



2019

ДОКЛАД ОТ ПРОВЕДЕНО ПРОУЧВАНЕ

*сред администрациите
относно възможностите за
подобряване гражданското
участие при формулиране,
изпълнение и мониторинг на
политиките по предоставяне
на социални услуги*



Настоящото проучване е проведено в рамките на проект „Решения за по-широко гражданско участие в политиката по предоставяне на социални услуги“, финансиран по ОП „Добро управление“. **Общата му цел** му е да допринесе за подобряване възможностите за активното включване на граждани, НПО и бизнес в процесите по реализация на социални политики.

Специфичните цели на проучването са:

- Да се очертае текущото състояние и да се изведе тренд при участието на гражданското общество в процесите по вземане на решения относно социалните услуги;
- Да се установят нагласите на администрацията относно гражданското участие;
- Да се подпомогне извеждането на препоръки към публичните администрации, които да насърчат включването на гражданите, бизнеса и НПО в процесите по формулиране и изпълнение на политики, касаещи социалните услуги;

Една голяма част от **методологията за провеждане** на изследването е заложена още на ниво разработване на проекта от Бенефициента Сдружение „Инициатива за развитие“, като е определено проучването да се извърши посредством въпросник. **Въпросникът** послужи за събиране на информацията относно текущото състояние на гражданското участие в процеса по формулиране и прилагане на политиките, касаещи социалните услуги на общинско и областно ниво. Изпълнителят е спазил изискванията, разписани в проекта, така че да бъде постигната поставената цел на проучването и то да допринесе за постигането целите на проекта. При провеждане на проучването Изпълнителят се е придържал към принципите на прецизност, доказана висока етичност, уважение на споделените мнения, дискретност и ефективно съчетаване на количествените с качествените показатели и критерии.



Методологията на проучване включва още използването на **количествен и качествен подход при формулирането на въпросите**. Количественият подход намира отражение при въпроси от анкетата, които водят до количествени натрупвания на отговорите. Те помагат при повторно използване на въпросника след години да се проследи тенденция във времето. Качественият подход е използван при въпросите, позволяващи уточнения от страна на интервюирания/респондента. Те дават по-задълбочено представяне на проблема с участието на гражданите, бизнеса и НПО сектора при формулиране, изпълнение и мониторинг на политиките, касаещи социалните услуги. Тези въпроси разкриват лична позиция и внасят субективизъм в проучването.

Проучването се проведе изцяло онлайн. Не е търсен жив контакт с респондентите. Изпълнителят набави списък с и-мейл адресите на всички областни управители. Анкетата бе изпратена до Областните управители с молба те да я разпространят сред общините на тяхната област. Всички респонденти попълваха анкетите и ги върнаха в електронен вид на създадена за целта електронна поща: anketa_opdu@abv.bg. **Респондентите са експерти от публичната администрация, чиито отговорности са в сферата на социалните услуги и представляват Областни администрации или общини.** При избора на респонденти са спазени хоризонталните принципи на ЕС. Анкетирането е извършено, без да се допуска дискриминация на основата на пол, расов или етнически признак, религия или вероизповедание, увреждане, възраст или сексуална ориентация. Изборът на респонденти е въз основа на това, те да работят в администрации, които имат отношение към прилагането на политиката за социални услуги на местно или областно ниво.

В методологията на изследването и при разработването на въпросника се набляга на няколко ключови фактора:

- Анкетата се състои от ключови въпроси, които дават възможност за очертаване на тенденции в сегашното състояние на участието на гражданското общество в процесите по вземане на решения относно социалните услуги.



- В анкетата липсват въпроси, които дават информация за детайли и представят индивидуални/изключителни случаи. Това е така, тъй като целта на проучването е да даде поглед върху „общия“ случай, върху цялостната ситуация в България, а не върху частните случаи.
- Подбрани са кратки въпроси и отговори с оглед скъсяване времето за попълване на въпросника и стимулиране респондентите да се включат в проучването.

За нуждите на проучването бе разработен следният **въпросник с 14 въпроса**. По-долу са представени и аргументите за включването на всеки въпрос в анкетата, както и информацията, която се очаква да бъде извлечена при анализа на отговорите.

