закона за държавния служител/ срещу произволни и субективни действия	
Изцяло ме защитава	8.4%
Отчасти ме защитава	26.5%
Въобще не ме защитава	9.6%
Не мога да преценя	11.3%
Не съм държавен служител	44.3%
общо	100.0%
28.Допринася или не според вас Кодексът за поведение на държавния служител за подобряване на Вашата работа?	
Допринася	24.8%
Не допринася	11.2%
Не мога да преценя	14.6%
Не съм запознат с него	8.3%
Не съм държавен служител	41.1%
общо	100.0%
29.Известни ли са Ви изискванията на гражданите и фирмите към Вашата работа?	
По-скоро да	77.8%
По-скоро не	6.1%
Работата ми няма отношение към гражданите и фирмите	16.1%
общо	100.0%
30.Как научавате оценката на гражданите за Вашата работа?	
От преки контакти с гражданите	72.4%
От книга за оплаквания и предложения	1.1%
От анкети	.4%
От Кутия за предложения	.3%
От Интернет	.7%
От другаде	3.5%
Нямам представа за оценката	18.9%
Не се интересувам от оценката	2.7%
общо	100.0%
31.От кого получавате обратна информация и препоръки във връзка с вашата работа?	
От прекия ми ръководител	77.2%
От колеги в звеното в което работя	44.2%
От ръководителя на администрацията, в която работя	34.1%
От външни лица	27.9%
От колеги от други звена в администрацията	27.5%
Не получавам такава информация	7.8%
32.Нужно ли е с оглед на по-бързото и качествено изпълнение на задълженията Ви, гражданите да Ви стимулират финансово или по друг материален начин?	

По-скоро да	4.8%
По-скоро не	95.2%
общо	100.0%
33.Случвало ли ви се е граждани да ви предлагат финансова или някаква друга материална облага за по-бързо и по-по-качествено извършване на задълженията Ви?	
Често	.6%
Рядко	15.1%
Никога	65.0%
Не работя с граждани	19.3%
общо	100.0%
34.Какво би ви спряло да приемете финансова или друга материална облага от граждани срещу по-бърза и по-качествена работа?	
Нищо не би ме спряло	.1%
Би ме спрял страха от наказание	2.5%
Би ме спряло по-високото заплащане на труда ми	10.8%
Не бих се съгласил по морални съображения	80.2%
Друго	2.2%
Не мога да преценя	4.1%
общо	100.0%
35.Опитва ли се Вашето ръководство да се бори с корупцията?	
По-скоро да	51.6%
По-скоро не	7.7%
Няма възможност за корупция в звеното, в което работя	40.7%
общо	100.0%
36.Кое от следните твърдения най-точно описва отношението на Вашето ръководство към корупцията:	
Моето ръководство е нетърпимо към корупцията	47.4%
Моето ръководство е безучастно към корупцията	7.8%
Моето ръководство е корумпирано	1.3%
Няма възможност за корупция в звеното, в което работя	43.5%
общо	100.0%
37.Знаете ли за известни, но ненаказани случаи на корупция в звеното, в което работите?	
Много са	1.3%
Има отделни случаи	9.8%
Няма такива случаи	48.2%
Няма възможност за корупция в звеното, в което работя	40.7%
общо	100.0%
38.Доволни ли сте от условията на труд, при които работите?	
По-скоро да	76.5%
По-скоро не	23.5%
общо	100.0%
39.Дава ли Ви възможност администрацията, в която	

работите да повишавате своите знания, умения и способности?	
В голяма степен	55.2%
В малка степен	44.8%
общо	100.0%

40.Участвали ли сте в курсове или специализации за повишаване на Вашата квалификация, организирани от службата Ви?	
Да (неуточнено какви)	13.6%
Не	54.4%
Семинари	21.3%
Езиков курс	3.5%
Компютърна грамотност	7.2%
общо	100.0%
41.Ползвате ли Интернет?	
Да, на работното ми място	53.7%
Да, вкъщи	8.4%
Да, в близки или приятели	2.8%
Да, в Интернет клуб	4.9%
Не, не ползвам	30.3%
общо	100.0%
42.Как сте назначен/а в администрацията?	
Чрез конкурс	33.7%
Не чрез конкурс	23.1%
По документи и събеседване	21.9%
Събеседване, интервю	3.6%
По трудов договор	2.6%
Решение на Общинския съвет, заповед на Областния управител	2.4%
Преназначаване	2.3%
Изпитателен срок, временно ИД, замества (чл.68, 67)	2.3%
Чрез връзки (от обективен характер), препоръка	2.1%
Стар служител, заварено положение	1.5%
По закона за държавните служители	1.5%
По обява, покана	1.3%
На екипен принцип	.4%
По разпределение	.4%
От Бкрото по труда (направление)	.3%
Заповед на Симеон II	.1%
43.Каква длъжност заемате в централната, областната или общинската администрация?	
Ръководител на звено в централната администрация	8.5%
Служител в централната администрация	27.3%
Ръководител на звено в поделенията на централната администрация	3.8%
Служител в поделенията на централната администрация по места	9.0%
Ръководител на звено в областната администрация	2.6%
Служител в областната администрация	7.6%
Ръководител на звено в общинската администрация	12.0%
Служител в общинската администрация	29.2%
44.От колко време работите в администрацията /става дума за общ стаж в администрацията, независимо дали на сегашното раб	
От по-малко от година	6.1%
От 1 година	4.7%
От 1 до 5 години	30.4%
От 5 до 10 години	19.2%
От 10 до 15 години	13.2%
От 15 до 20 години	9.1%

Над 20 години	17.3%
общо	100.0%
45.Вашият пол:	
мъж	29.1%
жена	70.9%
общо	100.0%
46.Най-високото Ви завършено образование е:	
висше	78.9%
полувисше	2.6%
средно специално	14.8%
средно общо	3.6%
общо	100.0%
Възраст	
18 до 29 години	16.4%
от 30 до 39 години	26.8%
от 40 до 49 години	33.5%
от 50 до 59 години	21.3%
60 и повече години	1.9%
общо	100.0%