

Това издание е осъществено с щедрата подкрепа на американския народ чрез Агенцията на САЩ за международно развитие (USAID). Отговорност за съдържанието му носи Черноморска мрежа на неправителствените организации и то не отразява задължително позицията на USAID или на правителството на САЩ. Това издание е осъществено и с подкрепата на Германския фонд „Маршал“ на САЩ (GMF), а съдържанието му не отразява задължително позицията на GMF или на Балканския тръст за демокрация.

Модул „Таен клиент“ — усилията за установяване на добри практики

В модула „Таен клиент“ в рамките на проекта бяха обхванати в териториален аспект представителна част от районите, които образуват ниво 1- район "Северна и Югоизточна България, като основно бяха застъпени районите, които образуват ниво 2 на същия район , а именно :Северен централен район - Област Разград и Област Силистра и всички включени Североизточен район области, а именно: Област Варна, Област Добрич, Област Търговище и Област Шумен .

В институционален аспект бяха обхванати представителна част от типовете публични институции в посочените области, като общия брой институции – 31 дава достатъчно широка представа за нивото на прозрачност и качеството на услугите в публичния сектор. Прави впечатление и концентрацията на определени негативни практики в дадени институции, което обуславя и по-големия брой казуси свързани с тези институции. В рамките на модула бяха реализирани 35 казуса.

От общия брой разнородни казуси по области случаите са разпределени както следва: Област Варна -15 случая, Област Добрич -2 случая, Област Шумен-3 случая, Област Търговище -4 случая, Област Разград-5 случая, Област Силистра-2 случая.

Високата концентрация на случаите в Област Варна е обусловен, както от относително по високия процент на населението обитаващо тази област и от концентрацията на публични институции на всички нива на администрацията, така и от по-високото ниво на гражданска активност в структурите на гражданското общество.

Обхвата на модула позволи да се изследват основните типове публични институции, между които са представени и двете власти подлежащи на оценка - изпълнителната и съдебната.

Преобладаващата част от изследваните институции са от изпълнителната власт, като с оглед на предмета на модула "Таен клиент", на местно ниво бяха обхванати, както институции явяващи се териториални подразделения на централната администрация.

Броят на тези институции, общо 20, е преобладаващ в рамките на модула, като това съответства и на относителния дял на тези институции към общия брой институции на изпълнителната власт.

Териториални подразделения на централната администрация предоставят и относително по-голяма част от публичните услуги на местно ниво, поради което

относително високия процент на представителност е оправдан, за целите на изследването.

Сравнително висок е и дялът на включените местни администрации и по специално общинските администрации, от които бяха изследвани общо 5.

Този тип администрации предоставят сравнително висок процент услуги на местно равнище, като значението на тези услуги за местната общност ги поставя във фокуса на общественото внимание относно наличието на добри и/или лоши практики в административната дейност.

С оглед на административните функции на местната администрация на централната власт т.е. съответните областни администрации, те имат сравнително по-нисък процент касателство към проблемите на отделните граждани.

Важна е обаче функцията на тези администрации при координирането и планирането на местната регионална политика, поради което областните администрации също заемат стратегическа позиция в анализа на позитивните и негативните тенденции на администриране.

От институциите на съдебната власт бяха обследвани общо 4, като от тези институции бяха включени, както съдилища така и органи на прокуратурата.

Съдебната система и нейните органи са известни със своята консервативност и затвореност, което е проекция на функцията на правораздаване, които тези институции упражняват.

Непрозрачността на съдебните органи и важната роля която те изпълняват при разрешаването на спорове и определянето и защитата на правата на гражданите са важен мотив за включването на тези органи в обхвата на модула "Таен клиент".

В тази връзка следва да се отчете че засилените мерки за сигурност и въведената система за повишена защита на личните данни значително затрудняват достъпа на обикновените граждани.

Горепосочените обстоятелства са причина съдебната система да е свързана с традиционните представи за корумпираност и непрозрачност.

Като се имат предвид особеностите на отделните институции в рамките на модула, се приложиха два метода които в своята съвкупност да предоставят комплексна представа за качеството на публичните услуги, нивото на прозрачност и в цялост на личето на добри или лоши административни практики.

Първия метод е метода на „конкретния казус“, при който се търси конкретна услуга или се наблюдава конкретна процедура извършвана от съответната администрация. Този метод, който е най-приближен към оценката на един тесен сегмент от цялостната административна дейност, следва да се комбинира с метода на „общата оценка“.

Последния метод е базиран на оценката на цялостната система на организация и обслужване от страна на съответната администрация. При този метод се оценяват различните аспекти на административната дейност, с оглед на тяхната достъпност, като елементи на инфраструктурата, комуникативна стратегия, персонална визия на служителите и др.

В рамките на модула бяха провеждани и двата метода което позволи да се състави обобщена оценка на дейността на съответните публични институции.

Установи се и концентарция на обществения интерес, респективно на негативните управленски практики от страна на известни институции, като

Дирекциите на НАП, Териториалните звена на Агенцията по заетостта, Общинските администрации и органите на съдебната власт.