ВЪПРОСНИК

За изследване възможностите за подобряване гражданското участие при формулиране, изпълнение и мониторинг на политиките по предоставяне на социални услуги

Въпросникът започва с кратко обръщение към респондентите, съдържащо разяснение какво е проучването, неговата цел и приложимост. Дават се указания как да се отбележи верния отговор и къде да бъде изпратена попълнената анкета.

Уважаеми госпожи и господа,

Целта на настоящото проучване е да допринесе за подобряване възможностите за активното включване на граждани, НПО и бизнес в процесите по реализация на социални политики. Въпросникът ще послужи за събиране на информация относно текущото състояние на гражданското участие в процеса по формулиране и прилагане на политиките, касаещи социалните услуги на общинско и областно ниво. Споделете с нас своето мнение в тази анкета, за да ни подпомогнете да набележим конкретни методи, нови форми, механизми и решения за



подобряване участието на гражданите. Моля, отбележете правилния за Вас отговор като го оградите или подчертаете. Попълнените въпросници изпращайте на anketa_orpu@abv.bg.

Благодарим за Вашата съпричастност и съдействие!

Първият въпрос дава информация за респондентите. Той категоризира участниците в проучването спрямо организационната им принадлежност. Респондентите избират една от двете целеви групи на проучването като представители на публична администрация, която определя политиките в областта на социалните услуги.

1. Организацията, която представлявам е:

- Областна администрация
- Общинска администрация

Втори въпрос е количествен и цели да измери колко от администрациите са изпълнили законовите си задължения по отношение развитието на социалните услуги.

2. Имате ли разработена актуална Областна стратегия за развитие на социалните услуги/Общински план за развитие на социалните услуги

- Да
- Не

Трети въпрос откроява тенденцията за това кои са участниците в процеса по планиране на социалните услуги и е важен от гледна точка на разбирането за статуквото на колаборацията между отделните звена .

3. Кой е участвал в разработването на Областна стратегия за развитие на социалните услуги/Общински план за развитие на социалните услуги (Моля, отбележете всички участници в процеса по планиране)

- Експерти от администрацията



- НПО
- Бизнес
- Доставчици на социални услуги
- Външни експерти
- Граждани

Четвърти въпрос служи за определяне тенденцията при първоначално вземане на решения за етап определяне на участници и заинтересовани страни в процеса по формулиране на политики, касаещи социалните услуги. Отговорите дават яснота и за типичните практики на институциите по темата.

4. По какъв начин бе определен съставът на работната група

- Еднолично със заповед на областния управител/кмета
- Със заповед на областния управител/кмета след обсъждане с експерти от администрацията
- След запитване до заинтересовани страни, които да определят свои представители в работната група
- С публична обява, даваща възможност на още по-широк кръг заинтересовани страни да се включат в процеса по разработване
- По друг начин.
Моля, уточнете.....

Панелът от следващите три въпроса (5, 6 и 7 въпрос) дава качествени субективни натрупвания по темата относно участието на представителите на трите групи заинтересовани страни – НПО, граждани и бизнес. Те са основополагащи за същността на проучването и капацитета на сектора към настоящия момент.

5. Как оценявате участието на представителите на НПО в работната група (моля, отговорете, ако е приложимо):

- Много активно - участваха с адекватни мнения и предложения, които допринесоха пряко за конкретни изводи и



- за формулирането на приоритети, цели и мерки на Стратегията/Плана
- Средно активно - споделях мнениа, които понякога бяха ценни за дискусията и допринесоха до известна степен за конкретни изводи и за формулирането на приоритети, цели и мерки на Стратегията/Плана
 - Слабо активно - изслушвах останалите, но не давах предложения и не участвах в дискусиите
 - Бяха включени, но не идвах на заседанията на работната група и/или не давах писмена обратна връзка
6. Как оценявате участието на представителите на бизнеса в работната група (моля, отговорете, ако е приложимо):
- Много активно - участвах с адекватни мнениа и предложения, които допринесоха пряко за конкретни изводи и за формулирането на приоритети, цели и мерки на Стратегията/Плана
 - Средно активно - споделях мнениа, които понякога бяха ценни за дискусията и допринесоха до известна степен за конкретни изводи и за формулирането на приоритети, цели и мерки на Стратегията/Плана
 - Слабо активно - изслушвах останалите, но не давах предложения и не участвах в дискусиите
 - Бяха включени, но не идвах на заседанията на работната група и/или не давах писмена обратна връзка
7. Как оценявате участието на гражданите в работната група (моля, отговорете, ако е приложимо):
- Много активно - участвах с адекватни мнениа и предложения, които допринесоха пряко за конкретни изводи и за формулирането на приоритети, цели и мерки на Стратегията/Плана
 - Средно активно - споделях мнениа, които понякога бяха ценни за дискусията и допринесоха до известна степен за



конкретни изводи и за формулирането на приоритети, цели и мерки на Стратегията/Плана

- Слабо активно - изслушваха останалите, но не даваха предложения и не участваха в дискусиите
- Бяха включени, но не идваха на заседанията на работната група и/или не даваха писмена обратна връзка

Осми въпрос дава възможност за нагледна съпоставка удовлетвореността от работата и участието на заинтересованите страни в процеса по формулиране на политики, касаещи социалните услуги. Той също допринася за качествени натрупвания при анализиране резултатите от проучването като се основава на личната преценка на респондентите.

8. Как оценявате цялостния принос на представителите на НПО, бизнеса и гражданите в работната група (моля, отговорете, ако е приложимо):

	☺ отлично	☹ добро	☹ незадоволително
НПО			
бизнес			
граждани			

Девети въпрос изследва осъществяването на мониторинг върху политиките, касаещи социалните услуги. Зададени са възможни отговори, но е оставена и възможност за допълнение от страна на респондента, като в нея той би могъл да посочи, че не се осъществява мониторинг. В същото време се дава и възможност да се посочат нови практики, което е особено ценно за целите на проучването.

9. По какъв начин осъществявате мониторинг върху изпълнението на Областната стратегия/ Общинския план?

- Има структурирано звено за мониторинг и оценка



- Има създадена нарочна група
- Наблюдение на заложените индикатори в Стратегията /Плана
- Събиране на информация от социалните услуги, вкл. посещение на място
- По друг начин – моля уточнете

Следващият блок от три въпроса (10, 11 и 12 въпрос) дава възможност да се проучи дали идентифицираните заинтересовани страни – НПО, граждани и бизнес – са включени в процесите по мониторинг. Всяка група се изследва по отделно, което дава възможност за количествени натрупвания и сравнение на резултатите при повторно провеждане на проучването след години. Към главния въпрос е зададен доуточняващ подвъпрос, който дава възможност за предоставяне на информация, която е специфична за организацията на респондента. Отговорите на доуточняващите въпроси следва да бъдат релевантни към отговорите във въпрос 9.

10. Включени ли са НПО в процесите по мониторинг /съгласно отговорите на въпрос 9/

- Да
- Не
- * По какъв начин?

Моля, уточнете.....

11. Включени ли са гражданите в процесите по мониторинг /съгласно отговорите на въпрос 9/

- Да
- Не
- * По какъв начин?

Моля, уточнете.....

12. Включени ли са представители на бизнеса в процесите по мониторинг /съгласно отговорите на въпрос 9/



- Да
- Не
- * По какъв начин?

Моля, уточнете.....

Тринадесети въпрос е количествен и респондентите могат да дават повече от един верен отговор. Някои от отговорите дават противоположни виждания и решения на проблема с гражданското участие и това, коя от двете страни (гражданите или администрациите) трябва да бъдат по-активни при изграждане на партньорство в интерес развитието на социалните услуги.

13. Как смятате, че гражданското участие в процеса по формулиране и прилагане на политиките, касаещи социалните услуги би могло да се подобри? Моля, отбележете всички верни отговори

- Администрациите трябва да бъдат по-активни и да търсят партньорството на гражданите, НПО и бизнеса
- Администрациите трябва да привличат за партньори само граждани, НПО и бизнес, които са компетентни по политиките, касаещи социални услуги
- Администрациите трябва да вземат под внимание и да изслушват всички граждани, НПО и бизнес, които споделят виждания за развитието на социалните услуги
- Гражданите, НПО и бизнеса трябва да бъдат по-активни и да предлагат сами партньорството си на администрациите
- И двете страни трябва да бъдат по-активни

Четиринадесети въпрос отново дава възможност за количествени натрупвания като позволява на респондентите да определят повече от един верен отговор. Така се дава предпочитание към различни форми на партньорство и сътрудничество, които се считат за най-подходящи между



гражданското общество и администрациите за успешното развитие на социалните услуги.