Регистрираните негативни практики между които са : усложнени бюрократични процедури, некоректно и непълно подаване на информация, въвеждане на вътрешни правила, които не са обществено достъпни са в основата на недоволството на отделните потребители на услугите предоставяни от тези институции.

В така представените рамки могат дсе се представят и няколко характерни случая касаещи изследваните институции.

Териториална дирекция на НАП -Варна беше обект на внимание от няколко наблюдаващи. В един от случаите свързан с за текуща проверка на платените и дължими здравноосигурителни вноски за 2009 г. е обследвано предоставя ли се информация и оказва ли се съдействие установяване и уреждане на здравноосигурителния статус на гражданите. Поискано е писмено извлечение от справката за съдействие за погасяването от ИНвестбанк, чийто служители сами попълват данните за платените вноски.

Достъпът в сградата е ограничен, като се провежда проверка от охрана, частично към някои помещения във сградата има достъп единствено чрез електронна магнитна карта. Служителите и във фронт офисите и в отделните стаи са достатъчно на брой и услугите се извършват бързо.

„Електронната опашка” която е въведена за облекчение на клиентите не винаги оправдава очакванията на гражданите, понеже метода за разпределение на гишетата не е съгласуван с поредния номер на записване от електронното устройство. Видно е че електронната опашка облекчава дейността на самите служители, като с това се неутрализира до известна степен напрежението в обслужващото помещение.

Предоставени са всички искани справки устно и със съпътстващо ги писмено извлечение. Обслужването е преобладаващо учтиво и качествено. Има ситуирано специално информационно гише , където клиентите се упътват, относно кемпенещиите в отделните стаите и гишетата.

Въведена е система за заплащане на здравните вноски на място, чрез съответния офис на Инвестбанк. Относно плащането на здравноосигурителни вноски служителите сами попълват всички необходими документи при предоставени от лицето данни, което облекчава длъжимите лица и спестява времето за обслужване.

В Районен Съд- Варна са обследвани реда и условията за обслужване на гражданите при получаване на информация относно водени съдебни дела.

На самия вход на съда преди входящия контрол има изнесено работно място „Информационен център” в който има елемент от интегрираната компютърна система, която поддържа база данни за движението и състоянието на делата.

Проверката в информационния център е удобство и спестява времето на проверяващите. Непосредствено след информационния център има система за проверка на самоличността и багажа на влизащите включително метален детектор. На партерния етаж до входа има табела с обозначения за разпределение на делата по състави. Има и електронно табло с актуална информация за движението на текущите дела. Табелки със същата информация на всяка врата към съдебните зали. Служители са разпределени в стаи-деловодства и регистратури, според обслужващите състави, като на място отговарят при писмена или усна справка от регистрите или от компютърната

система.Справки и проверки по конкретните дела се правят на място в деловодствата ,при необходимост от получаване на незаверен препис от документ, това се извършва по устна и или писмена молба, като се отбелязват съответните страници от делото.

Делата се предават по служебен път в обособения единен копирен център, където на място се заплаща услугата. В единния копирен център се изготвят и предлагат формуляри и образци, свързани с деловодната система и движенията по делата.

Към съда има рампа за инвалиди, но стъпалата в самата сграда не са пригодени за движение на колички.Асансьора е малък и трудно може да се побере инвалидна количка заедно с придружител.

В Окръжен Съд- Варна също бяха обследван реда и условията за обслужване на гражданите при получаване на информацията относно водени съдебни дела.

Достъпът в сградата е ограничен, като се повежда проверка чрез метален детектор, визуален контрол и идентификация по документи.

Във фоайето на съда, след контролния пункт има разположен център за информация и услуги. В информационния център може да се направя справки по отделните дела, както и да се получат формуляри и образци на документ, необходими за провеждане на определени съдебни процедури. В информационния център могат да се заплащат и дължими държавни такси, както и да се внасят съдебни депозити и други разноски.

На равнището на приземния етаж /фоайе/ са разположени деловодствата на търговско и фирмено отделение. Другите съдебни деловодства са разположени на трети и четвърти етаж.Достъпа до тях е затруднен и поради факта че единствения асансьор в сградата е за служебно ползване на магистратите и служителите на съда.

Информацията в деловодствата се предоставя чрез справка в компютърната база данни и проверка в отделните съдебни регистри.

Налице е достъп до електронно досие на отделното дело, като могат да се правят пряко разпечатки на отделни документи налични в електронен вид като протоколи, съдебни решения, експертизи, както и на други документи, които са сканирани и приложени в електронното досие. Справки и преглед на делата се извършват на място, незаверени преписи се изготвят на място от служителите при заплащане в брой на съответната такса, съобразно броя на страниците.

За заверени преписи се подава писмена молба , която се резюлира от съответния съдия и документа псе издава при заплащане в брой на държавна такса.

Има подход за трудно подвижни лица, но средата не е докрай достъпна тъй като липсва възможност за предвиждане по стълбите на съда, достъпа е единствено чрез придружител.