14. Кои форми на сътрудничество определяте като най-подходящи?

/може да отбележите повече от един отговор/

- Фокус-групови дискусии
- Индивидуални срещи
- Кръгли маси и дискусии с по-широк кръг от заинтересовани лица
- Анкети за обратна връзка
- Съвместни инициативи
- Посещение на място
- Обмен на добри практики

Изследването не обхваща представителна извадка от администрациите на областно и местно ниво, които определят политиките в сферата на социалните услуги. **Подборът на респонденти е основан на метода на случайността, като единствено е спазено условието те да бъдат представители на местната или регионална власт.** С това предварително условие въпросникът бе изпратен на всички областни администрации с придружаващо писмо от Сдружение „Инициатива за развитие”, в което подробно се представят целите на проучването и проекта. Към Областните управители бе отправена и молба те от своя страна да разпространят въпросника до съответните общини на тяхната територия. **Участието в проучването е на доброволен принцип** и никой респондент не е бил задължаван да участва в него. **Времето, което бе дадено на респондентите за попълване и връщане на анкетите, беше 3 седмици.** Може да се каже, че най-големият пик за получаване на анкети на обявения мейл, беше през последната седмица преди крайния срок. **Времето, необходимо за попълване на анкетата, е не повече от 5 минути.** Факторът времетраене е от съществено значение и един от мотивите за попълване на въпросника от начало до край.



В проучването е отразено мнението на **представители на 21 Областни администрации и 67 Общини**. Отчита се по-голяма активност сред Областните администрации, като в проучването са взели участие 75% от всички Областни администрации в България, докато това важи за 25% от общините. Активността на Областните администрации се обяснява с факта, че те лично са получили поканата за включване в анкетирането, докато участието на общините зависи от условието да научат за анкетирането от Областните управители. Макар и с по-ограничено участие в проучването, мнението на общините носи ценна информация за нагласите относно гражданското участие на местно ниво. По-интересен е профилът на общините, тъй като в проучването са взели участие както съвсем малки по площ и брой население общини като например Община Чавдар (с 1230 души население), така и големи общини, които са административни центрове и областни градове, като например – Русе, Плевен, Враца, Сливен, Търговище, Силистра, Велико Търново и др. Като цяло броят на коректно попълнените въпросници надхвърли очакванията, така че изследването може да бъде считано за представително за целите, които си поставя.

Прави впечатление, че не всички въпросници са коректно попълнени. Например при някои респонденти посочват на 3 трети въпрос, че в процеса на разработване на тяхната стратегия/план не са взели участие граждани/НПО/бизнес. Въпреки това те са посочили отговори съответно на въпроси 5, 6 и 7, чрез които се цели оценяване работата на тези представители в работната група. Респондентите не са отчели, че е посочено да се даде отговор, в случай на приложимост. Сходна е ситуацията с въпроси

В проучването се включиха следните респонденти:

1. Областна администрация – Русе
2. Областна администрация – Монтана
3. Областна администрация – Враца
4. Областна администрация – Плевен
5. Областна администрация – Кърджали
6. Областна администрация – Добрич
7. Областна администрация – Габрово



8. Областна администрация – Разград
9. Областна администрация – Смолян
10. Областна администрация – Видин
11. Областна администрация – Шумен
12. Областна администрация – Ловеч
13. Областна администрация – Сливен
14. Областна администрация – Търговище
15. Областна администрация – Силистра
16. Областна администрация – Ямбол
17. Областна администрация – Благоевград
18. Областна администрация – Велико Търново
19. Областна администрация – Пловдив
20. Областна администрация – Варна
21. Областна администрация - Софийска област
22. Община Велики Преслав
23. Община Пордим
24. Община Ново село
25. Община Крумовград
26. Община Криводол
27. Община Белене
28. Община Мездра
29. Община Каолиново
30. Община Червен бряг
31. Община Кнежа
32. Община Бойчиновци
33. Община Долна Митрополия
34. Община Антон
35. Община Лом
36. Община Ценово
37. Община Бяла
38. Община Берковица
39. Община Търговище
40. Община Своге
41. Община Правец



42. Община Сливен
43. Община Видин
44. Община Елин Пелин
45. Община Плевен
46. Община Брусарци
47. Община Радомир
48. Община Вършец
49. Община Дулово
50. Община Главиница
51. Община Силистра
52. Община Кайнарджа
53. Община Тутракан
54. Община Ситово
55. Община Полски Тръмбеш
56. Община Борово
57. Община Велико Търново
58. Община Ловеч
59. Община Русе
60. Община Сухиндол
61. Община Гулянци
62. Община Омуртаг
63. Община Никопол
64. Община Мизия
65. Община Долна баня
66. Община Тетевен
67. Община Костинброд
68. Община Стражица
69. Община Антоново
70. Община Нови пазар
71. Община Свищов
72. Община Годеч
73. Община Павликени
74. Община Върбица
75. Община Котел



76. Община Никола Козлево
77. Община Шумен
78. Община Луковит
79. Община Козлодуй
80. Община Ботевград
81. Община Твърдица
82. Община Божурище
83. Община Мирково
84. Община Георги Дамяново
85. Община Враца
86. Община Горна Малина
87. Община Чавдар
88. Община Божурище

Обобщението на резултатите от проучването по отделните въпроси в анкетата е както следва:

1. Организацията, която представлявам е:

- Областна администрация – 21 души
- Общинска администрация – 67 души

В рамките на проучването бяха събрани попълнени общо 88 анкети, като 21 от тях са на служители в Областните администрации, а 67 от респондентите работят в Община.

2. Имате ли разработена актуална Областна стратегия за развитие на социалните услуги/Общински план за развитие на социалните услуги

- Да – 88 души
- Не – 0 човека

На втори въпрос всички анкетираните са отговорили, че имат



разработена или Областна стратегия за развитие на социалните услуги, или Общински план за развитие на социалните услуги. Това доказва, че институциите като цяло спазват законовите разпоредби, свързани със социалните услуги и своите задължения, които произтичат от тях. Може да се направи извод, че политиката, свързана със социалните услуги, е планирана стратегически на областно и общинско ниво. Качеството на разработените стратегически документи не е било обект на проучването.

3. Кой е участвал в разработването на Областна стратегия за развитие на социалните услуги/Общински план за развитие на социалните услуги (Моля, отбележете всички участници в процеса по планиране)

- Експерти от администрацията - 82
- НПО - 36
- Бизнес - 4
- Доставчици на социални услуги - 53
- Външни експерти - 24
- Граждани – 12

Отговорите на трети въпрос показват, че стратегическите документи на областно и общинско ниво се разработват главно от експерти в администрациите. В работните групи на второ място са били привлечени доставчици на социални услуги, а на трето НПО. Участието на граждани и бизнес е най-слабо, съответно 13,6% и 4,5%. Въпреки това всяка трета администрация е поканила в работната група представители от неправителствения сектор. Освен това сред доставчиците на социални услуги също има неправителствени организации. Държавната администрация предпочита като партньорство с гражданите неправителствените



обединения пред индивидуалното партньорство с отделни граждани или бизнесмени. При по-задълбочен анализ на въпросниците прави впечатление, че по-малките общини са разчитали на експерти от администрацията и доставчици на социални услуги за разработването на общинските си планове. Областните администрации и големите общини са тези, които са привлекли по-широк кръг заинтересовани лица. Това до известна степен се дължи и на възможностите, които дават големите общини и областните центрове – в тях има много повече на брой регистрирани НПО, които са и активни в сферата на социалните услуги. Като други участници в работната група някои от респондентите са посочили още представители на Регионалния инспекторат по образование, Регионалната здравна инспекция и Регионалната служба по заетостта.

4. По какъв начин бе определен съставът на работната група

- Еднолично със заповед на областния управител/кмета - 16
 - Със заповед на областния управител/кмета след обсъждане с експерти от администрацията - 40
 - След запитване до заинтересовани страни, които да определят свои представители в работната група - 33
 - С публична обява, даваща възможност на още по-широк кръг заинтересовани страни да се включат в процеса по разработване - 3
 - По друг начин. - 6
- Моля, уточнете.....
- Решение на общински съвет - 2

На четвърти въпрос се открояват два отговора, които дават голяма обща преднина на вземането на решение относно участниците в работната група след обсъждане със заинтересовани страни, а не еднолично от Областния управител или кмета. Отново се наблюдава тенденцията в по-малките общини решението да се взема



еднолично или най-много след обсъждане с експерти от администрацията. По-големите общини са определили състава на работната група след запитване до повече заинтересовани страни, едва три обаче са го направили чрез публична покана. В две общини решението за състава на работната група е взето от Общинския съвет или Обществен съвет за социално подпомагане, който отново е избран с решение на Общинския съвет.