Беше проведена и поредица от посещения в Имотен регистър при Агенция по вписванията, Служба по вписванията – Варна.

Конкретно беше обследвана системата за обслужване при проверка на вписвания за извършени сделки с недвижими имоти, като се проверят възможностите за получаване на информацията относно извършени сделки и притежавани имоти от определено лице.

Помещението на имотния регистър е компактно, подредени са гишетата на услугите в допълнително остъклени помещения, което представлява ограничение на достъпа.

В същото време има видимост към всяка част от голямото помещение ,с което по-лесно може да се контролира безопасността на помещението. Беше направена устна справка и електронна справка, след заплащане на такса.Беше предоставен и азбучен архив за проверка относно нотариални актове регистрирани преди 1992 г.

Проверката в публичния имотен регистър за данни след 1992г. е лесна, защото има компютърна система, но проверката в азбучния архив е трудна за изпълнение и може да отнеме много време.

Образуват се големи опашки от чакащи хора за една и съща книга, което съществено забавя обслужването, като се има и предвид и че работното време на архива е ограничено- само сутрин.

Беше проверена и дейността на Изпълнителна агенция Морска администрация, Регионална дирекция Варна. На място бяха поискани писмени и устни справки от компетентност на Агенцията. Достъпът до сградата е ограничен, като се провежда проверка чрез електронна магнитна карта, която се дава от охрана , намираща се във фоайето и се връща при излизане.Сградата е огромна, стълбищата са големи, коридорите са много и дълги.

Служителите са учтиви, с чувство за хумор. Устни справки се предоставиха на място, относно писмената справка след като са приели заявлението с входящ № чрез телефонно обаждане е отказано извършване на услугата до предоставяне на допълнителни документи.

В Комисия за защита на потребителите, Териториална дирекция- Варна се обслужват няколко области от Североизточен район между които Област Варна и Област Добрич.

Целта беше да се проверят възможностите за получаване на информация, достъпността на потребителите до Комисията.Беше проведена и проверка доколко е пригодно и достъпно за хора с увреждания , времето за което се предоставят и, качеството на услугите, начина на обслужване от служителите.

За нуждите на комисията е пригоден един апартамент в който работят всички служители.Служителите са учтиви и отзивчиви. В тези ограничени откъм площ условия се работи бързо, в рамките на две- три минути бе подадена молбата за писмена справка и след по-малко от час справката бе получена.

Охрана на помещенията липсва, стълбището е високо, тясно и неудобно, липсваше асансьор, абсолютно непригодно за хора с увреждания.

Посещения и търсене на услуги бяха проведени и в Регионална инспекция по опазване на околната среда и водите- Варна и Районна инспекция за опазване и контрол на общественото здраве.

Двете инспекции делят една сграда, като всяка от инспекциите има различни входове.

В Регионална инспекция по опазване на околната среда и водите- Варна отделните помещения и стаите за служителите са пригодени и удобни. Служителите са не само учтиви , но и компетентни. Принципно има централизирано гишеу на приземния етаж, като докстъпа до отделни служители се провежда по предварителна заявка. На място са предоставени устни справки, а чрез писмено уведомление и всички писмени справки.

Достъпът до Районна инспекция за опазване и контрол на общественото здраве – Варна е ограничен, като влизащите хора се спират и проверяват от охрана на входа.

Охраната същевременно информира и за стаята, която търсиш, тъй като сградата на бившето ХЕИ е голяма.

Веднага ми беше посочена стаята на РИОКОЗ за провеждане на информационни справки, която се намира в коридора на няколко крачки от охраната.

Няма опашка от чакащи граждани и обслужването отнема само няколко минути. За това време беше предоставена устна справка и входящ № за подадено заявление за писмена справка.

Сградата е пригодена за хора с увреждания, като поради височината на сградата има бързи, големи и удобни асансьори, включително за инвалидни колички с придружители.

От цялостния анализ на проведените проучвания в обхвата на модула „Таен клиент може да се заключи че въпреки , значително подобрената техническа и комуникационна инфраструктура все още съществуват редица негативни административни практики. Тези практики бележат тенденция към устойчивост и се дължат предимно на инерционни бюрократични стереотипи, които съществуват в съответната администрация.

Относно достъпа на хората с увреждания все още може да се желае много. Централизираното изграждане на достъпна среда за предоставянето на административни услуги не е единствената алтернатива, но следва да има и стратегия на институционално местно ниво.

Основните проблеми при предоставянето на публичните услуги се дължат на персоналния фактор, поради което за оптимизиране на системата е необходимо да се провеждат периодично съответните обучения на служителите.

Новите технологии наред с положителните елементи за ускоряване на обслужването създават и нови проблеми свързани с отчуждаването на предоставяната услуга от служителя който ая предоставя или т.н. синдром на „повредения компютър”.

В тази насока наред със съответните обучения за повишаване на квалификацията на служителите за ползване на съвременните технологии и необходимо да се гарантира алтернативен ред за предоставянето на съответните услуги включително чрез дистанционен достъп и предаване на електронни услуги съгласно утвърдения модел на електронното правителство.