5. Как оценявате участието на представителите на НПО в работната група (моля, отговорете, ако е приложимо):

- Много активно - участваха с адекватни мнения и предложения, които допринесоха пряко за конкретни изводи и за формулирането на приоритети, цели и мерки на Стратегията/Плана - 18
- Средно активно - споделяха мнения, които понякога бяха ценни за дискусиата и допринесоха до известна степен за конкретни изводи и за формулирането на приоритети, цели и мерки на Стратегията/Плана - 17
- Слабо активно - изслушваха останалите, но не даваха предложения и не участваха в дискусиите - 5
- Бяха включени, но не идваха на заседанията на работната група и/или не даваха писмена обратна връзка - 2

При 36 администрации, отговорили в по-горен въпрос, че са включили в състава на работната си група НПО, тук са дадени повече отговори – общо 42 души са дали оценка на работата на НПО и приноса към социалните услуги. Отговорите показват, че като цяло НПО са имали над средно активно участие в работната група. 42,8% смятат, че НПО са допринесли с адекватни мнения, предложения, конкретни изводи за формулирането на приоритети, цели и мерки на Стратегията/Плана, а 40,5% оценяват приноса им като ценен и



добър до известна степен. 11,9% са изтъкнали, че участието на НПО е било по-скоро пасивно. 4,8% посочват, че НПО не са взели участие, въпреки, че са били поканени да участват.

6. Как оценявате участието на представителите на бизнеса в работната група (моля, отговорете, ако е приложимо):

- Много активно - участваха с адекватни мнения и предложения, които допринесоха пряко за конкретни изводи и за формулирането на приоритети, цели и мерки на Стратегията/Плана - 2
- Средно активно - споделяха мнения, които понякога бяха ценни за дискусиата и допринесоха до известна степен за конкретни изводи и за формулирането на приоритети, цели и мерки на Стратегията/Плана - 2
- Слабо активно - изслушваха останалите, но не даваха предложения и не участваха в дискусиите - 4
- Бяха включени, но не идваха на заседанията на работната група и/или не даваха писмена обратна връзка – 4

При 4 администрации, отговорили в по-горен въпрос, че са включили в състава на работната си група представители на бизнеса, тук са дадени повече отговори – общо 12 души са дали оценка на работата на бизнеса и приноса към социалните услуги. Отговорите тук показват по-скоро слабо и пасивно участие на бизнеса. 33,3% от отговорилите 12 смятат, че бизнесът само е изслушвал останалите, без да дава предложения и да участва в дискусиите. Според други 33,3% представителите на бизнеса изобщо не са взели участие, въпреки че са били поканени да участват. По 16,6% от отговорите са в полза на активното и средно активното участие на бизнеса, който е



допринесъл в дискусиите и е дал мнение относно социалните услуги.

7. Как оценявате участието на гражданите в работната група (моля, отговорете, ако е приложимо):

- Много активно - участвах с адекватни мнения и предложения, които допринесоха пряко за конкретни изводи и за формулирането на приоритети, цели и мерки на Стратегията/Плана - 5
- Средно активно - споделях мнения, които понякога бяха ценни за дискусиата и допринесоха до известна степен за конкретни изводи и за формулирането на приоритети, цели и мерки на Стратегията/Плана - 5
- Слабо активно - изслушвах останалите, но не давах предложения и не участвах в дискусиите - 5
- Бяха включени, но не идвах на заседанията на работната група и/или не давах писмена обратна връзка - 3

При 12 администрации, отговорили в по-горен въпрос, че са включили в състава на работната си група граждани, тук са дадени повече отговори – общо 18 души са дали оценка на работата на гражданите и приноса към социалните услуги. Отговорите са разпределени равномерно между силно, слабо и средно активно, като всеки отговор е събрал 27,8%. 16,6% посочват, че гражданите са били включени в работната група, но реално не са взели участие. Отговорите на този въпрос могат да се обобщят в полза на едно средно активно участие на гражданите, което е имало известен принос за разработването на стратегическия документ, касаещ социалните услуги.



8. Как оценявате цялостния принос на представителите на НПО, бизнеса и гражданите в работната група (моля, отговорете, ако е приложимо):

	☺ отлично	☺ добро	☹ незадоволително
НПО	16	20	8
бизнес	1	4	11
граждани	3	7	10

Независимо от отговорите на предходните въпроси и уточнението в анкетата, че на този въпрос се отговаря, ако е приложимо, броят на отговорите продължава да нараства както следва:

-за НПО – 44

- за бизнес – 16

- за граждани – 20

Вероятно по-голямата част от отговорилите са дали цялостна оценка на работата си с посочените групи, а не конкретно на ниво определяне на политиката за социални услуги.

Преобладаващото общо впечатление за взаимодействието с НПО е че то е било добро, докато при групите на бизнеса и гражданите то е незадоволително. Най-силно изразено е незадоволството на администрациите от участието на бизнеса, където маржът на отговорите е най-голям в полза на „незадоволително“.

9. По какъв начин осъществявате мониторинг върху изпълнението на Областната стратегия/ Общинския план?

- Има структурирано звено за мониторинг и оценка - 36
- Има създадена нарочна група - 9



- Наблюдение на заложените индикатори в Стратегията /Плана - 45
- Събиране на информация от социалните услуги, вкл. посещение на място - 53
- По друг начин – моля уточнете - 5

По-голямата част от анкетираните са дали повече от един отговор на този въпрос. В 40,9% от всички 88 администрации, попълнили въпросника има структурирани звена за мониторинг и оценка, като в 10,2% е структурирана група, а не звено, която извършва наблюдението върху развитието на социалните услуги. Има и администрации, в които мониторингът се извършва от Обществен съвет по социално подпомагане и услуги, т.е. колективният орган, отговарящ експертно за социалните услуги, извършва дейност в тази посока. Останалите малко под 50% респонденти извършват мониторинг като администрациите или събират информация от социалните услуги, правят посещения на място или наблюдават индикаторите. Мониторингът на терен е най-ефективен, но изисква финансов ресурс. Голяма част от администрациите все още извършват мониторинг без отделяне от работното място, т.е. чрез събиране на информация от отделните социални услуги. Обикновено за наблюдение на индикаторите се набира информация, т.е. двата метода за мониторинг се съчетават. Две от всички 88 администрации са признали, че не извършват мониторинг.

10. Включени ли са НПО в процесите по мониторинг /съгласно отговорите на въпрос 9/

- Да - 24
- Не - 59

* По какъв начин?

Моля, уточнете.....



На групата от следващите три въпроса респондентите не винаги са отговаряли с една от двете възможности – „да“ или „не“, затова сборът на отговорите не дава общия брой респонденти – 88. От отговора на 10 въпрос става ясно, че само 28,9% от администрациите са включили по някакъв начин НПО в процесите по мониторинг. Една част от тях уточняват, че представители на НПО са включени като членове на ЗМО или структурираната работна група. Други са дали информация, че при мониторинга се вземат под внимание мнения, предложения анализи на НПО. По-масова е практиката НПО да бъдат изключени като активна страна в процесите по мониторинг на социалните услуги на областно и общинско ниво. 71,1% от отговорилите администрации се причисляват към практиката да не привличат НПО в мониторинга. От уточненията към въпроса става ясно, че администрациите често пъти се допитват до НПО и събират мнения, предложения, анализи. Някои НПО в следствие на резултатите от мониторинга са разработили проекти за повишаване качеството на социалните услуги. Неправителствените организации, които са и доставчици на социални услуги, предоставят информация за целите на годишния мониторинг в рамките на анкетни карти за социалните услуги по общини.

11. Включени ли са гражданите в процесите по мониторинг /съгласно отговорите на въпрос 9/

- Да - 11
- Не - 74

* По какъв начин?

Моля, уточнете.....

Анкетни и обратна връзка



На 11 въпрос са отговорили общо 85 души. Тук отговорите „да“ и „не“ ясно се разполагат на двата полюса. Едва 12,9% от администрациите са включили граждани в процесите по мониторинг на социалните услуги и политиката, свързана с тях. Обикновено включването се изразява в попълване на анкети за удовлетвореност и обратна връзка. 87,1% от администрациите не са привлекли гражданите като участник в мониторинга на тази политика. Много по-слабо засегната е практиката да се привличат гражданите като физически лица при партнирането си с администрациите. От отговорите става ясно, че администрациите предпочитат организираната форма на гражданско участие, т.е. тогава, когато гражданите са сдружени в неправителствена организация. От уточненията към отговорите става явно, че гражданите са включени в процесите по мониторинг чрез анкети за обратна връзка, предложения и сигнали. Като ползватели на социални услуги те периодично се анкетират във връзка с качеството на предлаганите социални услуги. Има респонденти, които са посочили, че гражданите не участват в процесите по мониторинг, тъй като са им отправяли покани, но не са получили отговор, не е било заявено желание и интерес. Други коментари допълват картината, че заседанията, на които се одобряват документите за мониторинг са публични и гражданите имат възможност да се включат при обсъжданията при желание.

12. Включени ли са представители на бизнеса в процесите по мониторинг /съгласно отговорите на въпрос 9/

- Да - 3
- Не - 81

* По какъв начин? Моля, уточнете.....



Отговорите относно участието на бизнеса в процесите по мониторинг запазват тенденцията и от предходните въпроси, по-голям да бъде дялът на отговорилите с „не“. Тук разликата е още по-драстична, тъй като от общо 84 отговора, само 3,6% са включили представители на бизнеса в процесите по мониторинг. В техния случай участието на бизнеса се изразява в принос при разработването на доклад-анализ от мониторинга. 96,4% от администрациите не са осигурили участието на бизнеса в мониторинга на социални услуги и политики. Има респонденти, които са посочили, че представителите на бизнеса не участват в процесите по мониторинг, тъй като не проявяват желание и интерес.

13. Как смятате, че гражданското участие в процеса по формулиране и прилагане на политиките, касаещи социалните услуги би могло да се подобри? Моля, отбележете всички верни отговори

- Администрациите трябва да бъдат по-активни и да търсят партньорството на гражданите, НПО и бизнеса - 9
- Администрациите трябва да привличат за партньори само граждани, НПО и бизнес, които са компетентни по политиките, касаещи социални услуги - 22
- Администрациите трябва да вземат под внимание и да изслушват всички граждани, НПО и бизнес, които споделят виждания за развитието на социалните услуги - 25
- Гражданите, НПО и бизнеса трябва да бъдат по-активни и да предлагат сами партньорството си на администрациите - 38
- И двете страни трябва да бъдат по-активни - 51



На 13 въпрос респондентите са дали повече от един верни отговора. Общият брой отговори е 145 като те се подреждат в низходящ ред както следва:

- И двете страни трябва да бъдат по-активни – 35,2%
- Гражданите, НПО и бизнеса трябва да бъдат по-активни и да предлагат сами партньорството си на администрациите – 26,2%
- Администрациите трябва да вземат под внимание и да изслушват всички граждани, НПО и бизнес, които споделят виждания за развитието на социалните услуги – 17,2%
- Администрациите трябва да привличат за партньори само граждани, НПО и бизнес, които са компетентни по политиките, касаещи социални услуги – 15,2%
- Администрациите трябва да бъдат по-активни и да търсят партньорството на гражданите, НПО и бизнеса – 6,2%

14. Кои форми на сътрудничество определяте като най-подходящи?

/може да отбележите повече от един отговор/

- Фокус-групови дискусии - 31
- Индивидуални срещи - 25
- Кръгли маси и дискусии с по-широк кръг от заинтересовани лица - 45
- Анкети за обратна връзка - 40
- Съвместни инициативи - 58
- Посещение на място - 42
- Обмен на добри практики - 63



На 14 въпрос респондентите са дали по няколко верни отговора. Общият брой отговори е 304 като те се подреждат в низходящ ред както следва:

- Обмен на добри практики – 20,7%
- Съвместни инициативи – 19,1%
- Кръгли маси и дискусии с по-широк кръг от заинтересовани лица – 14,8%
- Посещение на място – 13,8%
- Анкети за обратна връзка – 13,2%
- Фокус-групови дискусии – 10,2%
- Индивидуални срещи – 8,2%

